



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

**TESIS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
DOCUMENTARIA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD  
DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE  
EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, LIMA 2019”**

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

**AUTOR:**

**Bach. ADANAQUÉ RUFASTO, DANIEL SANTOS**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

.....

**Mg. OVALLE PAULINO DENIS CHRISTIAN**

## **JURADO EXAMINADOR**

.....  
**MG. ING. BARRANTES RIOS EDMUNDO JOSE**  
**PRESIDENTE**

.....  
**MG. BENAVENTE ORELLANA ERWING HUGO**  
**SECRETARIO**

.....  
**MG. SURCO SALINAS DANIEL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi hijo Jarek que es mi motor y motivo para superarme cada día y verlo crecer es suficiente para no rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

A mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante.

A mi asesor Dr. Angel Noe Quispe Talla la ayuda desde el proyecto y el informe final..

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general la determinación del efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, siendo investigación es de tipo aplicada y nivel explicativo, el diseño de la investigación fue cuasi experimental, que se caracteriza por la manipulación del factor causa como el sistema de gestión documentaria para ver el efecto en la calidad de servicio en lo conceptual, procedimental y actitudinal de la calidad de servicio . Para tal efecto, se trabajó con una muestra probabilística de 49 usuarios que manejan directamente la información requerida, 49 para el grupo control y 49 para el grupo experimental, quienes fueron sometidos al proceso de implementación del programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario.

Para tal efecto, se trabajó con una muestra probabilística de 49 usuarios que manejan directamente la información requerida, quienes fueron sometidos al proceso de implementación del programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario.

Con la finalidad de comprobar el desarrollo de la investigación, se utilizó un test tipo Likert, elaborado por la autora de la presente investigación, que constó de 08 preguntas cerradas referentes a capacidad de respuesta, 10 preguntas cerradas referentes a accesibilidad y 10 preguntas cerradas con respecto a seguridad.

Los resultados obtenidos, mediante la prueba paramétrica de t Student determinaron que la aplicación del programa de automatización del trámite documentario mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias de Villa el salvador en el periodo de 2019; a partir de las conclusiones siguientes:

**Palabras Claves:** Calidad del servicio, capacidad de respuesta, accesibilidad, seguridad.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the effect of the application of the documentary management system for the automation of the documentary process on the quality of service to the users of the Villa el Salvador Emergency Hospital, being research of an applied type and explanatory level, the research design was quasi experimental, characterized by the manipulation of the cause factor as the documentary management system to see the effect on the quality of service in the conceptual, procedural and attitudinal aspects of the quality of service. For this purpose, we worked with a probabilistic sample of 49 users who directly handle the required information, 49 for the control group and 49 for the experimental group, who were subjected to the process of implementing the automation program of the documentary procedures.

In order to check the development of the research, a Likert-type test was used, prepared by the author of this research, which consisted of 08 closed questions referring to response capacity, 10 closed questions referring to accessibility and 10 closed questions with regarding safety.

The results obtained, through the parametric Student t test, determined that the application of the automation program of the documentary process improves the quality of the service to the users of the Villa el Salvador Emergency Hospital in the period of 2019; based on the following conclusions:

The effect of the application of the documentary management system to automate the documentary process improves the quality of service to the users of the Villa el Salvador Emergency Hospital; because, in the test of  $t = 14.45$  with a  $P\text{-value} = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$

Keywords: Service quality, responsiveness, accessibility, security

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.2. Justificación del estudio .....	17
1.4. Objetivos de la Investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
2.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables .....	34
2.2.1. La Gestión documental en el gobierno electrónico.....	34
2.2.2. Acceso a la información y gestión documental.....	34
2.2.3. La empresa digital emergente.....	35
2.2.4. Gestión de documentos electrónicos.....	35
2.2.5. El Sistema de gestión de documentos.....	36
2.2.6. Gestión de la calidad.....	37
2.2.7. Flujo de la documentación.....	38
2.2.8. Evolución del término gestión documental.....	38



2.2.9.	Respuesta.	39
2.2.10.	Los usuarios.	39
2.2.11.	Credibilidad.	40
2.2.12.	Amabilidad.	40
2.2.13.	Comprensión.	41
2.2.14.	Servicio.	41
2.2.15.	Administración electrónica.	42
2.2.16.	Sistema de base de datos.	42
2.2.17.	Administración de datos y administración de bases de datos.	43
2.2.18.	El administrador de comunicaciones de datos.	43
2.2.19.	Relaciones y variables de relación.	44
2.2.20.	Optimización.	44
2.3.	Definición de términos básicos	45
2.3.1.	Calidad del servicio.	51
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	59
3.1.	Hipótesis de la investigación.	59
3.1.1.	Hipótesis general.	59
3.1.2.	Hipótesis específicas.	59
3.2.	Variables de estudio.	59
3.2.1.	Definición conceptual.	59
3.2.2.	Definición Operacional.	60
3.2.3.	Matriz operacionalización de las variables	60
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	63
3.4.	Diseño de la investigación	64
3.5.	Población y muestra de estudio	65
3.5.1.	Población.	65
3.5.2.	Muestra.	65
3.5.3.	Muestreo.	66
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	66
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.	66
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos.	67
3.7.	Método de análisis de datos	67
3.8.	Aspectos éticos	69

IV.	RESULTADOS .....	72
4.1.	Validez y Confiabilidad de los instrumentos .....	72
4.1.1.	Instrumentos de la investigación.....	72
4.1.2.	Validez de los instrumentos. ....	73
4.1.3.	La confiabilidad. ....	74
4.2.	Resultados de los valores descriptivos.....	76
4.2.1.	Calidad del Servicio. ....	76
4.2.2.	Capacidad de respuesta. ....	77
4.2.3.	Accesibilidad. ....	78
4.2.4.	Seguridad.....	79
4.3.	Resultados de valores Inferenciales.....	80
4.3.1.	Contrastación de las Hipótesis específicas. ....	80
4.3.2.	Contrastación de la Hipótesis general. ....	90
V.	DISCUSIÓN .....	93
5.1.	Discusión de los resultados de los valores descriptivos.....	93
5.2.	Discusión de los resultados inferenciales.....	93
VI.	CONCLUSIONES.....	98
VII.	RECOMENDACIONES .....	99
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
	ANEXOS.....	106
	Anexo 1: Matriz de constancia .....	107
	Anexo 2: Matriz operacionalización.....	108
	Anexo 3: Tabla de evaluación de instrumentos por expertos .....	109
	Anexo 4: Instrumentos.....	110
	Anexo 5: Expediente para la validación de expertos .....	118
	Anexo 6: Propuesta de la solución tecnológica.....	125
	Anexo 9. Propuesta de valor .....	186

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz operacionalización de las variables.....	61
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la validación de expertos en la validez de contenidos ...	73
<b>Tabla 3.</b> Suma de las Validaciones para la Prueba Conceptual .....	75
<b>Tabla 4.</b> Suma de las Validaciones para la Prueba Procedimental .....	75
<b>Tabla 5.</b> Calidad del servicio del grupo control y experimental pretest y postest	76
<b>Tabla 6.</b> Capacidad respuesta grupo control y experimental pretest y postest ..	77
<b>Tabla 7.</b> Accesibilidad del grupo control y experimental pretest y postest.....	78
<b>Tabla 8.</b> Seguridad del grupo control y experimental según el pretest y postest .	79
<b>Tabla 9.</b> Resumen Estadístico de Capacidad de respuesta .....	81
<b>Tabla 10.</b> Resumen Estadístico de Accesibilidad.....	84
<b>Tabla 11.</b> Resumen Estadístico de Seguridad .....	87
<b>Tabla 12.</b> Resumen Estadístico de calidad de servicio.....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Sistema de Gestión de Documentos .....	37
<b>Figura 2.</b> Información y documentación en una organización .....	38
<b>Figura 3.</b> Prueba piloto para la validación de los instrumentos en la de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.....	74
<b>Figura 4.</b> Resultados de la calidad del servicio del grupo control y experimental según el pretest y el postest .....	76
<b>Figura 5.</b> Capacidad de respuesta del grupo control y experimental según pretest y postest .....	77
<b>Figura 6.</b> Accesibilidad del grupo control y experimental según pretest y postest	78
<b>Figura 7.</b> Seguridad del grupo control y experimental según pretest y postest....	79
<b>Figura 8.</b> Gráfico de la capacidad de respuesta del pretest y el postest.....	83
<b>Figura 9.</b> Gráfico caja y bigotes de la capacidad de respuesta pretest y postest	83
<b>Figura 10.</b> Gráfico de la accesibilidad del pretest y el postest.....	86
<b>Figura 11.</b> Gráfico caja y bigotes de la accesibilidad respuesta pretest y postest	86
<b>Figura 12.</b> Gráfico de la seguridad del pretest y el postest.....	89
<b>Figura 13.</b> Gráfico de caja y bigotes de la seguridad respuesta pretest y postest	89
<b>Figura 14.</b> Gráfico de la calidad de servicio del pretest y el postest.....	92
<b>Figura 15.</b> Gráfico de caja y bigotes de la calidad del servicio pretest y postest .	92
<b>Figura 16.</b> Densidades de los datos para una Distribución Normal.....	95

## INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que generalmente se presenta en el manejo de la información en los hospitales ya que por lo general se llenan manualmente y el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador no escapa a esa realidad por lo que la investigación se plantea los objetivos siguientes:

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019.

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario en la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019

Al término de la investigación se concluyo

La aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para

automatización de trámite documentario mejora la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario mejora la seguridad

La investigación consta de cinco capítulos, según se indica:

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación

El capítulo II comprende el Marco teórico basado en la teoría base que da rigor científico al trabajo y que guarda relación directa con el objetivo y la hipótesis, así como los antecedentes del estudio y la definición de términos.

En el capítulo III se presenta el estudio de la hipótesis, las variables y la operacionalización de las mismas; tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se presentan los métodos de análisis de datos usados en la investigación para finalizar el capítulo se contemplan los aspectos deontológicos

En los capítulos IV, V y VI, se presenta los resultados de la investigación en cuadros estadísticos y figuras, obtenidas en forma empírica a fin de modificar la realidad y presentar la propuesta de la investigación, para luego finalizar con la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Como una de las entidades dedicadas al servicio de la salud de Lima sur, el Hospital de Emergencias Villa el Salvador (HEVES), cuenta con sistemas de trámite documentario lo que hace posible el gran volumen de documentos impresos, lo que retrasa la respuesta de los trámites documentarios para los usuarios. A nivel mundial, se está implementando la gestión documental ya que ayudan a las organizaciones e instituciones para la mejora de los documentos tanto en su distribución y almacenamiento.

A nivel Regional, los sistemas de gestión documental son usados en función a la reducción de tiempo de espera de los documentos entre oficina y oficina; es por este motivo que los países de la región están implementando su sistema de trámite documentario ya que permiten en menor tiempo dar respuesta a la entrega y aprobación de los documentos. “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” Russo (2009).

Día a día, los hospitales de nuestro país se ven en la necesidad de mejorar el sistema de trámite documentario, lo que hace posible la disminución de tiempo de respuesta en los expedientes y la preocupación de disminuir el acumulamiento de dichos documentos. Por lo tanto, la institución debe hacer frente a esta problemática y con la implementación del sistema de gestión documental se consolida una información organizada y beneficiosa tanto en la buena distribución de los documentos como en la fortaleza de la gestión organizativa e institucional.

Los sistemas de gestión documental se están convirtiendo en especial en los servicios de los hospitales ya que la cantidad de información generada por los servicios ya que estos crecen de forma exponencial y los antiguos sistemas de almacenamiento presentan demasiadas carencias, por lo que es necesario la implementación de un sistema de gestión documental asegura una información organizada y eficiente, que favorezca la producción y productividad mostrando las ventajas como digitalización de documentos, localización central de documentos,

mejora de flujo de trabajo, seguridad en la información, compartir documentos así como la colaboración documental.

Por lo expuesto, se puede deducir que el proceso de atención y acceso a la información en el de la salud de Lima sur, el Hospital de Emergencias Villa el Salvador (HEVES) no puede realizar las gestiones documentales por lo consiguiente no tienen acceso a información que les permita llevar a cabo los trámites para los procedimiento que el área necesita para que os usuarios tengan una atención debida esto implica que los usuarios deben tener los atributos conceptuales, procedimentales y actitudinales para el manejo de la propuesta lo que va conllevar que el sistema le permita tener acceso a toda esa información en todo momento y desde cualquier lugar donde se encuentre laborando o realizando los procedimientos de su competencia.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de tramite documentario en la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de tramite documentario en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?

¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de tramite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?



¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario en la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?

## **1.2. Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación nace de la necesidad de contar con sistemas basados en tecnología de información que reduzcan y optimicen de forma práctica y clara los procedimientos elaborados para de un sistema de gestión documentaria mejora la calidad del servicio de los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador mediante un sistema web.

### **1.2.1. Justificación Teórica**

La investigación del punto teórico se justifica porque se va ampliar el modelo del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario en la seguridad en la calidad del servicio de los usuarios que se puede implementar en cualquier forma de sistemas hospitalarios, además se espera que los resultados de la investigación van hacer un complemento teórico de la gestión documentaria.

### **1.2.2. Justificación Práctica**

La investigación desde el punto de vista empírico se justifica porque el resultado de la investigación tiene una aplicación concreta y puede mostrar resultados en la gestión documentaria, además la investigación ayuda a solucionar problemas en los sistemas de gestión documentaria para la mejora la calidad del servicio de los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador mediante un sistema web.

### **1.2.3. Justificación Metodológica**

La investigación desde el punto metodológico se justifica porque aporta en el resultado es un software que podrá ser utilizado en otras investigaciones, en el

manejo de los sistemas de gestión documentaria, ya que la investigación permite explicar la validez por su aplicación, software.

Las otras consideraciones de la justificación se indican ya que con la presente investigación sobre el Sistema de gestión documentaria, para los usuarios, se agilizará los tiempos de respuestas y la no acumulación de expedientes físicos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, lo que llevará a mejorar dichos procesos y, a su vez brindará información en el tiempo adecuado para la toma de decisiones, de esta manera mejorarán los flujos de los documentos y a su vez estaremos a la vanguardia de las entidades que buscan la reducción del consumo de papel.

Así mismo, debido a que el Hospital de Emergencias Villa el Salvador está enfocado a brindar un servicio de salud, se logrará la satisfacción de sus usuarios ya que contará con una herramienta que permitirá automatizar el proceso de atención, mejora de la calidad de sus servicios y el rendimiento por parte de los trabajadores en el proceso de atención.

El sistema de gestión documentaria a implementar estará diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro del área de emergencia ya que permitirá organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que usuarios puedan acceder de forma fácil y sencilla, reforzando sus capacidades conceptuales, procedimentales y actitudinales

Es por esta razón que con dicha investigación se logrará la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios ya que contará con herramientas que permitirán la implementación del Sistema de Gestión Documentaria y con esto mejora de la calidad de sus servicios y el rendimiento por parte de los usuarios de función administrativa del Hospital de Emergencias Villa el Salvador para los procesos de registros, consultas y bandejas.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019

### **2.4.2. Objetivos específicos.**

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019.

Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario en la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

**Tapia, (2016); citado** en su investigación *“Sistema de Información de Trámite Documentario basado en Tecnología Web para Institutos De Educación Superior Tecnológicos de la región Ancash en el año 2016”* realizado en Chimbote Perú, tuvo como objetivo Desarrollar un Sistema de Información basado en la Tecnología WEB para el proceso de Trámite Documentario en los Institutos de Educación Superior Tecnológico Públicos de la Región Ancash en el año 2016; en este estudio utilizó el diseño experimental – Pre experimental obteniendo como resultado utilizando la técnica de observación participante y de revisión documental, se logró conocer y analizar a profundidad el proceso de trámite documentario en los IESTPs. Se tomó en cuenta todas las dependencias dentro de las instituciones, pero principalmente a la Oficina de Mesa de Partes, punto inicial para el proceso de trámite documentario. La observación participante ha permitido recabar gran parte de la información vital para entender en qué consiste el proceso de trámite documentario y como se realiza en el contexto de la institución en estudio. En conclusión, a la que arribo Tapia en su investigación es que se concluye que los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos, por manejar una gran cantidad de documentos de tramitación, éstos se procesan de una manera ineficiente y rudimentaria, lo que ocasiona serias deficiencias en la atención de dichos trámites, por lo que es necesaria la implementación de un sistema de información que permita el ágil manejo de los documentos y trámites al interior de la institución.

**Bastidas, (2016), citado** en su investigación *“Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes”* realizado en Huancayo Perú, tuvo como objetivo Desarrollar e implementar el Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes; en este estudio utilizó el diseño no experimental transaccional descriptivo obteniendo como resultado

respecto al indicador media de tiempos de expedientes atendidos, la evaluación de esta variable ha sido con el objetivo de medir la cantidad de días que demora un expediente en ser atendido, cuyo indicador principal fue la media de tiempos de expedientes atendidos. En conclusión, a la que arribo Bastidas en su investigación es que se puede afirmar que mejoró en gran medida la atención de expedientes, esto debido a que una de las consecuencias del uso del nuevo sistema implica que los trabajadores de la Unidad de Trámite Documentario procesen la información más rápido y organizadamente, ya que ahora los usuarios estarán informados del movimiento de sus documentos una vez ya ingresados al sistema interno. El sistema de trámite documentario como herramienta de gestión ha permitido reducir los tiempos en la atención de expedientes hasta en un 30%. Con el presente trabajo, se ratifica que el Sistema de Trámite Documentario es la herramienta de gestión que facilita la atención de expedientes. 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  $p = 0.0001$ .

**Palacios, (2017), citado** en su investigación *“Implementación de un Sistema Web para el Trámite Documentario en la Municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa”* realizado en Lima Perú, tuvo como objetivo Mejorar el proceso de Trámite Documentario en el área de Mesa de Partes a través de un Sistema Web; en este estudio utilizó un tipo de investigación científica - aplicada obteniendo como resultado de los diagramas de procesos que se realizaron antes y después del sistema se obtuvo una reducción de tiempo en el registro del expediente; además la gestión comienza desde que el expediente es registrado en el sistema; ya no es necesario que se espere de 1 a 2 días hábiles para que el expediente llegue al área que le corresponde, por esta razón es que en un determinado periodo los expedientes atendidos incrementaron a comparación de del proceso sin sistema que demoraban más días. En conclusión, a la que arribo Palacios en su investigación es que De acuerdo a los requerimientos y necesidades del personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa se implementó un sistema web para el trámite documentario, el cual consta con el módulo de ingreso, mantenimiento, Tupa, documento, reportes y el módulo de control y

seguimiento. Se redujo el tiempo del registro de expedientes con el uso del sistema web, debido a que ya no se realiza de forma manual, sino mediante el sistema. 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. Se logró incrementar la cantidad de expedientes atendidos en un 33.33% para lo cual se tomó en consideración 15 días hábiles.

**Quispe y Vílchez, (2017) citado** en su investigación *“Relación entre la implementación de un Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la municipalidad distrital del Rímac”* realizado en Lima Perú, tuvo como objetivo determinar si la implementación de Sistema de Trámite Documentario tiene relación con la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac; en este estudio utilizó tipo de investigación aplicada correlacional no experimental – Diseño transversal obteniendo como resultado en las evaluaciones de cada variable, se realizó la evaluación para comprobar la relación que existe entre dichas variables, encontrando que en la mayoría de los casos se confirma que existe relación, ya que como se puede observar en el gráfico, no existen encuestados que se encuentren insatisfechos y en desacuerdo a la vez . En conclusión, a la que arribo Quispe y Vilchez en su investigación es 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. Según la encuesta de la implementación del Sistema de Tramite Documentario da como resultado de la investigación que un 52% de usuarios están de acuerdo con dicha implementación, usuarios en de acuerdo con la implementación del sistema da un resultado del 13% y para los que estiman medianamente la implementación arrojó un 33% de usuarios. Con ello podemos concluir que la relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital del Rímac ha sido positiva según la calificación de los usuarios.

**Berrios, (2018) citado** en su investigación *“Asociación de la Calidad del Sistema de Trámite Documentario con la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas Administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma”* realizado en Lima Perú, tuvo como objetivo Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario; en este estudio utilizó el método deductivo con un enfoque cuantitativo obteniendo como resultado se observó, en la prueba de hipótesis principal que el valor chi cuadrado es de 20.919 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario”. Este resultado es similar al ser comparado con lo hallado por Medina, García & Garza (2009), en su investigación “Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del Usuario”, al analizar su variable dependiente, se puede constatar que la calidad del sistema y de los servicios cuyos valores de correlación ( $R=0.341$  y  $R=0.322$ ) influye directamente en la satisfacción del usuario, por tal motivo, se aceptaron las 2 hipótesis, por sus valores en los coeficientes path y con significancia de  $p<0.01$  y  $p<0.001$ . Es decir que el sistema sea fácil de usar, seguro, amigable y reciba una atención adecuada del personal de informática. En conclusión, a la que arribo Berrios en su investigación es que los resultados de la investigación muestran que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario ( $\chi^2=20.919$  y  $P=,000$ ). Los usuarios manifiestan estar satisfechos porque ha optimizado la gestión del trámite documentario en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria (Trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos) y padres de familia, mejorando de esta manera la visión de la universidad ante la sociedad. La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario ( $\chi^2=15.917$  y  $P=,003$ ). El sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documentario. La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la

calidad técnica del sistema de trámite documentario ( $\chi^2=11.083$  y  $P=,026$ ). La funcionabilidad del sistema es apropiada, el sistema les permite procesar y presentar la información con facilidad porque soporta el volumen de flujo documentario, a pesar que los usuarios manifiestan que la calidad técnica es inadecuada porque el soporte técnico no atiende oportunamente sus solicitudes y el software no se actualiza. En cuanto a la capacitación, no todos los usuarios asisten a los cursos sobre el manejo del sistema de trámite documentario; por lo tanto, la calidad técnica del sistema no es óptima.

**Hermoza, (2018) citado** en su tesis de la Universidad Peruana Cayetano Heredia titulada “Evaluación de la usabilidad de un sistema de información electrónico para el manejo de la información de un programa de tamizaje para cáncer de cuello uterino basado en autotomía y agentes comunitarios de salud”, indica como objetivos Evaluar la usabilidad de un Sistema de Información Electrónico, por parte del personal que participó procesando datos del estudio HOPE; Diseñar e implementar el Sistema de Información Electrónico, Evaluar la consistencia de los datos después de ser descargados de la base de datos del Sistema de Información Electrónico y Evaluar la estabilidad del Sistema de Información Electrónico al procesar datos en la misma magnitud que los utilizados durante el estudio HOPE; el estudio concluye que, el Sistema de Información Electrónico implementado como parte de este estudio y evaluado por parte del personal que participó en el estudio HOPE es útil, de fácil uso y aceptado por los usuarios para ser utilizado como parte de un programa de tamizaje basado en autotomía y agentes comunitarios. Se logró el diseño e implementación de un sistema de información electrónico utilizando software libre en su totalidad y con el menor uso de recursos informáticos y económicos. Los datos almacenados en la base de datos utilizada por el sistema de información pudieron ser descargados con facilidad y se verificó que los datos son consistentes con los datos ingresados durante las pruebas del sistema. El sistema se comportó de manera estable durante todas las pruebas realizadas y no mostró ningún desperfecto o error durante su operación.



### 2.1.2. Antecedentes internacionales.

**Puebla, (2015) citado** en su investigación *“Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la administración y gestión de documentos, a través de servicios y aplicaciones web, necesarias para la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2008”* realizado en Quito Ecuador, 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; en este estudio utilizó el diseño no experimental obteniendo como resultado todo el personal de la empresa tiene interrelacionada su información (de acuerdo a los permisos de acceso permitidos a cada usuario). Se generan “tiempos de reacción” para todas las áreas de la compañía y se cumple con tiempos de respuesta rápidos. La búsqueda de documentos en el SGD es instantánea. En conclusión, a la que arribo Puebla en su investigación es que 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.

**Carrión y Fonda, (2015) citado** en su investigación *“Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las Pymes en el Cantón Durán”* realizado en Guayaquil Ecuador, tuvo como objetivo Analizar y diseñar un modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO en el cantón Durán para incrementar la productividad y eficiencia; en este estudio utilizó el diseño no experimental obteniendo como resultado señala que en la Constructora Luis Baquero el 100% de los encuestados indicaron que si desean conocer saber sobre la Gestión Documental. En conclusión, a la que arribo Carrión y Fonda en su investigación es que la Constructora desea conocer acerca de la Gestión Documental para optimizar los procesos documentales administrativos. La previa

planificación administrativa en la empresa CONSTRUCTORA BAQUERO permitió el cumplimiento de los objetivos planteados tanto los de problema de investigación y de la propuesta parcialmente, inclusive para no crear obstaculización o distracción en las personas de la empresa, el proceso se pudo efectuar con éxito conforme a lo planificado. - El diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad. - Mediante la realización de la evaluación con la herramienta administrativa del F.O.D.A se determinó que el proyecto tiene más fortalezas y oportunidades; lo que por medio de estrategias en corto plazo se fortalezcan las debilidades y se reduzcan las amenazas. Lo que permite que el proyecto sea muy confiable y útil para implementarlo. - El programa de soporte informático NUXEO (freeware) para la documentación digital brindó más beneficios en el acceso a la información digitalizada en una prueba piloto solicitada por la Administración. - El proyecto tiene un costo de oportunidad económico y es recuperable a corto plazo, lo que le convierte en un proyecto rentable y aceptable en todo que se presente.

**Hidalgo, (2015) citado** en su investigación *“Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo”* realizado en Babahoyo Ecuador, tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM Del Cantón Babahoyo; en este estudio utilizó el método inductivo y deductivo obteniendo como resultado para poder evidenciar el potencial del modelo de gestión elaborado y propuesto para mejorar la calidad de atención a los usuarios del GADM del Cantón Babahoyo, se lo presentó a expertos en el tema para que sea estudiado y validado por los mismos antes de llevar a cabo su ejecución en la municipalidad. En conclusión, a la que arribo Carrión y Fonda en su investigación es que la bibliografía existente referente a modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos, ISO, entre

otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera. Sin embargo, es la normativa ISO 9001 2008 (última actualización) la que se muestra más completa, al abarcar temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha, importantes para la mejora de los procesos de atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo. El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios. El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

**Adrianzola, (2017) citado** en su investigación *“Propuesta para la Gestión Documental de archivos escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera”* realizado en Santiago Chile, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta metodológica hacia el tratamiento de archivos de liceos públicos en Chile, basado en el caso del Instituto Nacional; en este estudio utilizó el diseño no experimental obteniendo como resultado los procedimientos se aunarán para que la generación de la documentación sea lo más fiable posible, independiente del funcionario que los cree y almacene. El cuadro de clasificación de características orgánico-funcionales, permite obtener una visión amplia de toda la documentación que ha sido producida de acuerdo a cada unidad de este Liceo. Por otra parte, los plazos de las transferencias documentales establecidos en la Tabla de retención documental, evitarán que el traspaso de información entre unidades o hacia las bodegas sea arbitrario o descuidado. En conclusión, a la que arribo Adrianzola en su investigación es que si bien en la actualidad la archivística en Chile no ha sido desarrollada bajo políticas públicas que orienten y delimiten con propiedad su campo de acción, no es menos cierto que existen múltiples iniciativas públicas y privadas que han enfocado sus esfuerzos en la generación de instancias que

permitan la creación, desarrollo e implementación de Archivos. Como se ha nombrado a lo largo de este trabajo, el Programa de Archivos Escolares de la Pontificia Universidad Católica de Chile, trabaja constantemente en la recuperación de archivos escolares, enfocándose en primera instancia, en los liceos más antiguos de Chile. Es por esta razón, que, al momento de visitar el Liceo Instituto Nacional, se hizo indispensable: generar conciencia respecto de la recuperación de información documental y, recopilar aquella documentación que se encontraba disgregada en diversas instancias del Establecimiento. Luego de la recuperación de material albergado en bodegas y de generar algún tipo de conciencia con la comunidad escolar, se detectó la necesidad de generar herramientas propias de la archivística que permitan comenzar a establecer un sistema de gestión documental.

**Bateoja, (2017) citado** en su investigación *“Análisis de las ventajas y desventajas del Sistema de Gestión Documental Quipux para la Pucese”* realizado en Esmeraldas Ecuador, tuvo como objetivo analizar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la PUCESE; en este estudio utilizó la investigación científica se ubica como básica y descriptiva obteniendo como resultado En este apartado se procede a sintetizar los resultados y explicar las respuestas a las interrogantes planteadas en el instrumento (entrevista), las respuestas son descritas según los resultados, es decir, unas respuestas son redactadas y otras son detalladas en tablas construidas en la hoja de cálculo del Programa Excel, versión 2010. En conclusión, a la que arribo Bateoja en su investigación es que Los resultados obtenidos en la investigación son de gran importancia para la PUCESE, puesto que permiten conocer el proceso que se realiza para gestionar la información y archivar los documentos, así como también analizar las ventajas y desventajas al implementar el sistema de gestión documental Quipux, de manera que se garantice el manejo adecuado y eficaz de la información colectiva de la institución. Es evidente que la gestión documental en las organizaciones es un proceso clave para el desarrollo de las actividades, ya que garantiza seguridad de la información, denota la eficiencia de una organización, facilita el proceso administrativo y aporta a su desarrollo, puesto que permite administrar, conservar, recuperar y controlar gran volumen de información; en otras palabras la gestión documental tiene propósito integrador, motivo suficiente para

implementarla en aquellas empresas o instituciones que deseen gestionar con calidad sus procesos administrativos.

**Linares (2004) citado** en su obra: “Análisis de sistemas de navegación de sitios Web”, **citado por Coronel (2008)** manifiesta lo siguiente:

La usabilidad en los sistemas de navegación

Así pues, las páginas Web deben tener la capacidad de transmitir a los usuarios, en pocos segundos, la sensación de que en ese sitio podrán encontrar de una manera fácil y eficaz toda la información que necesitan.

En resumen, los usuarios quieren el mayor número de resultados en el menor tiempo posible y de una manera fácil y eficaz. Los usuarios no están dispuestos a perder su tiempo en el aprendizaje de sofisticados sistemas de navegación, o de deslumbrantes pero complicados diseños, o de perder tiempo en la descarga de un determinado plug-in para la correcta visualización de un site en concreto (Linares 2004, citado por Coronel 2008)

Por esta razón, existe la necesidad de crear diseños centrados en los usuarios donde prime la sencillez y que permita a los internautas navegar con facilidad, para optimizar al máximo los tiempos de búsqueda de información y de navegación (Linares 2004, citado por Coronel 2008)

Este enfoque de diseño es lo que se conoce como “la facilidad de ser usado” o usabilidad. Esta perspectiva es aplicable a cualquier elemento, herramienta, dispositivo, etc. con el cual el hombre interactúa: desde pequeños dispositivos electrónicos domésticos hasta sofisticados sistemas informáticos, pasando por cualquier herramienta o utensilio de nuestra vida cotidiana (Linares 2004, citado por Coronel 2008)

## La usabilidad en el entorno Web

La usabilidad para la Web surge a partir del uso masivo de Internet como sistema de comunicación. El desarrollo de la tecnología permite la aparición de sitios más complejos y de diseños más sofisticados con interfaces más difíciles de usar por los usuarios (Linares 2004 citado por Coronel 2008)

Aunque las páginas Web están basadas en principios relativamente básicos como texto, enlaces, imágenes, tablas, etc., existen un sinnúmero de aspectos que pueden convertir un sitio Web en un verdadero reto para un usuario inexperto.

La usabilidad aporta un enfoque para la confección de entornos Web, de tal manera que los diseños elaborados sean fáciles de usar y de aprender, efectivos, eficaces y que cubran las expectativas tanto de los diseñadores como de los futuros usuarios (Linares 2004, citado por Coronel 2008)

La usabilidad engloba una amplia gama de aspectos. Estos abarcan desde los aspectos más puramente de diseño gráfico, como las tipografías, colores e imágenes, a los aspectos más específicos, como el estilo narrativo, la estructura de la información, los elementos que integran los sistemas de navegación, etc.

Principalmente podemos agrupar estos aspectos en cuatro grandes bloques:

- **La información:** Podemos englobar en este apartado todos los aspectos referentes a los sistemas de organización de la información, que vendrán determinados por las características de la misma y que serán decisivos para los sistemas de navegación del sitio Web (Linares 2004, citado por Coronel 2008)
- **La navegabilidad:** Este apartado engloba todos los aspectos que permitirán a los usuarios moverse a través de las diferentes páginas del sitio. Este apartado está estrechamente relacionado con la arquitectura de la información del sitio Web (Linares 2004, citado por Coronel 2008)

- **La interface:** Es uno de los elementos fundamentales, ya que es la herramienta a través de la cual el usuario se comunica con el sistema. Debe ser fácil de usar y de aprender, eficaz, cómodo y agradable. En este apartado se englobaría los aspectos puramente de diseño, como los colores, tipografía, imágenes, etc. (Linares 2004. citado por Coronel 2008)
- **Los lenguajes de programación:** Engloba los aspectos más tecnológicos: lenguajes de enmaquetación y de programación (html, dhtml, javascript, etc), formatos de diseño gráfico (flash, formatos multimedia, etc.) y de manipulación de información (recuperación de información de bases de datos, envío de información mediante formularios, etc.) (Linares 2004, citado por Coronel 2008)

La Organización Internacional para la Estandarización definió la usabilidad como “el grado en el que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un determinado contexto de uso” (ISO 9241-11).

Como se puede apreciar en el párrafo anterior, hay tres elementos claves en esta definición: usuarios específicos, objetivos específicos y contexto de uso. Es decir, la usabilidad de un sitio Web está en función del público que ha de utilizarlo, del objetivo para el que fue creado y de la situación en la que se utilizará (Linares 2004, citado por Coronel (2008)

En consecuencia, las posibles variables en estos tres elementos impiden que existan una serie de reglas que se deban aplicar de manera estricta, sino más bien un conjunto de principios básicos que los sitios Web usables deben respetar. Así, deben ser:

- Fácilmente entendibles.
- Fáciles de aprender.

- Eficaces.
- Intuitivos.
- Rápidos.
- Libres de errores.
- Proporcionar satisfacción al usuario.
- Visualmente agradable.
- Flexibles.

### **La usabilidad de la tecnología Web**

Hasta este punto se ha descrito principalmente la usabilidad y accesibilidad de los diferentes menús de navegación en función de su diseño gráfico.

Todavía resta un factor determinante que consiste en la tecnología Web que se puede utilizar para implementar cada uno de estos tipos de menús (Linares 2004 citado por Coronel 2008)

Por tecnología Web se entienden los distintos lenguajes de etiquetas, lenguajes de programación, tecnología multimedia, etc. que permiten confeccionar los diferentes menús de navegación y que permiten a los navegadores visualizar las diferentes implementaciones de los sistemas de navegación (Linares 2004, citado por Coronel (2008)

A parte del HTML, las principales tecnologías Web de implementación de los menús de navegación se pueden clasificar en 4 tipos diferentes:

- Applets Java y Javascript
- HTML dinámico



- Marcos o Frames
- Macromedia Flash

La utilización de uno u otro sistema para la implementación de un menú tendrá consecuencias de gran impacto sobre el modo en el que posteriormente un usuario interactuará con dicho menú (Linares 2004, citado por Coronel (2008))

Así pues, a todos los efectos no tendrá las mismas consecuencias implementar un menú en simple HTML que utilizar un lenguaje multimedia como Flash; no será lo mismo usar Marcos que funciones Javascript, etc. (Linares 2004, citado por Coronel (2008))

Para concluir, tal y como se comentó en capítulos anteriores, es de esperar que los sistemas de navegación directos mediante buscadores internos en las páginas Web vayan imponiéndose paulatinamente en el futuro y constituyan un modelo de navegación eficaz y sencillo. Sobre todo, si se consiguen mejorar los lenguajes de búsqueda para acercar estos sistemas a los usuarios y que estos los perciban como herramientas de fácil uso mediante los cuales se puede mejorar la navegación en Internet (Linares 2004, citado por Coronel (2008))

Nahabetián (2015 citado por Costas 2011) en su investigación “Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información”, resume que el trabajo pretende abordar una serie de postulados que se presentan como imprescindibles en la relación entre la protección de datos personales y la gestión documental. A priori parecieren ser cuestiones alejadas una de la otra; sin embargo, es imprescindible un diálogo entre ambas, ya que se trata de un derecho fundamental por un lado y de una necesaria técnica de trabajo en las diferentes áreas del quehacer de la información. La sociedad de la información y la gestión tecnológica han modificado los entornos y mecanismos de garantía de este derecho, dado el potencial dañino que el mundo globalizado tiene para con la privacidad, por lo que es necesario su consideración desde una óptica humanista que una y otra vez ponga el centro en la persona y sus relaciones con el medio con el que interactúa. En el mismo sentido, la gestión documental debe focalizarse en

el control, el almacenamiento, la responsabilidad y la disponibilidad de la información, también orientada a la persona. El diálogo entre el derecho a la protección de datos personales y la gestión documental es fundamental, de ahí que se presenten algunas reflexiones para avanzar en su interrelación

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. La Gestión documental en el gobierno electrónico.**

Los Sistemas de Gestión Documental en el Gobierno Electrónico son muy usados.

Zapata, C. (2015) indicó:

*“Con el fin de facilitar la comprensión del problema que plantea para los archivistas la implementación del gobierno electrónico en cuanto a su impacto en la gestión documental, conviene analizar algunos casos particulares. En ellos, sin que se enuncie explícitamente dicha relación, si la consideran y dejan en evidencia que si las entidades no implementan una adecuada gestión documental en el desarrollo de los proyectos de e-gobierno, exponen no sólo el éxito de dichas iniciativas, sino la preservación de la memoria corporativa, la cual se hace cada vez más inmaterial, debido al aumento del volumen de documentos electrónicos que hoy produce la administración pública...” (p. 9)*

### **2.2.2. Acceso a la información y gestión documental.**

Zapata, C. (2015) indicó:

*... “En desarrollo de este principio universal, el uso de las TIC es entendido como un medio que permite aprovechar al máximo los beneficios de la informática en el desarrollo de las funciones de los diferentes niveles del gobierno, potenciando el desarrollo económico y social e incentivando el aumento de la competitividad de los países. De esta forma, el acceso ciudadano a la información es entendido cada vez más como uno de los*

*principales indicadores de un ejercicio democrático pleno y como un instrumento eficaz de participación ciudadana. El estado cumple una doble función en este aspecto: por un lado, es uno de los impulsores de las iniciativas sobre acceso ciudadano a la información y por otro, es el principal usuario de los adelantos tecnológicos para ofrecer y posibilitar dicho acceso, especialmente en cuanto al campo de la informática. Todo adelanto tecnológico está ligado de modo ineludible a la producción de información y dentro de ésta a los documentos....* “(p. 26)

### **2.2.3. La empresa digital emergente.**

Conozcamos como llegó esta nueva tecnología a las empresas digitales emergentes.

Laudon, K. y Laudon, J. (2012) indicó:

*...” En una empresa digital, casi todas las relaciones de negocios significativas de la organización con los clientes, proveedores y empleados están habilitadas y mediadas en forma digital. Los procesos de negocios básicos se realizan por medio de redes digitales que abarcan a toda la empresa, o que enlazan a varias organizaciones. Los procesos de negocios se refieren al conjunto de tareas y comportamientos relacionados en forma lógica, que las organizaciones desarrollan con el tiempo para producir resultados de negocios específicos y la forma única en que se organizan y coordinan estas actividades...”* (p. 11)

### **2.2.4. Gestión de documentos electrónicos.**

La Gestión de documentos electrónicos son parte de la digitalización y la búsqueda de cero papeles.

Zapata, C. (2015) indicó:

*“El desarrollo de las TIC, los avances en la teoría archivística y la aparición de nuevos paradigmas y enfoques sobre la gestión de la información y los*

*documentos están modificando radicalmente el papel que deben jugar los archivistas en esta sociedad. La aparición de conceptos como e-gobierno, e-administración, e-democracia afectan de modo sustancial el valor de la información y los modelos, prácticas, herramientas, métodos y procedimientos que se deben aplicar para hacer frente al creciente e invisible volumen de información electrónica, una de cuyas consecuencias, de no ser tratada técnica y oportunamente, es la pérdida de uno de los activos más valiosos de una organización: su información, y con ella de la memoria corporativa... “(p. 62)*

### **2.2.5. El Sistema de gestión de documentos.**

Un concepto que está sonando en el mundo de la tecnología son los Sistemas de Gestión de Documentos.

Zapata, C. (2015) indicó:

*“La producción de documento cualquier organización es inevitable, por ser resultado inherente al desarrollo de sus funciones. Durante sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, pueden, seleccionan y archivan documentos con el fin de proveer un soporte no sólo para la toma de las decisiones sino para el avance mismo del negocio. Dentro de toda actividad administrativa se producen documentos mediante los cuales la empresa comunica sus decisiones, registra sus acciones y deja plasmado un testimonio acerca de la forma como la organización y sus funcionarios actuaron frente a determinado trámite o asunto.... “(p. 65)*

<i>Funciones</i>	<i>Organos</i>	<i>Procesos</i>	<i>Procedimientos</i>	<i>Documentos</i>
Designan lo que la organización <i>hace</i> para desarrollar el negocio	Son unidades administrativas encargadas de desarrollar las funciones del negocio.	Corresponden al cause a través de las cuales los órganos cumplen las funciones	Forman los procesos. Conjunto de operaciones realizadas de manera secuencial, sistemática y ordenada dirigidas a producir una acción administrativa; son los responsables de la producción documental	Son el resultado de las diversas actuaciones de la administración. En ellos se concretan las determinaciones de una organización.

**Figura 1.** Sistema de Gestión de Documentos

Fuente: (Zapata, 2015)

#### **2.2.6. Gestión de la calidad.**

Conozcamos cómo influye la Gestión de Calidad en los documentos.

Russo, P. (2009) indicó: “*Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en aspectos de procedimientos de calidad de los servicios y productos...*” (p. 11)



**Figura 2.** Información y documentación en una organización  
Fuente: (Russo, 2009)

### **2.2.7. Flujo de la documentación.**

Estamos en una era que la tecnología avanza muy rápido y cada día aparecen nuevos flujos de la documentación.

Russo, P. (2009) indicó:

*“El flujo de trabajo se ocupa de las operaciones y los instrumentos que se utilizan para la captura, la transformación y los envíos de la información a las personas que forman el sistema y que lo necesitan para realizar sus actividades. Un paso importante en la fase de análisis es determinar qué circuito sigue la documentación, desde su creación a su recuperación y distribución...” (p. 18)*

### **2.2.8. Evolución del término gestión documental.**

Conozcamos como llegó este término Gestión documental

Zapata, C. (2015) indicó:

*“El concepto de gestión documental aparece en los Estados Unidos hacia finales de la década de los 50 del siglo XX, cuando el Archivo Nacional de*

*ese país introdujo el concepto de records management en la Ley de Documentos Federales al establecer como función de los archivistas federales “desarrollar, promover y coordinar estándares, procedimientos y técnicas que fomenten la tramitación eficiente y económica de los documentos del gobierno”. La evolución del término se puede dividir en tres fases, cada una de las cuales hace un aporte conceptual al alcance del término y permite llegar a definir una su disciplina de la archivística con su propio objeto, fin y método de estudio... “(p. 59).*

### **2.2.9. Respuesta.**

Conozcamos como la capacidad de respuesta es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad con su respuesta.

Tigani, D. (2006) indicó:

*“La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder... “(p. 36)*

### **2.2.10. Los usuarios.**

Conozcamos como llego los usuarios como parte de los sistemas e información.

Horacio, R. (2002) indicó:

*“Los usuarios deberían ser los principales protagonistas de los sistemas de información. No obstante, generalmente, son considerados como participantes secundarios. En general, los usuarios son los menos “culpables” de los fracasos e ineficiencias de las aplicaciones informáticas ya que, en última instancia, sus propias limitaciones o falencias, en tanto componentes de un sistema, deberían ser tenidas en cuenta y resueltas por*

*el área informática y por la dirección. Las ya comentadas fallas humanas del área de sistemas explican, y a veces justifican, la actitud crítica o de desconfianza que los usuarios suelen abrigar, en forma más o menos explícita, con respecto a las actividades informáticas...* (p. 145)

### **2.2.11. Credibilidad.**

Conozcamos como la mejora de la calidad de servicio en la seguridad.

Tigani, D. (2006) indicó:

*“Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas, indica falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad. Un viejo cuento, dice que el tigre le preguntó al león por qué rugía todo el tiempo. El león le contestó, que ser el rey de la selva era algo que valía la pena anunciar. Un conejo que escuchó la conversación probó el consejo y esa noche el tigre y el león comieron conejo.”* (p. 36)

### **2.2.12. Amabilidad.**

Un concepto de amabilidad en mejora del servicio de la calidad en parte de una dimensión de la calidad.

Tigani, D. (2006) indicó:

*“Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad...”* (p. 36)



### **2.2.13. Comprensión.**

Conozcamos la comprensión en la mejora de la calidad del servicio.

Tigani, D. (2006) indicó:

*“Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia. Para un vendedor de inmobiliaria, atender a un cliente puede significar completar su turno, pero para la pareja que lo visita, significa ver su futuro "nido de amor" y el lugar donde crecerán sus hijos. La sala de recepción de un hospital y también las salas de emergencia ¿comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes?; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes?... “(p. 37)*

### **2.2.14. Servicio.**

Conozcamos el servicio como parte fundamental de la calidad de servicio.

Tigani, D. (2006) indicó:

*“Es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador. Esto es lo que alimenta el concepto de cliente interno y aquellas personas que no están sirviendo a los clientes en forma directa, deben servir a los que sí lo hacen. “(p. 27)*

### **2.2.15. Administración electrónica.**

Conozcamos la administración electrónica como parte de la mejora de la calidad.

Citando a Zapata, C. (2015) indicó:

*“El término e-administración está ligado a la incorporación, con posterioridad a la década de los 80 del siglo XX, de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los diferentes procesos de la administración pública. Gracias al desarrollo de dichas tecnologías gran parte de los procesos internos de apoyo a la gestión de la administración se comenzaron a realizar de manera progresiva con la ayuda de sistemas de información. Aunque al principio los sistemas no ofrecían integración, cada vez un mayor número de operaciones, transacciones y tareas se fueron realizando con apoyo en sistemas informáticos, lo cual permitió aumentar la productividad y mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración. “(p. 37)*

### **2.2.16. Sistema de base de datos.**

Estamos en una era que la tecnología avanza muy rápido y cada día aparecen nuevas tecnologías respecto a la base de datos.

Date, C. (2001) indicó:

*“Para repetir lo que mencionamos en la sección anterior, un sistema de base de datos es básicamente un sistema computarizado para guardar registros; es decir, es un sistema computarizado cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios recuperar y actualizar esa información con base en peticiones. La información en cuestión puede ser cualquier cosa que sea de importancia para el individuo u organización; en otras palabras, todo lo que sea necesario para auxiliarle en el proceso general de su administración. “(p. 26)*

### **2.2.17. Administración de datos y administración de bases de datos.**

Conozcamos la administración de datos y administración de bases de datos como parte de las bases de datos.

Date, C. (2001) indicó:

*“Explicaremos brevemente este concepto del control centralizado. El concepto implica que en la empresa habrá alguna persona identificable que tendrá esta responsabilidad central sobre los datos. Esa persona es el administrador de datos (o DA) que mencionamos brevemente al final de la sección 1.2. Ya que (repetiendo) los datos son uno de los activos más valiosos de la empresa, es imperativo que exista una persona que los entienda junto con las necesidades de la empresa con respecto a esos datos, a un nivel de administración superior. Esa persona es el administrador de datos. Por lo tanto, es labor del administrador de datos decidir en primer lugar qué datos deben ser almacenados en la base de datos y establecer políticas para mantener y manejar esos datos una vez almacenados...” (p. 37)*

### **2.2.18. El administrador de comunicaciones de datos.**

Conozcamos el administrador de comunicaciones de datos como parte de las bases de datos.

Date, C. (2001) indicó:

*“En esta sección consideraremos brevemente el tema de las comunicaciones de datos. Las peticiones emitidas a la base de datos por parte de un usuario final, en realidad son transmitidas desde la estación de trabajo del usuario —la cual podría ser físicamente remota con respecto al propio sistema de base de datos— hacia cierta aplicación en línea (integrada u otra) y de ahí hacia el DBMS en la forma de mensajes de comunicación.*

*De forma similar, las respuestas que regresan del DBMS y la aplicación en línea hacia la estación de trabajo del usuario, también son transmitidas en forma de dichos mensajes... “(p. 68)*

### **2.2.19. Relaciones y variables de relación.**

Conozcamos las relaciones y variables de relación como parte de las bases de datos.

Date, C. (2001) indicó:

*“Si es cierto que una base de datos relacional es en esencia sólo una base de datos en la que los datos son percibidos como tablas —y, por supuesto, esto es cierto—, entonces una buena pregunta es: ¿exactamente por qué llamamos relacional a dicha base de datos? La respuesta es sencilla (de hecho, la mencionamos en el capítulo 1): "Relación" es sólo un término matemático para una tabla; para ser precisos, una tabla de cierto tipo específico (los detalles se expondrán en el capítulo 5). De ahí que, por ejemplo, podamos decir que la base de datos de departamentos y empleados de la figura 3.1 contiene dos relaciones. Ahora, en contextos informales es común tratar los términos "relación" y "tabla" como si fueran sinónimos; de hecho, el término "tabla" se usa informalmente con mucha más frecuencia que el término relación...” (p. 85)*

### **2.2.20. Optimización.**

Conozcamos la optimización como parte de las bases de datos.

Date, C. (2001) indicó:

*“Como expliqué en la sección 3.2, todas las operaciones relacionales tales como restringir, proyectar y juntar son operaciones en el nivel de conjunto. Como consecuencia, se dice a menudo que los lenguajes relacionales no son de procedimientos, en el sentido de que los usuarios especifican el qué, no el cómo; es decir, dicen lo que desean sin especificar un procedimiento*

*para obtenerlo. El proceso de "navegar" por los datos a fin de satisfacer la petición del usuario es realizado automáticamente por el sistema, en vez de ser realizado en forma manual por el usuario. Por esta razón, en ocasiones se dice que los sistemas relacionales realizan una navegación automática. En contraste, en los sistemas no relacionales la navegación es generalmente responsabilidad del usuario...* "(p. 89)

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Programa**

Se entiende que programa constituye un grupo organizado de procesos que involucran capital humano, recursos materiales, recursos físicos y recursos financieros, necesarios para efectivizar metas propuestas.

En este sentido, Bisquerra (1990) definió que programa viene a ser una *"acción planificada encaminada a lograr unos objetivos con los que se satisfacen unas necesidades"* (p. 18).

Este concepto resulta puntual al definir específicamente al programa como actividad proyectada al logro de objetivos esenciales. De otro lado, según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) programas son *"complejos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado"* (p. 113).

Mientras que Fernández y Schejtman (2012) refirieron que programa *"remite a una construcción técnica, con mayor o menor capacidad de expresar la complejidad del problema"* (p. 14).

En tanto, Huisa (2013) manifestó que los programas *"son los planes mismos, pero en los cuales no solo se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, sino que, principalmente, se hace referencia al tiempo requerido para realizar cada una de sus partes"* (p. 116). En este caso específico se está tratando sobre un programa

de trámite documentario que involucra todos los recursos descritos, a fin de agilizar los procesos y mejorar la calidad de atención a los usuarios de la institución investigada.

## **Automatización**

Según Pert (2002) la automatización “*es un sistema de fabricación diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas para llevar a cabo determinadas tareas anteriormente efectuadas por seres humanos, y controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana*” (p. 325).

Esta expresión también ha sido usada para referirse a sistemas no propuestos a la fabricación en los que los dispositivos programados o automáticos pueden desempeñarse de forma independiente o semi independiente de la intervención del ser humano.

## **Procedimientos**

Procedimiento implica los pasos metodológicos a seguir para llegar a un objetivo propuesto. Asimismo, al ser flexible y elástico, permite establecer secuencias repetitivas para cada situación en particular que tendrá como objetivo principal el cumplimiento de las actividades incidiendo en tiempo, esfuerzo y economía. Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), citado por Ticportal (2019) procedimientos son “*planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras*” (p. 112).

Sin embargo, Biegler 1980, citado por Hidalgo (2015) definió que “*los procedimientos representan la empresa en forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización*” (p.54). En tanto que para Stair y Reynolds (2010) “*los procedimientos constituyen las estrategias, políticas, métodos y reglas para utilizar los sistemas de información basados en computadora, lo cual incluye la operación, mantenimiento y seguridad de la computadora*” (p. 15).

Finalmente, Huisa (2013) manifestó que los procedimientos “*son planes que establecen un método obligatorio para manejar actividades futuras. Son guías para la acción, más que para el pensamiento, y describen la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas*” (p. 116). Esta definición se adecúa precisamente a lo que el procedimiento aspira, ya que

Involucra planes metódicos, guías activas y definición exacta de las actividades a seguir, todo secuencialmente

### **Trámite documentario**

El trámite documentario se concibe como un sistema organizado que permite a las organizaciones llevar el control de su documentación, desde el ingreso, ubicación y fin. Este proceso permite conocer el historial de un documento ingresado, el proceso seguido, información que se genera en su tramitación y su situación final.

El trámite documentario incluye los procesos de: recepción de documentos, registro de documentos, distribución de documentos, control de trámite de documentos, clasificación de documentos y archivo de documentos.

El proceso se inicia con la recepción de documentos, mediante el cual el documento ingresa a la institución por medio de la mesa de partes; luego el personal de la unidad se encargará del registro ya sea manual o tecnológicamente y le proporcionará un número y hoja de registro; seguidamente se distribuye a la unidad orgánica encargada de su atención; así como se registra el documento, éste también debe ser monitoreado o controlado para su efectiva atención; previo al archivo, se debe clasificar la documentación, considerando los requerimientos de la institución; finalmente, al ser atendido, se procederá al archivo de la documentación en el área correspondiente para tal efecto.

El Programa de Automatización de los Procedimientos de Trámite Documentario es un sistema integrado de componentes que posibilita mantener un

favorable flujo de la documentación que se tramita diariamente en la institución, asegurando un adecuado control de los mismos que permitan gestionar su proceso de manera eficaz y eficiente.

## **Tecnologías de la información**

Para Koontz, Weihrich y Cannice 2012, citados por Ivor (2000) tecnología viene a ser *“suma total del conocimiento que poseemos sobre cómo hacer las cosas”* (p. 42). Asimismo, Koontz et al. (2012) definieron información como: *“datos procesados que se vuelven significativos y comprensibles para el receptor”* (p. 529). Tecnologías de la información se define entonces como la gestión de información mediante el uso de equipos tecnológicos.

Evans y Lindsay (2008) expresaron que *“la tecnología de la información incorpora cómputo, comunicación, procesamiento de datos y otros medios para transformar datos en información útil”* (p. 62).

En este sentido, durante los procesos de mejoramiento, las tecnologías de la información sirven de soporte a las instituciones a fin de gestionar su información y difundirla interna y externamente.

Asimismo, Koontz et al. (2012) manifestaron que las tecnologías de la información *“abarcán una variedad de tecnologías, incluidos diversos tipos de hardware, software y tecnologías de cómputo y comunicación que han promovido el desarrollo del sistema de información de gestión”* (p. 529). De otro lado, Koontz et al. (2012) definieron al sistema de información de gestión como un *“sistema formal para recopilar, procesar y difundir información interna y externa a la empresa de manera oportuna, efectiva y eficiente para apoyar a los gerentes en el desempeño de sus tareas”* (p. 529).



## **Requisitos técnicos para soporte del software**

Los requisitos técnicos para soporte del software son: (a) procesador

Pentium III 1Ghz o superior, (b) 128MB de RAM o superior, (c) monitor color SVGA con resolución de 800 x 600, (d) mouse, (e) Windows 9x/NT/2000 Server o superior, (f) tarjeta de red de 10MB o superior, (g) Internet Explorer 5.5 o superior

## **Características del sistema de trámite documentario**

Sistema de Trámite Documentario se caracteriza porque: (a) permite creación, modificación y eliminación de expedientes; (b) permite consultas de los expedientes en tiempo real; (c) permite consultas de los movimientos que se generan durante la tramitación de los expedientes; (d) cuenta con facilidades de búsqueda; (e) cuenta con alertas que indican el avance del tiempo límite para dar respuesta a un documento; (f) permite emitir informes estadísticos de los expedientes ingresados a la institución para llevar un control adecuado de los diferentes estados en que se encuentren tales como: en trámite, pendiente, finalizado.

## **Gestión del conocimiento**

El conocimiento representa un elemento significativo dentro de los sistemas de gestión institucional ya que involucra la información obtenida por aprendizaje y/o experiencia. Según Nonaka, Ikujiro y Takeuchi, citado por Tapia (2016)

*“Es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, en la medida que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico”.* Como se citó en Farfán y Garzón, 2006, p. 8). Para Farfán y Garzón (2006) *“un sistema de gestión del conocimiento permite “la reutilización de la información almacenada en la organización y su incorporación en los procesos funcionales y operacionales integrando los sistemas de información existentes y permitiendo la durabilidad de la información y el conocimiento”* (p. 18).

Entonces, la gestión del conocimiento es entendida como conjunto de actividades que hace posible la generación y transferencia del conocimiento entre los miembros de una institución.

De otro lado, Pavez (como se citó en Batlle, Fuenmayor y Urdaneta, 2010, p. 235) refirió que la gestión del conocimiento debe ser entendida como *“la instancia de gestión mediante la cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar el desarrollo del conocimiento dentro de la organización”*.

Asimismo, Fontalvo, Quejada y Puello (2011) definieron a la gestión del conocimiento como *“el proceso de generación de valor a partir de los activos intangibles de una organización”* (p. 81).

En este caso, la gestión del conocimiento involucra el conocimiento de la normatividad vigente, los documentos de gestión y la capacitación al personal. Este soporte será la base fundamental para su aplicación, puesta en marcha y control que conlleve a la agilización de los procedimientos en trámite documentario.

### **Gestión documental**

Según la Unesco, mediante el RAMP (Programa para la Gestión de Documentos y Archivos) (como se citó en Llansó, 1993) y **citado por Quispe y Vilchez (2017)** definió en 1979 gestión de documentos como el *“dominio de la gestión administrativa general con vistas a asegurar la economía y la eficacia de las operaciones desde la creación, mantenimiento y utilización, hasta la afectación final de los documentos”* (p. 39).

Para Cruz (2011) la gestión de los documentos fue *“entendida como el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente”* (p. 18).

Por lo anteriormente expuesto y considerando los conceptos estudiados, gestión documental viene a ser el proceso mediante el cual se realizan las

actividades concernientes a la recepción, registro, distribución y control de los documentos.

Finalmente, García (2001) definió *“a la gestión de documentos electrónicos como “el proceso de creación, almacenamiento y utilización de los documentos electrónicos, que incluye su selección, clasificación, búsqueda, recuperación, reproducción y diseminación, a partir de dispositivos electrónicos”* (p. 191).

### **2.3.1. Calidad del servicio.**

En estos tiempos, en que la globalización ha convertido al mundo en un lugar cada vez más interconectado, el ser humano busca constantemente la plena satisfacción de sus necesidades y está más interesado en obtener calidad en sus productos y servicios.

Existe una preocupación muy acentuada por todo lo referente a la calidad, debido a que existe una fuerte competencia en todos los sectores y esto demanda un alto nivel de calidad en los productos y servicios que se ofertan.

Sin embargo, aun cuando se está trabajando en crear cultura de calidad a todo nivel, existen ciertas restricciones que traban el alcance de este propósito. Aún se puede apreciar maltrato en la atención al cliente o usuario y no sólo en el caso del sector público sino también en el sector privado. Esto deviene en insatisfacciones y traslado a la competencia.

#### **a. Dimensiones de la calidad del servicio**

- **Capacidad de respuesta**

Según Cuatrecasas 2010, **citado por Puebla (2015)** capacidad de respuesta es la “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p. 47).

En este caso aplicaría la concepción de estar siempre un paso adelante para ser capaces de ayudar al cliente en forma oportuna y satisfactoria. Asimismo, la

capacidad de respuesta involucra agilidad, innovación, interés, habilidad, percepción, pero sobre todo resolución del problema y satisfacción del usuario

- **Accesibilidad**

Para Cuatrecasas 2010, **citado por Puebla (2015)** accesibilidad viene a ser la *“capacidad de un servicio de ser accesible y facilidad para establecer contacto”* (p. 47).

Con respecto a la gestión documental, se puede conceptualizar accesibilidad como la capacidad de acceso que tienen los usuarios al sistema y a la información que se está gestionando.

Sobre la accesibilidad a la información Stair y Reynolds 2010, citado por Puebla (2015) indicaron que: *“los usuarios autorizados deben poder acceder a la información de una manera fácil, de tal forma que puedan obtenerla en el formato correcto y en el tiempo preciso para satisfacer sus necesidades”* (p. 7).

- **Seguridad**

Vargas y Aldana (2011) indicaron que seguridad *“consiste en lograr el mejor equilibrio entre los riesgos y los posibles beneficios que se derivan de los servicios prestados”* (p. 193); en tanto que para Cuatrecasas 2010, citado por Puebla (2015)) seguridad viene a ser la *“inexistencia de peligros, riesgos o dudas”* (p. 47).

Con respecto a la seguridad de la información Stair y Reynolds 2010, citado por Puebla (2015) indicaron que *“se debe proteger el acceso a la información de los usuarios no autorizados”* (p. 7).

Considerando la información revisada y su aplicabilidad, con respecto a la seguridad se debe considerar que el sistema a utilizar debe garantizar la confiabilidad de la información, contemplando para ello diferentes niveles de control de acceso a la misma a nivel de los usuarios y realizando copias de respaldo continuamente.

Según Casellas 2009, **citado por Puebla (2015)** sobre seguridad en la gestión de documentos “*se podría concretar la seguridad en tres aspectos: la seguridad del sistema, la seguridad sobre el documento y la seguridad en su uso*” (p. 17).

- **Gestión de la información**

Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda. (Russo, 2009)

- **Sistema**

Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo. (Marquez, 2014)

- **Gestión Documental**

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. (Russo, 2009)

- **Gestión del conocimiento**

Procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios. (Russo, 2009)

- **Gestión de archivos.**

Conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico. (Russo, 2009)

- **Gestión de contenidos**

Procedimientos para desarrollar, mantener y actualizar el contenido, normalmente de una web, de manera fácil. Va asociado a una herramienta tecnológica. (Zapata, 2015)

- **El Sistema de Gestión de Documentos**

La producción de documentos en cualquier organización es inevitable, por ser resultado inherente al desarrollo de sus funciones. Durante sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos con el fin de proveer un soporte no sólo para la toma de las decisiones sino para el avance mismo del negocio. (Zapata, 2015)

- **Mapa de documentos**

Inventario de documentos donde se describen el detalle y las características de cada. Documento. (Zapata, 2015)

- **La confidencialidad**

Requiere que la información sea accesible de forma única a las personas que se encuentran autorizadas. Es necesario acceder a la información mediante autorización y control. La confidencialidad hace referencia a la necesidad de ocultar o mantener secreto sobre determinada información o recursos. (Costas, 2011)

- **La integridad**

Supone que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos maliciosos. Sólo se podrá modificar la información mediante autorización. El objetivo de la integridad es prevenir modificaciones no autorizadas de la información. (Costas, 2011)

- **La disponibilidad**

Supone que el sistema informático se mantenga trabajando sin sufrir ninguna degradación en cuanto a accesos. Es necesario que se ofrezcan los recursos que requieran los usuarios autorizados cuando se necesiten. La información deberá permanecer accesible a elementos autorizados. El objetivo es necesario prevenir interrupciones no autorizadas de los recursos informáticos. (Costas, 2011)

- **Base de datos**

Es una colección de datos relacionados, es decir, un conjunto de hechos que pueden registrarse y que tienen un significado implícito. Por lo general, las bases de datos representan aspectos del mundo real y son diseñadas, construidas y pobladas con datos que tienen un propósito específico, se caracterizan por la coherencia de los datos que la integran (Elmasri & Navathe 2002, **citado por Puebla 2015**). De esta manera, al software encargado de la manipulación de los datos se le conoce como un “*sistema de gestión de base de datos*”, *el cual sirve de interfaz entre el usuario y la información almacena en los discos*” (Elmasri & Navathe 2002, **citado por Puebla (2015)**). Entre los diferentes gestores de base de datos están: MySQL, Oracle, Postgre Sql, Access, Microsoft SQL Server, entre muchos otros. Para el desarrollo de la presente Tesis se ha optado por MySQL, pues estaba basada en licencia GLP y es soportada por ambos sistemas como parte de la implementación (Elmasri & Navathe 2002, citado por Puebla (2015)).

- **Digitalización de documentos.**

Comenzar a trabajar con un sistema de gestión documental significa llevar a cabo la digitalización de documentos en papel, o con la colaboración de un escáner, los documentos físicos se convertirán en versiones digitales que se almacenarán en una localización central; este procedimiento puede ser tedioso y bastante costoso, sin embargo, una digitalización organizada y planificada es primordial para el correcto aprovechamiento del sistema (Costas, 2011).

- **Localización central**

La cantidad de canales a través de los que la información llega los usuarios es amplia; a consecuencia de esto, grandes volúmenes de información quedan desestructurados y repartidos entre los distintos sistemas; un sistema de gestión



documental almacena y organiza toda la información proveniente del trabajo diario de los usuarios en la ubicación central. Esta centralización de la información supone terminar con la búsqueda infinita de documentos por las redes de carpetas de la organización agilizando, de esta forma, el ritmo de trabajo (Costas, 2011).

- **Mejorar el flujo de trabajo**

Un sistema de gestión documental puede convertir los flujos de trabajo en procesos más eficientes y productivos, gracias a la automatización de las funciones, el sistema proporcionará una imagen global de los procesos de trabajo dentro de la organización; este control de procesos permitirá seguir las tareas incompletas, conocer aquellas que ya han finalizado o automatizar tareas repetitivas que terminarán ahorrando tiempo a la organización (Costas, 2011).

- **Seguridad de la información**

Aún son muchas las organizaciones que mantienen sus documentos almacenados en ficheros físicos y, de este modo, la posibilidad de que un archivo termine perdido o deteriorado es alta. Los sistemas de gestión documental solucionan este problema, estableciendo copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida disminuye de forma considerable; de esta forma, la organización trabaja con la certeza de que toda su información está segura ubicada en un mismo sistema, sistema que puede incluir entre otras características, la recuperación de datos en caso de desastre (Costas, 2011).

- **Compartimento de documentos**

Muchos documentos son creados para ser compartidos, los sistemas de gestión documental facilitan esta tarea. A través de la creación de grupos o con accesos ilimitados a la localización central, los documentos pueden ser distribuidos

tanto de forma interna como externa. Los gestores documentales permiten a diferentes grupos externos de la organización el acceso a documentos necesarios para la relación que mantienen; con esta característica ya no son necesarias las pequeñas memorias USB, o los emails con diferentes versiones de un documento (Costas, 2011).

- **Colaboración documental**

Hay sistemas en los que múltiples personas pueden trabajar en un documento al mismo tiempo, mientras éste está alojado en una localización central. Con ello, los usuarios podrán acceder en todo momento a una visión general de un documento, pudiendo modificarlo si se considera necesario. La colaboración documental permite, de esta forma, compartir ideas e información entre los usuarios de la organización de forma más sencilla. No obstante, si el sistema de gestión documental no se asienta en su totalidad, en la organización los problemas de colaboración documental pueden seguir existiendo (Costas, 2011).

- **Control de versiones**

Por lo general el 81% de los trabajadores de oficina ha trabajado alguna vez en la versión incorrecta de un documento, teniendo en cuenta que un documento realizado por un grupo de trabajo puede ser modificado infinidad de veces, controlar las diferentes versiones puede resultar complicado. Los gestores documentales tratan de controlar este inconveniente. A través de un historial de versiones, los sistemas de gestión documental ofrecen la posibilidad de acceder a cualquier versión del texto para recuperar información, eliminarla o añadirla (Costas, 2011).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, **Lima 2019.**

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019.

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019.

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

##### **Variable Independiente - Sistema Gestión Documentaria**

Un sistema de gestión documentaria, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. 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

Consiste en la etapa de la aplicación del software que se planea implementar y estará alojado en un servidor de internet permitirá llevar a cabo funcionalidades muy potentes para poder dar respuesta a los casos solicitados por los usuarios.

### **Variable Dependiente - Calidad del Servicio**

Para Cuatrecasas, 2010 **citado por Puebla (2015)** “estará muy orientada a igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el cliente respecto al servicio”

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, en lo conceptual, procedimental y actitudinal (**Tamayo, 2014**)

### **3.2.2. Definición Operacional.**

#### **Variable independiente - Sistema Gestión Documentaria**

Consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos de manera fácil y sencilla, en los aspectos de registro, consultas y bandeja.

#### **Variable dependiente - Calidad del Servicio**

Es garantizar la rentabilidad y el éxito de cualquier empresa o institución. Además de contribuir con la facilidad del usuario en su uso para la respuesta conceptual, procedimental y el actitudinales en referencia al servicio, para garantizar la viabilidad y éxito de los servicios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, con las ventajas de la digitalización de documentos, localización central de documentos, mejora de flujo de trabajo, seguridad en la información, compartir documentos, así como la colaboración documental y control de versiones.

### **3.2.3. Matriz operacionalización de las variables**

La tabla 1 reporta los valores de la matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 1.**  
Matriz operacionalización de las variables

Variable independiente: sistema de gestión documentaria				
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala/Valores	
Tecnología de la información	Software Hardware Internet Correo electrónico	Del 1 al 8	En inicio: 1 En proceso: 2 Logros: 3	
Gestión del conocimiento	Capacitación Normatividad	Del 9 al 14	En inicio:1 En proceso:2 Logros: 3	
Gestión documental	Recepción de documentos Registros de documentos Distribución de documentos Control de documentos Calcificación de documentos Archivo de documentos	Del 15 al 20	En inicio:1 En proceso:2 Logros: 3	
Variable dependiente: calidad de servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de medición	Nivel/rango
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención Cumplimiento de plazos Procesamiento de operaciones Solución de problemas	Del 1 al 8	Nunca: 1 Pocas veces:2 A veces: 3 Muchas veces:4 Siempre: 5	Ineficiente (0-40) Regular (41-80) Eficiente (81-120)
Accesibilidad	Instalaciones físicas Horarios de atención Tiempo de espera Sistema de atención	Del 9 al 16	Nunca: 1 Pocas veces:2 A veces: 3 Muchas veces:4 Siempre: 5	Ineficiente (0-40) Regular (41-80) Eficiente (81-120)
Seguridad	Ausencias de fallas Protección de la información Usuarios del sistema Manipulación de la información	Del 17 al 24	Nunca: 1 Pocas veces:2 A veces: 3 Muchas veces:4 Siempre: 5	Ineficiente (0-40) Regular (41-80) Eficiente (81-120)

**Estructura metodológica:** La estructura metodológica de la investigación es cuantitativa, se trata de una investigación de tipo explicativo, permite establecer la relación de causa - efecto de la variable independiente (Sistema de gestión documentaria) sobre la variable dependiente. (Calidad de servicio). Finalmente, este tipo de investigación se fundamentó en la prueba de hipótesis, que permitió medir los aspectos de los contenidos que los usuarios que deben estar satisfechos con los usos del sistema de gestión ya que se los tres tipos de aprendizaje bien diferenciados y que no siempre sedan simultáneamente e interaccionada mente durante el proceso de aprendizaje de la propuesta del sistema de gestión documentaria los que se indican seguidamente

### **Contenidos conceptuales:**

Son conocimientos declarativos como los hechos, acontecimientos, ideas, leyes, teorías, principios, constituyen el conjunto del saber. El conocimiento conceptual se construye a partir del aprendizaje de conceptos, principios y explicaciones, los cuales no tiene que ser aprendidos en forma literal, sino abstrayendo su significado esencial o identificando las características definitorias y las reglas que propone el Sistema de gestión documentaria

En el aprendizaje conceptual ocurre una asimilación sobre el significado de la información nueva, se comprende lo que se está aprendiendo, por lo cual es imprescindible el uso de los conocimientos previos pertinentes que posee el usuario y sus respectivos indicadores

### **Contenidos procedimentales:**

Es aquel conocimiento que se refiere a la ejecución de procedimientos, estrategias, técnicas, habilidades, destrezas, métodos, etc.; el saber procedimental es de tipo práctico, porque está basado en la realización de varias operaciones. Son las habilidades y destrezas psicomotoras, procedimientos y estrategias lo que constituyen el uso del Sistema de gestión documentaria y el manejo de sus indicadores

### **Contenidos actitudinales:**

Es el aspecto valorativo que todo conocimiento conlleva y, por lo tanto, el compromiso personal y social que implica el aprender a ser. Además de ser contenidos en sí mismo, guían los procesos perceptivos y cognitivos que conducen el aprendizaje del Sistema de gestión documentaria sin embargo se debe indicar que el contenido actitudinal es un proceso lento y gradual, donde influyen distintos factores como las experiencias personales previas, las actitudes de otras personas significativas, la información y experiencias novedosas, y el contexto sociocultural.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada y nivel explicativo. Sobre la investigación aplicada, Valderrama (2019) indica que

*“Es también llamada práctica, empírica, activa, o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar benéficos y bienestar a la sociedad. Se sustenta en la investigación teórica; su finalidad específica es aplicar las teorías existentes a la producción de normas y procedimientos tecnológicos, para controlar situaciones o procesos de la realidad. “(p. 39).*

Acerca del nivel de investigación explicativo, Valderrama (2019) indica que:

*“La investigación explicativa va más allá de la descripción de los conceptos fenómenos o del establecimiento de relación entre conceptos. Está dirigida a responder a la causa de los eventos físicos o sociales. Como su nombre indica, su interés se centra en descubrir la razón por la que ocurre un fenómeno determinado, así como establecer en qué condiciones se da este, o por qué dos o más variables están relacionadas. “(p. 45).*

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue cuasi experimental, que se caracteriza por la manipulación del factor causa como el sistema de gestión documentaria para ver el efecto en la calidad de servicio en lo conceptual, procedimental y actitudinal de la calidad de servicio

El esquema es: **G1 O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub>**  
**G2 O<sub>3</sub> - O<sub>4</sub>**

Dónde:

G1= Grupo experimental

G2= Grupo control

X = Variable Independiente (Sistema de gestión documentaria)

O<sub>1</sub> y O<sub>3</sub>= Información pre- prueba

O<sub>2</sub> y O<sub>4</sub>= Información post-prueba

- = Ausencia del estímulo (Método tradicional)

En el grupo control se trabajó con el modelo tradicional de reporte documentario de documentaria, donde los reportes originan estados inciertos y muchas veces confusos y muy lentos sin respaldos de los reportes

Y al grupo experimental, se aplicaron las estrategias de la gestión documentaria propuesta, utilizando las dimensiones Tecnología de la información, Gestión del conocimiento, Gestión documental originando su implicancia en la Capacidad de respuesta, Accesibilidad y Seguridad



### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población.

Es el conjunto finito o infinito de elementos seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados, y representan a todos los usuarios del servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), estimada como una población infinita en el tiempo por el uso de la propuesta de la gestión documentaria

#### 3.5.2. Muestra.

Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada del muestreo de la cual procede; difiere de ella solo en el número de unidades incluidas, y es adecuada ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos, para cometer un error de muestro dado al estimar las características poblacionales más relevantes. (p.184), Valderrama (2013)

Es un subconjunto de elementos que de acuerdo a ciertas características pertenecen a ese conjunto definido población obtenida al azar y esta estará conformada por los tratamientos a partir de la población infinita

$$n = \frac{\sigma^2 x Z^2}{e^2} = 49$$

Dónde:

$\sigma$  = Desviación estándar = 0.356 desviación estándar para trabajos de diseño no experimental Zavala (1993)

$Z = 1.96$  obtenido de la tabla de  $Z$  con  $\alpha = 0.05$

$e = 0,1$  error para diseño no experimentales Zavala (1993)

Y corregida con

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = 49$$

Dónde: n'= Muestra

### **3.5.3. Muestreo.**

El muestreo será aleatorio simple consistirá en seleccionar la muestra que permitieran la posibilidad de ser seleccionada y cada elemento de la población tiene igual probabilidad de quedar incluido en la muestra, que es en un numero de 49

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

*“Constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica”.*  
(p 274) Carrasco (2016).

La técnica que se va utilizar en la investigación para recolectar la información es la encuesta.

### **Encuesta**

La primera encuesta será tomada antes del cambio del Sistema Gestión Documental. La encuesta de satisfacción será aplicada 30 días después de que el Sistema Gestión Documental y en funcionamiento. El objetivo es medir el grado de satisfacción de las secretarias y asistentes comparando el antes y después del Sistema Gestión Documental, a fin de poder comprobar la veracidad de las hipótesis formuladas, usando la escala de Likert

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos.**

*“Es el mecanismo que utilizará el investigador para recolectar y registrar la información. El instrumento está representado por un formulario, escala de actitudes, baterías de test, escala de opinión, etc”.* (p 415) Pino (2007)

#### **Cuestionario**

Es la técnica por excelencia. Un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre sí, de un sistema. Las preguntas no son a capricho, sino que responden a aquellas variables con las que habíamos operacionalizado la hipótesis en función de la escala de Likert

Para esta investigación se usará una escala hedónica

### **3.7. Método de análisis de datos**

El procesamiento de datos se desarrollará con la aplicación de programas estadísticos y de manejo de datos:

- IBM SPSS Statistics 21
- Statgraphics versión 16.1.11
- Microsoft Excel

Los procedimientos se realizarán el marco de la estadística descriptiva y la estadística inferencial como lo recomienda Zavala (1993), para los análisis estadísticos y haciendo las estimaciones de las medidas de tendencia central para la comparación de las muestras de los resultados del instrumento a fin de la verificación de las hipótesis planteadas en la investigación en las distribución subyacente de donde se obtendrán las observaciones de su tendencia normal para

el uso de la estadística paramétrica y realizar las pruebas y sobre los métodos de análisis estadístico de los siguientes temas de intervalos de confianza, principios de las pruebas de significancia, comparación de dos medias o proporciones muestrales, T Student, análisis de variancia y su optimación de las tendencia mediante superficies de respuestas.

Para ello se utilizarán los siguientes estadígrafos:

- La estadística descriptiva: Media, mediana, moda y media aritmética.
- La estadística inferencial, para la prueba de hipótesis se utilizó la “t” de Student, medidas de dispersión, desviación estándar, la varianza y la regresión estándar.
- Los análisis se realizaron con un nivel de significancia estadística del 95%.
- Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov.
- La metodología del diseño de superficie de respuesta se utilizará para reafirmar los modelos después de determinar los factores importantes utilizados en los diseños estadísticos, especialmente para la confirmación de las hipótesis establecidas en la investigación este instrumento de estadístico permitirá entender o identificar una región de una superficie de respuesta mediante las ecuaciones de superficie de respuesta que modelarán a la manera en que los cambios en las variables afectan una respuesta de interés sobre los pre test y post test de los instrumentos usados de la investigación.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para asegurar el normal desarrollo de la información previamente se realiza las siguientes acciones:

- Se solicita un documento de autorización al director del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
- Se solicita la autorización de las personas involucradas en la muestra de estudio.
- Se solicita una reunión con secretarías y asistentes para el llenado del instrumento. Los datos se recolectan a través de un cuestionario con la escala de Likert.

En la presente investigación se considera como personas involucradas a las secretarías y asistentes del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, pues con todas ellas se contribuyó a la mejora de su jornada laboral a través de la implementación del sistema de trámite documental, logrando así a la mejora de la calidad del servicio que ellas brindan. La aplicación del instrumento se aplicó con el consentimiento de toda la población, cuyos resultados obtenidos serán en todo momento confidenciales. La información será procesada y analizada y se aplicarán los siguientes valores: respeto, y responsabilidad, así como los principios de la bioética: justicia, autonomía y respeto.

Las consideraciones referidas a la ética informática, que es una nueva rama de la ética, creciente y cambiante está abierta a interpretaciones amplias y estrechas, por un lado, por ejemplo, la ética informática se puede entender como los esfuerzos de filósofos profesionales de aplicar teorías éticas tradicionales como utilitarismo, por otra parte, es posible interpretarla de una forma muy amplia incluyendo estándares de la práctica profesional, códigos de conducta, aspectos legales, el orden público, las éticas corporativas, en lo referente al software y la propiedad intelectual, los cuales se utilizan en la investigación como un conjunto de instrucciones que indican lo que un sistema informático debe hacer y asimismo las

conductas éticas conforme el software va adquiriendo más importancia en la sociedad. Hay toda una serie de problemas que hay que tener en cuenta, especialmente la copia ilegal de programas.

En la investigación se usarán las tecnologías de información basadas en software como una aplicación informática realizada por el autor para el desarrollo de las diversas tareas tales como formalizar (especificar) el problema, la implementación y la aplicación y por último verificar su correcto funcionamiento en la implementación de un servidor para el alojamiento de una página web respetando los códigos de ética en la ingeniería del software y la práctica profesional que considera:

- Aceptar la responsabilidad total de su trabajo.
- Moderar los intereses de todas las partes.
- Aprobar software si cumple un bien social.
- Exponer cualquier daño real o potencial que esté asociado con el software o documentos relacionados.
- Cooperar en los esfuerzos para solucionar asuntos importantes de interés social causados por el software, su instalación, mantenimiento, soporte o documentación.
- Ser justo y veraz en todas las afirmaciones relativas al software.
- Ofrecer voluntariamente asistencia técnica a buenas causas y contribuir a la educación pública relacionada con esta profesión; las consideraciones siguientes fueron respetadas en la tesis:

**Autenticidad:**

Todos los planteamientos, procedimientos y resultados de la presente Tesis serán elaboración propia del autor, por lo cual se ha tenido la reserva de incluir, bajo ninguna circunstancia, copia o plagio de ideas de otros autores.

**Fidelidad:**

La presente investigación se desarrollará teniendo minucioso cuidado en dar cumplimiento al pie de la letra todas las directivas y disposiciones normativas establecidas por la Universidad.

**Confidencialidad:**

Llevada a cabo la presente investigación, se asegurará mantener la confidencialidad de los datos personales de cada participante, quienes han colaborado dando su opinión de forma voluntaria. Para ello, en este trabajo no se proporciona información al respecto.

**Confidencialidad de la información:**

En el procesamiento de los resultados, se mantendrá la confidencialidad de los mismos en cuanto al personal, negociados y departamentos incluidos en la investigación.

**Autorización:**

Los términos para toda la recolección de información y procesamiento de datos serán convenios y tratados con el conocimiento y la autorización del jefe de la dependencia pertinente.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Validez y Confiabilidad de los instrumentos

#### 4.1.1. Instrumentos de la investigación

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

- a. **Fichas:** corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicó en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.
- b. **Pre test y Postest:** miden los conocimientos conceptuales. Cada ítem valúa los contenidos conceptuales de sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador

El Pre test es una prueba que servirá para diagnosticar y analizar los conocimientos del personal que usa el sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador

Postest. Es la prueba de salida. Se aplicó al finalizar de usar el estímulo en los usuarios del sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Es la misma estructura que la prueba del pre test.

Ambas pruebas se aplican con la finalidad de determinar el nivel conceptual, procedimental y actitudinal del sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador a los grupos de control y experimental.

- c. **Pre test y Postest** miden los conocimientos procedimentales. Cada ítem evalúa los procedimientos que se siguen para resolver los problemas que se presentan en la parte práctica del sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador



**d. Pre test y Postest**, miden los conocimientos actitudinales del comportamiento de los usuarios del sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador

#### 4.1.2. Validez de los instrumentos.

El instrumento sobre la medición del uso de sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador en los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales, fue sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems en la Tabla de Evaluación de Instrumentos por expertos.

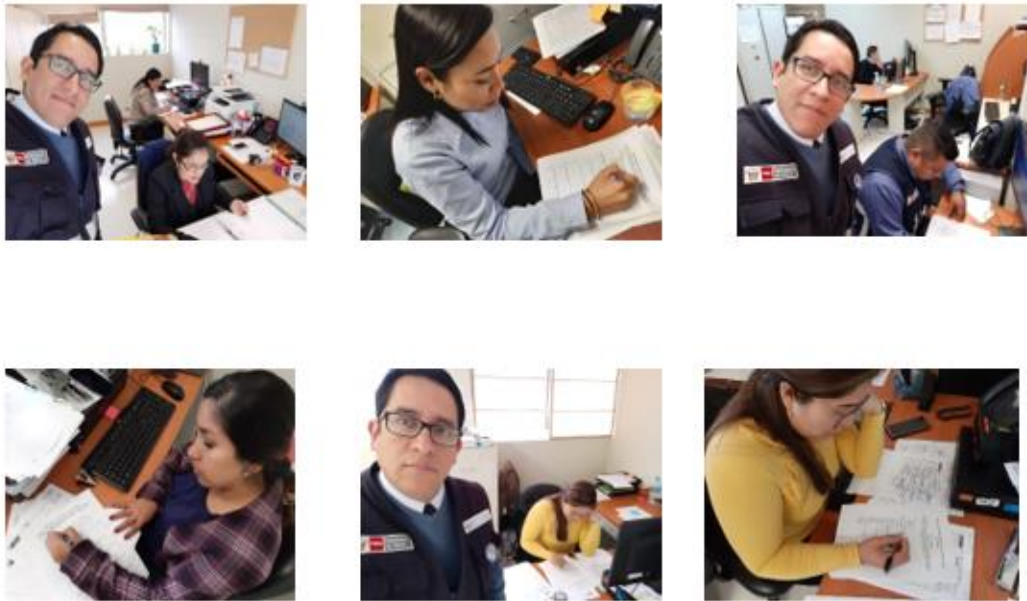
Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Dra. Nelly Castro Vicente, Dra. Ydania Espinoza Bardales, Dr. Angel Quispe Talla, profesores de la Escuela de Posgrado, como se reporta en el anexo 7 en el expediente para la validación de expertos con el siguiente resultado:

**Tabla 2.**  
*Resultados de la validación de expertos en la validez de contenidos*

EXPERTO	Institución	Promedio de Valoración
Dra. Nelly Castro Vicente	UNA	90 %
Dr. Ydania Espinoza Bardales	UNASAM	86 %
Dr. Ángel Quispe Talla	UPTESUP	88 %
	PROMEDIO	88 %

Se puede apreciar que, a criterio de los expertos, el instrumento tiene una validez promedio de 88 %, *la interpretación y explicación de las tablas de resultados se desarrollaron en las Discusiones*

La prueba se aplicó a los usuarios de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, como se puede indicar en la figura 3.



**Figura 3.** Prueba piloto para la validación de los instrumentos en la de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador

#### 4.1.3. La confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de la prueba de conocimientos, se eligió al azar a 10 Usuarios del sistema de gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, a los que se aplicó los test y luego se analizó la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba de conocimientos conceptuales y 10 ítems de prueba de conocimientos procedimentales, y luego se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: número de preguntas o ítems

$S_i^2$  : suma de varianzas de cada ítem

$S_t^2$ : varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto se seleccionó a 10 usuarios de la gestión documental del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, a fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos, en resumen, para ambas pruebas se presentan en la tabla 3

**Tabla 3.**  
*Suma de las Validaciones para la Prueba Conceptual*

Validez	Coeficiente
Validez de contenido	0,969
Validez de criterio	0,992
Validez de constructo	0,953
Validez	0,971

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

**Tabla 4.**  
*Suma de las Validaciones para la Prueba Procedimental*

Validez	Coeficiente
Validez de contenido	0,790
Validez de criterio	0,808
Validez de constructo	0,833
Validez	0,810

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

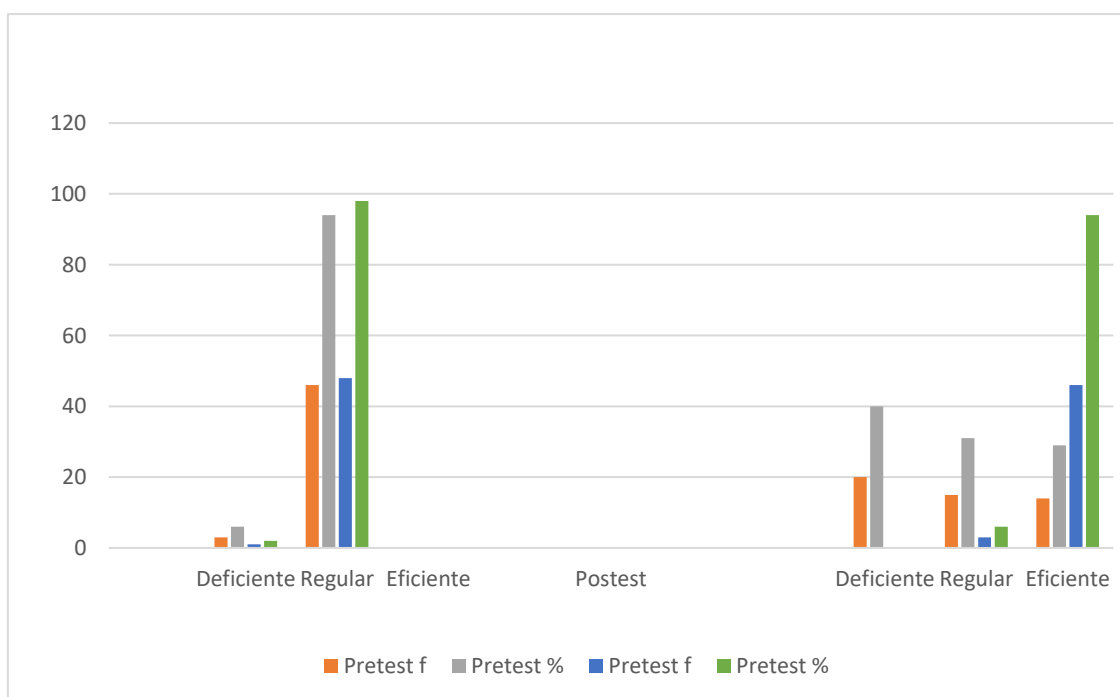
## 4.2. Resultados de los valores descriptivos

### 4.2.1. Calidad del Servicio.

**Tabla 5.**

*Calidad del servicio del grupo control y experimental según el pre test y el pos test*

Nivel	Grupo			
	Control (n = 49)		Experimental (n=49)	
Pretest				
	f	%	f	%
Deficiente	3	6	1	2
Regular	46	94	48	98
Eficiente	0	0	0	0
Postest				
	f	%	f	%
Deficiente	20	40	0	0
Regular	15	31	3	6
Eficiente	14	29	46	94



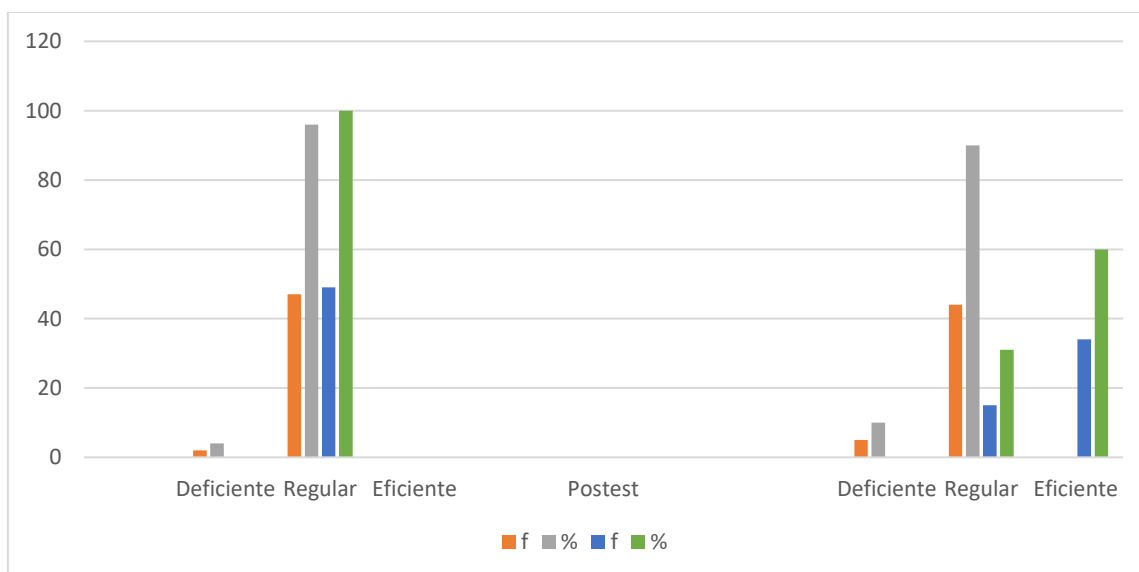
**Figura 4.** Resultados de la calidad del servicio del grupo control y experimental según el pre test y el pos test

#### 4.2.2. Capacidad de respuesta.

**Tabla 6.**

*Capacidad de respuesta del grupo control y experimental según el pre test y el pos test*

Nivel	Grupo					
	Control (n = 49)			Experimental (n=49)		
Pretest						
	f	%		f	%	
Deficiente	2	4		0	0	
Regular	47	96		49	100	
Eficiente	0	0		0	0	
Postest						
	f	%		f	%	
Deficiente	5	10		0	0	
Regular	44	90		15	31	
Eficiente	0	0		34	60	



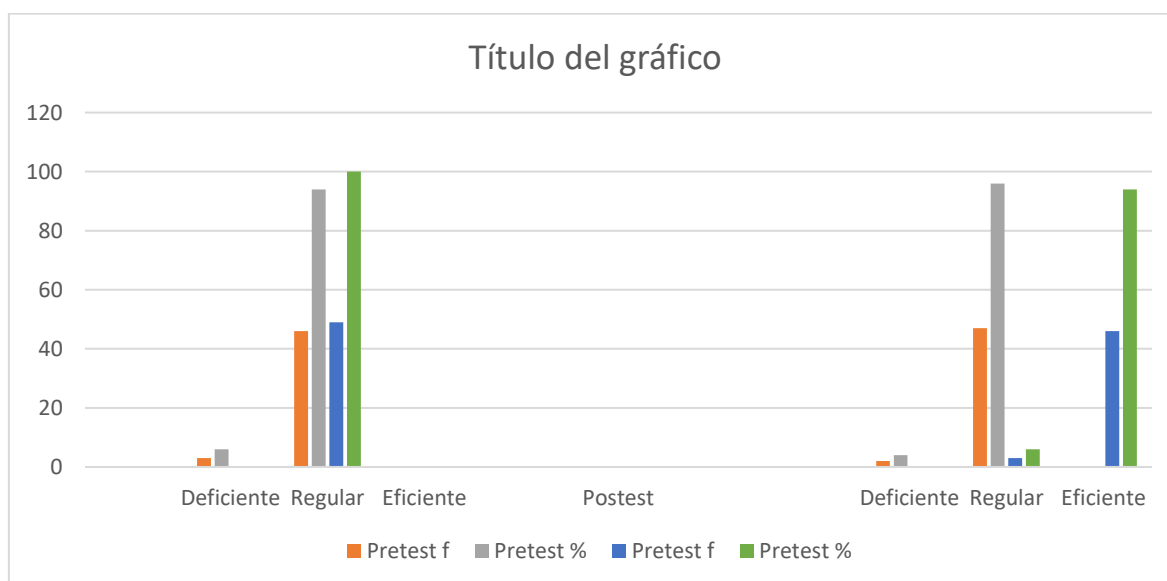
**Figura 5.** Resultados de la capacidad de respuesta del grupo control y experimental según el pre test y el pos test

### 4.2.3. Accesibilidad.

**Tabla 7.**

*Accesibilidad del grupo control y experimental según el pre test y el pos test*

Nivel	Grupo			
	Control (n = 49)		Experimental (n=49)	
Pretest				
	f	%	f	%
Deficiente	3	6	0	0
Regular	46	94	49	100
Eficiente	0	0	0	0
Postest				
	f	%	f	%
Deficiente	2	4	0	0
Regular	47	96	3	6
Eficiente	0	0	46	94

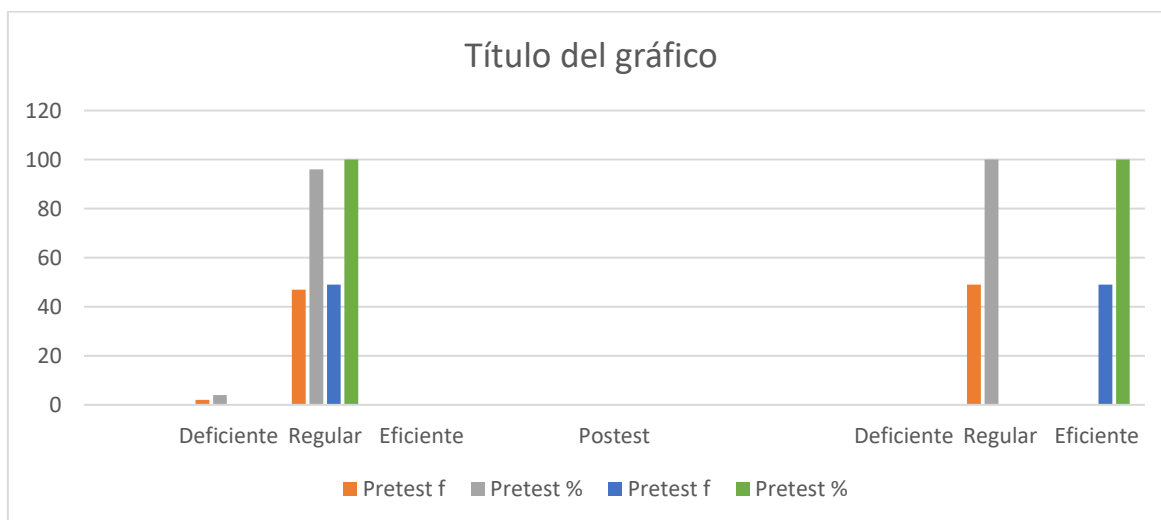


**Figura 6.** Resultados de la Accesibilidad del grupo control y experimental según el pre test y el pos test

#### 4.2.4. Seguridad.

**Tabla 8.** Seguridad del grupo control y experimental según el pretest y el postest

Nivel	Grupo			
	Control (n = 49)		Experimental (n=49)	
Pretest				
	f	%	f	%
Deficiente	2	4	0	0
Regular	47	96	49	100
Eficiente	0	0	0	0
Postest				
	f	%	f	%
Deficiente	0	0	0	0
Regular	49	100	0	0
Eficiente	0	0	49	100



**Figura 7.** Resultados de la Seguridad del grupo control y experimental según el pretest y el postest

### **4.3. Resultados de valores Inferenciales**

El resultado para los valores en la estadística inferencial se desarrolla en base a que la tendencia de los datos tiene una distribución NORMAL lo que se confirma por el número de datos procesado

#### **4.3.1. Contrastación de las Hipótesis específicas.**

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

##### **4.3.1.1. Hipótesis específica de capacidad de respuesta.**

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La aplicación del sistema de gestión documentaria no mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.



**a. Comparación de Dos Muestras - Capacidad de respuesta o pretest & Capacidad de respuesta postest**

Muestra 1: Capacidad de respuesta pretest

Muestra 2: Capacidad de respuesta postest

Selección de la Variable: Capacidad de respuesta postest

Muestra 1: 4 valores en el rango de 3.0 a 46.0

Muestra 2: 4 valores en el rango de 1.0 a 48.0

**b. Resumen estadístico**

**Tabla 9.** *Resumen Estadístico de Capacidad de respuesta*

	<i>Capacidad de pretest</i>	<i>Capacidad de respuesta postest</i>
Recuento	49	49
Promedio	19.5	24.5
Desviación Estándar	18.4842	26.0064
Coefficiente de Variación	94.7909%	106.149%
Mínimo	3.0	1.0
Máximo	46.0	48.0
Rango	43.0	47.0
Sesgo Estandarizado	1.1946	0
Curtosis Estandarizada	1.11699	-2.42539

**c. Comparación de Medias**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Capacidad de respuesta pretest: 19.5 +/- 29.4126 [-9.91256; 48.9126]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Capacidad de respuesta postest: 24.5 +/- 41.382 [-16.882; 65.882]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 5.0 +/- 39.0358 [44.0358; 34.0358]

#### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 3.1342$  valor-P = 0.00

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

#### Regla de decisión

Si:  $|t_{\text{obtenido}}| > |t_{\text{critico}}| \longrightarrow$  Se rechaza  $H_0$

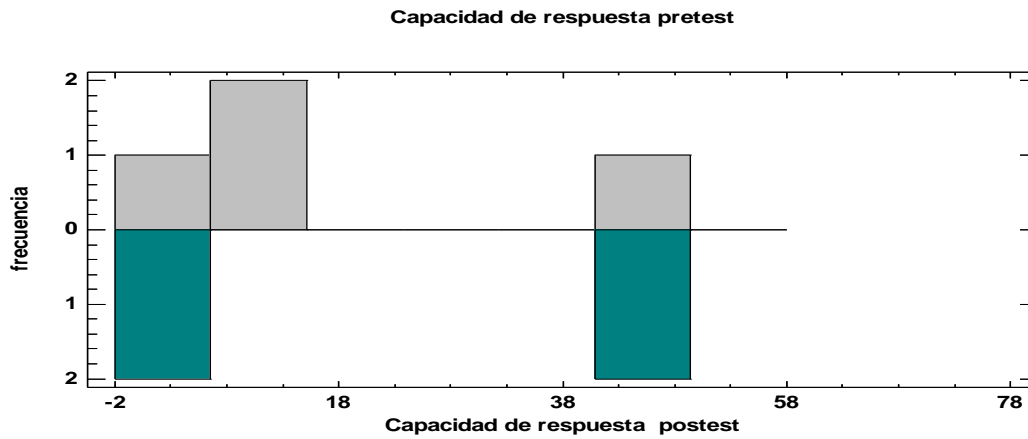


#### e. Conclusión estadística

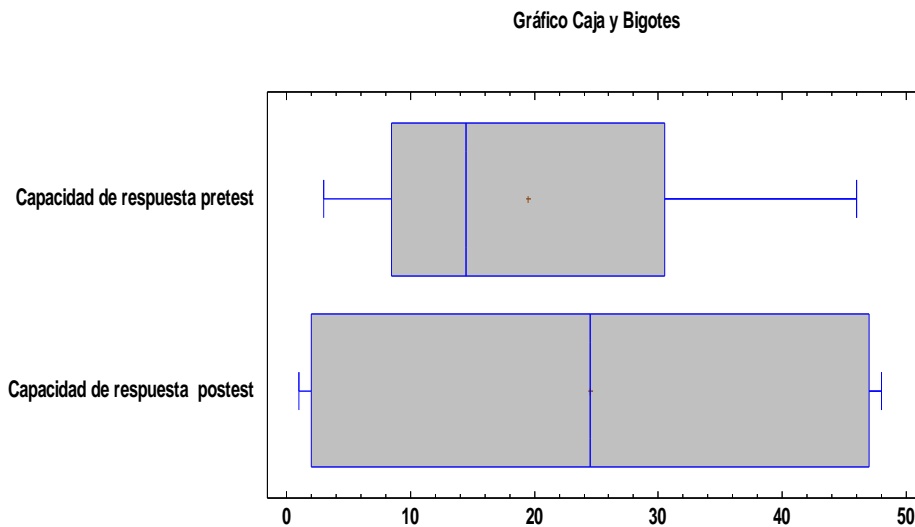
Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que:

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La afirmación anterior se puede apreciar en las figuras siguientes



**Figura 8.** Gráfico de la capacidad de respuesta del pre test y el pos test



**Figura 9.** Gráfico de caja y bigotes de la capacidad de respuesta del pretest y el posttest

#### **4.3.1.2. Hipótesis específica de accesibilidad en la calidad del servicio.**

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La aplicación del sistema de gestión documentaria no mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

**a. Comparación de Dos Muestras - Accesibilidad pretest & Accesibilidad posttest**

Muestra 1: Accesibilidad pretest

Muestra 2: Accesibilidad posttest

Selección de la Variable: Accesibilidad posttest

Muestra 1: 3 valores en el rango de 0 a 47.0

Muestra 2: 3 valores en el rango de 15.0 a 49.0

**b. Resumen estadístico**

**Tabla 10. Resumen Estadístico de Accesibilidad**

	<i>Accesibilidad pretest</i>	<i>Accesibilidad posttest</i>
Recuento	49	49
Promedio	30.3333	32.6667
Desviación Estándar	26.3122	17.0392
Coefficiente de Variación	86.7436%	52.1607%
Mínimo	0	15.0
Máximo	47.0	49.0
Rango	47.0	34.0
Sesgo Estandarizado	-1.20686	-0.247469

**c. Comparación de Medias**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Accesibilidad pretest: 30.3333 +/- 65.3632 [-35.0299; 95.6965]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Accesibilidad posttest: 32.6667 +/- 42.3276 [-9.66098; 74.9943]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 2.33333 +/- 50.2496 [52.583; 47.9163]

#### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

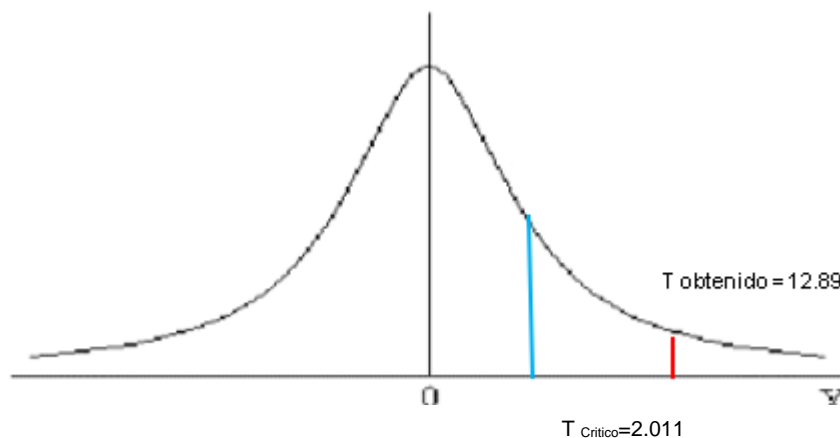
Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 12.8924$  valor-P = 0.0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

#### Regla de decisión

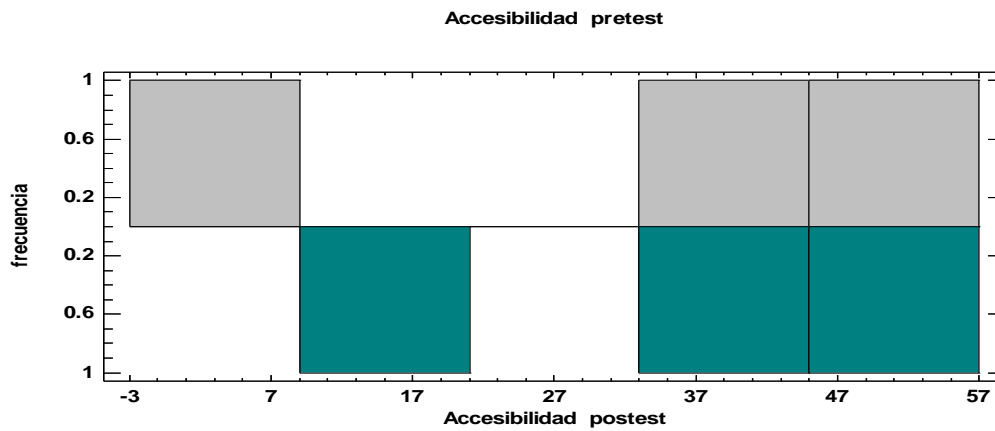
Si:  $|t_{\text{obtenido}}| > |t_{\text{critico}}| \longrightarrow$  Se rechaza  $H_0$



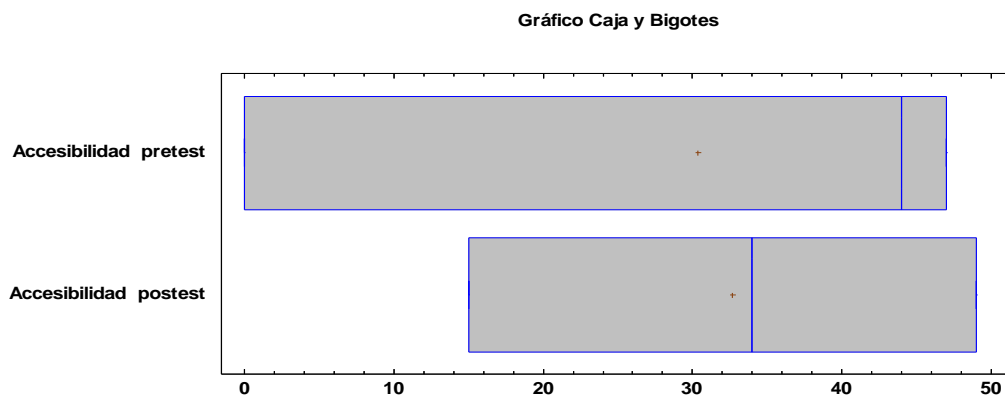
#### e. Conclusión estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que:

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.



**Figura 10.** Gráfico de la accesibilidad del pretest y el postest



**Figura 11.** Gráfico de caja y bigotes de la accesibilidad respuesta del pretest y el postest

**4.3.1.3. Hipótesis específica de la seguridad en la calidad del servicio.**

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La aplicación del sistema de gestión documentaria no mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

**a. Comparación de Dos Muestras - Seguridad pretest & Seguridad postest**

Muestra 1: Seguridad pretest

Muestra 2: Seguridad postest

Selección de la Variable: Seguridad postest

Muestra 1: 3 valores en el rango de 0 a 47.0

Muestra 2: 3 valores en el rango de 3.0 a 49.0

**b. Resumen estadístico de la seguridad en la calidad del servicio**

**Tabla 11.** Resumen Estadístico de Seguridad

	<i>Seguridad pretest</i>	<i>Seguridad postest</i>
Recuento	49	49
Promedio	31.0	32.6667
Desviación Estándar	26.8514	25.7358
Coefficiente de Variación	86.6176%	78.7832%
Mínimo	0	3.0
Máximo	47.0	49.0
Rango	47.0	46.0
Sesgo Estandarizado	-1.22283	-1.20605

**c. Comparación de Medias**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Seguridad pretest: 31.0 +/- 66.7027 [-35.7027; 97.7027]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Seguridad postest: 32.6667 +/- 63.9314 [-31.2647; 96.598]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales:  $1.66667 \pm 59.6202$  [61.2868; 57.9535]

#### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

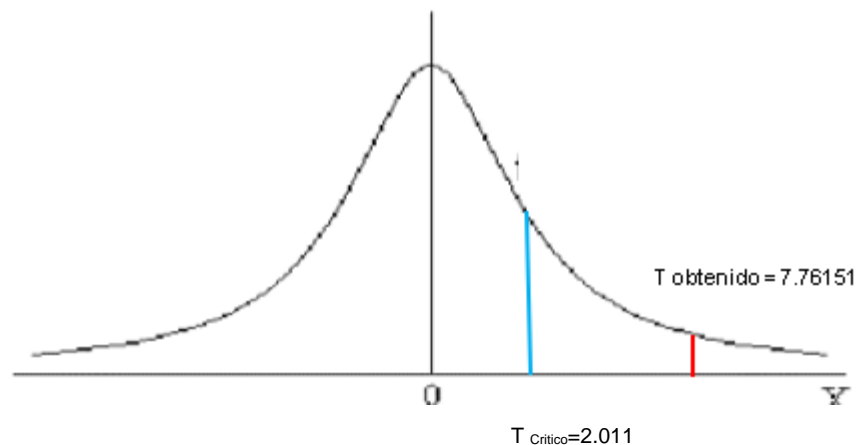
Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 7.76151$  valor-P = 0.0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

#### Regla de decisión

Si:  $|t_{\text{obtenido}}| > |t_{\text{critico}}| \longrightarrow$  Se rechaza  $H_0$



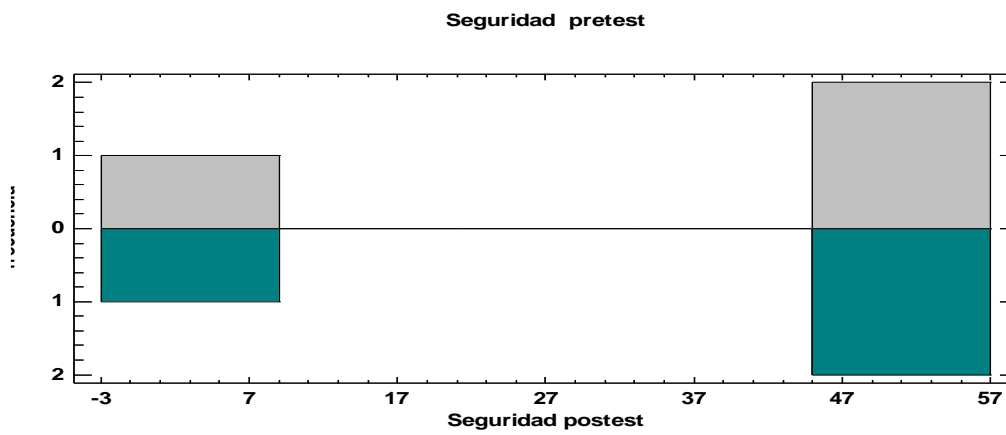
#### e. Conclusión estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que:

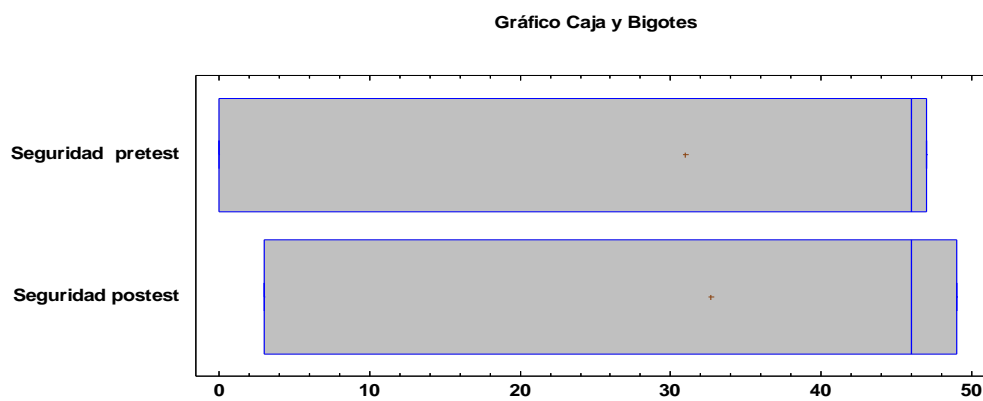
La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.



La afirmación anterior se puede apreciar en las figuras siguientes



**Figura 12.** Gráfico de la seguridad del pretest y el postest



**Figura 13.** Gráfico de caja y bigotes de la seguridad respuesta del pretest y el postest

#### 4.3.2. Contrastación de la Hipótesis general.

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La aplicación del sistema de gestión documentaria no mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

##### a. Comparación de Dos Muestras - Calidad de servicio pretest & Calidad de servicio postest

Muestra 1: Calidad de servicio pretest

Muestra 2: Calidad de servicio postest

Selección de la Variable: Calidad de servicio postest

Muestra 1: 2 valores en el rango de 0 a 40.0

Muestra 2: 2 valores en el rango de 49.0 a 49.0

##### b. Resumen estadístico de la calidad del servicio

**Tabla 12.**

*Resumen Estadístico de calidad de servicio*

	<i>Calidad de servicio pretest</i>	<i>Calidad de servicio postest</i>
Recuento	49	49
Promedio	20.0	49.0
Desviación Estándar	28.2843	0
Coficiente de Variación	141.421%	0%
Mínimo	0	49.0
Máximo	40.0	49.0
Rango	40.0	0

### c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad de servicio pretest: 20.0 +/- 254.124 [-234.124; 274.124]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad de servicio posttest: 49.0 +/- 0 [49.0; 49.0]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 29.0 +/- 86.0531 [115.053; 57.0531]

### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\mu_1 = \mu_2$

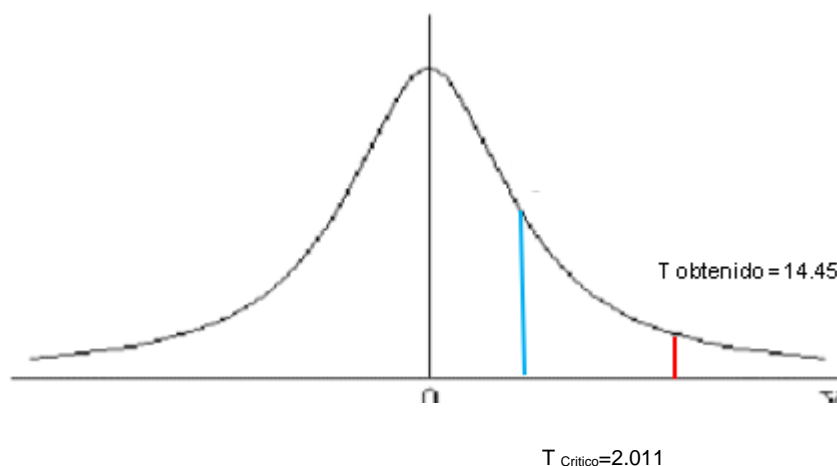
Hipótesis Alternativa:  $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 14.45$  valor-P = 0.0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

#### Regla de decisión

Si:  $|t_{\text{obtenido}}| > |t_{\text{critico}}| \longrightarrow$  Se rechaza  $H_0$

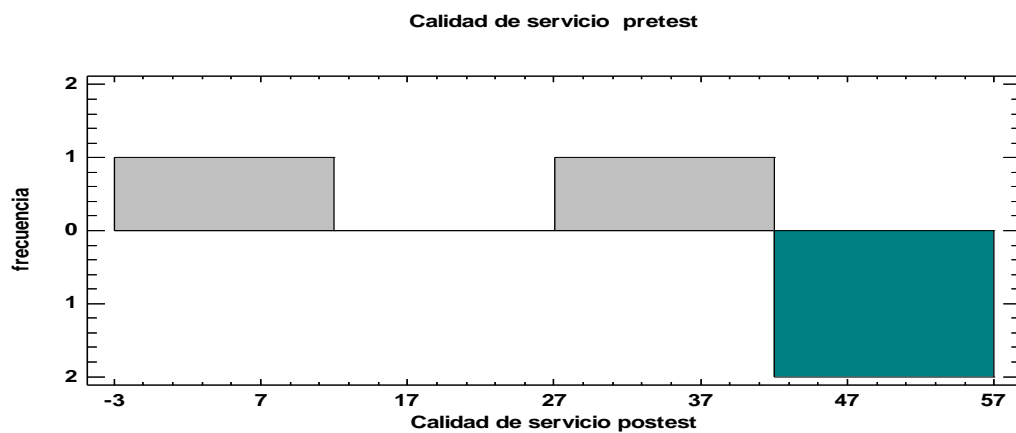


### e. Conclusión estadística

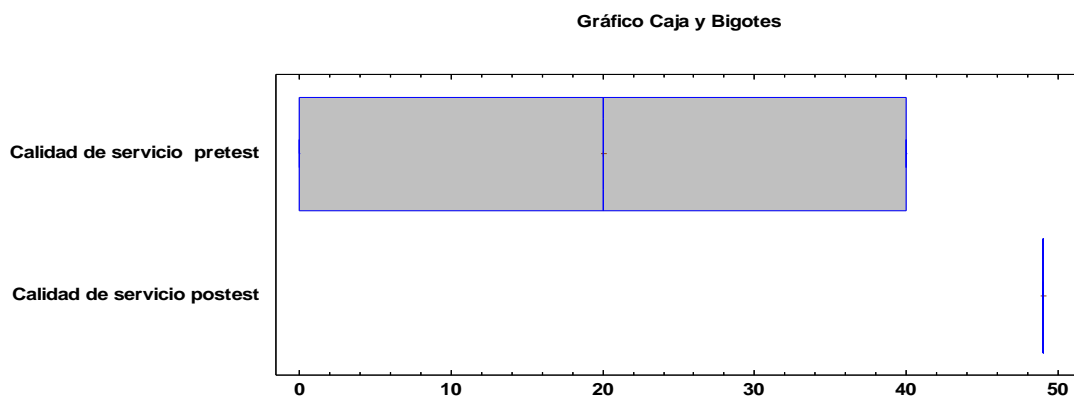
Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que:

La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

La afirmación anterior se puede apreciar en las figuras siguientes



**Figura 14.** Gráfico de la calidad de servicio del pretest y el postest



**Figura 15.** Gráfico de caja y bigotes de la calidad del servicio el pretest y el postest

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión de los resultados de los valores descriptivos**

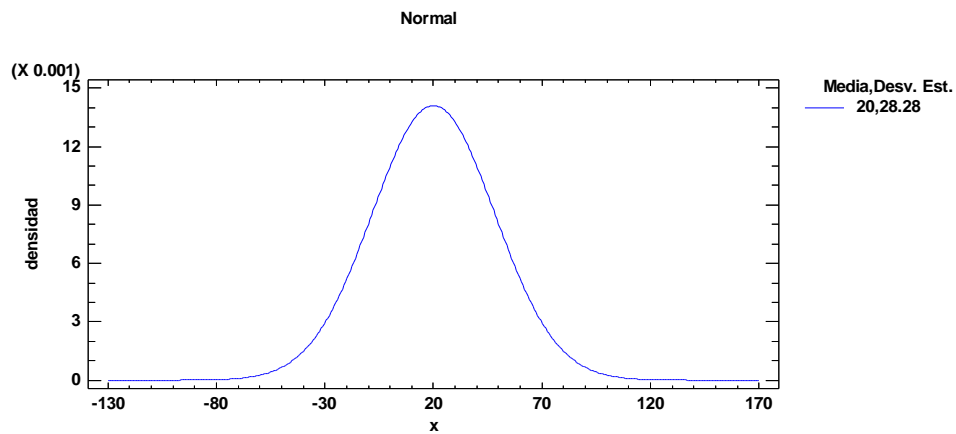
En el pretest se puede observar que los resultados iniciales de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, tanto para el grupo control como para el grupo experimental resultaron homogéneos, ya que 46 trabajadoras (94.0%) alcanzaron el nivel regular, tanto en el grupo control como en el grupo experimental. Entonces se puede concluir que tanto el grupo control como el grupo experimental presentaron las mismas condiciones al inicio.

En el postest se puede observar que luego de la aplicación del programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario, los resultados finales de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, tanto para el grupo control como para el grupo experimental resultaron distintos;

En el grupo control 20 trabajadores (40 %) alcanzaron el nivel regular, mientras que en el grupo experimental 48 trabajadores (94%), como lo indica Tapia (2016)

### **5.2. Discusión de los resultados inferenciales**

Los valores establecidos en las pruebas de t Student estadísticamente indican que los puntos están dentro de la distribución normal para la muestra de 49 usuarios encuestados, es decir siguen una distribución normal como se puede demostrar con la gráfica siguiente para una media de 20 y una desviación estándar de 28.28 obtenidos de la tabla 12



**Figura 16.** Densidades de los datos para una distribución Normal

Con la finalidad de justificar la efectividad del programa sobre la calidad del servicio, se debería considerar que es un sistema integrado de componentes (personal, software, hardware, capacitación, normatividad,

Implementación y control) que posibilita mantener un favorable flujo de la documentación que se tramita diariamente en la institución, asegurando un adecuado control de los mismos que permitan gestionar su proceso de manera eficaz y eficiente.

Esto guarda relación con los resultados obtenidos por Canales (2013) quien luego del análisis de la información recolectada en su investigación, concluyó en que el uso de las redes internas dentro de la empresa juega un papel importante para difundir conocimientos y generar eficiencia.

Este programa resulta importante ya que disminuye el tiempo en el trámite de un documento ya que se eliminan las tareas repetitivas, olvidos y traspapeleos; permite una ubicación ágil de los documentos durante su tramitación; aumenta la productividad en la gestión documental; aumenta la efectividad en los procesos administrativos, ya que disminuye las actividades manuales que generan errores continuamente; facilita el registro, recepción, digitalización, historial y seguimiento de la documentación; permite el control de la documentación, identificando los tiempos de atención y los plazos para su cumplimiento.

Todas estas características facilitaron que los participantes del grupo Experimental tuvieran un alto interés por participar en las capacitaciones programadas a fin de aprender sobre el sistema de trámite documentario, la gestión documental y las normas de cumplimiento inmediato vigentes. Asimismo, demostraron una real necesidad de cambio que les permitiera asegurar una modernización institucional integral.

Esta motivación demostrada, resultó en el cumplimiento estricto de los plazos programados para la implementación del programa y por consiguiente en la mejora de la calidad del servicio fortalecido en sus dimensiones: capacidad de respuesta, accesibilidad y seguridad.

Esto se complementa con los resultados obtenidos por Ospina (2015) cuya investigación realizada permitió concluir que la calidad de servicio que los usuarios observan de sus proveedores, es el resultado de tres dimensiones: la fiabilidad que se manifiesta como el cumplimiento del servicio prometido; la empatía entendida como el nivel de cuidado y la atención personalizada; y, la calidad de los elementos tangibles reconocida como los elementos físico y los equipos destinados para la ejecución, así como la satisfacción del personal.

### **5.2.1. Discusión de la Constratación de las hipótesis específicas**

#### **a. Discusión de la Constratación de la primera hipótesis específica**

La valides de la primera hipótesis donde se demuestra que la aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; por el valor obtenido en la prueba de  $t = 3.1342$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ . Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 44.0358 hasta 34.0358. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

### **b. Discusión de la Constratación de la segunda hipótesis específica**

La valides de la segunda hipótesis donde se demuestra que la aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, por el valor obtenido en la prueba de  $t = 12.89$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ . Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 52.583 hasta 47.9163. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

### **c. Discusión de la Constratación de la tercera hipótesis específica**

La valides de la tercera hipótesis donde se demuestra que la aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; por el valor obtenido en la prueba de  $t = 7.761$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ . Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 61.2868 hasta 579535. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

### **5.2.2. Discusión de la Constratación de la hipótesis general**

La valides de la hipótesis general donde se demuestra que la aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; por el valor obtenido en la prueba de  $t = 14.45$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ . Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 115.053 hasta 57.0531. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con



un nivel de confianza del 95.0%; que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

## VI. CONCLUSIONES

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; porque, en la prueba de  $t = 14.45$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; porque, en la prueba de  $t = 3.1342$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; porque, en la prueba de  $t = 12.8924$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$

El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; porque, en la prueba de  $t = 7.761$  con un valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$

## **VII. RECOMENDACIONES**

Considerando que la aplicación del programa del trámite documentario mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador se recomienda:

Verificar continuamente el uso adecuado del Sistema de Trámite Documentario y el sistema de alertas, a fin de comprobar su adecuado uso.

Evaluar el uso del Sistema de Trámite Documentario y el sistema de alertas, a fin de identificar los problemas existentes.

Retroalimentar el uso del Sistema de Trámite Documentario y el sistema de alertas a fin de mejorarlo continuamente

Continuar con las capacitaciones referentes al Sistema de Trámite Documentario y el sistema de alertas, a fin de asegurar el uso correcto de los mismos

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriazola, A. (2017). *Propuesta para la Gestión Documental de archivos escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Amo, F., Martínez Normand, L., & Segovia Pérez, F. (2005). *Introducción a la ingeniería del software*. Delta Publicaciones. Perú
- Bateoja, H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del Sistema de Gestión Documental Quipux para la Pucese*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica
- Barrios J. (2000). *Sistemas de Información*. Technical Report. De la Universidad de los andes, Mérida - Venezuela.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Berrios, M. (2018). *Asociación de la Calidad del Sistema de Trámite Documentario con la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas Administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma*. Perú: Universidad Ricardo Palma
- Blanco Ignacio Carlos (2012). "Ingeniería en Informática Plataformas de desarrollo de aplicaciones Web orientadas a componentes reutilizables" Rosario - Argentina.
- Cáceres Eduarda (2014). "Diseño de página para servicio". Consultado el 10 diciembre del 2016, URL: [www.definicion.mx/atencion-al-cliente\\_](http://www.definicion.mx/atencion-al-cliente_)
- Carrión, E. y Fonda, E. (2015). *Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las Pymes en el Cantón Durán*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México.
- Coronel Lozano (2008) Tesis: “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para la Administración de Proyectos relacionados a la Gestión Social del Agua y del Ambiente en Cuencas”, de la Pontificia Universidad católica del Perú. Printed in Argentina.
- Costas, J. (2011). *Seguridad informática*. España: Editorial Ediciones de la U – Editorial Ra-ma
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación* (2a. ed.). Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Date, C. (2001). *Introducción a los sistemas de base de datos* (Trad. R. Sergio y K. Sergio) (7a. ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Damián Perez Valdés (2007). Los diferentes lenguajes de programación para la Web. Consultado 10 diciembre del 2016. <http://www.maestrosdelweb.com/principiantes/los-diferentes-lenguajes-deprogramacion-para-la-web>.
- Darshan Mora Torres (2013) Tesis: “Implementación de una aplicación web para administrar Información de requerimientos de Fundaciones y Organizaciones Nacionales e Internacionales que pudieren financiar proyectos del Área de Acción Social de la Facultad de Ingeniería PUCE” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Gonzales Estrada Javier y Julca Rodríguez Luz (2005) Tesis “Tecnologías de información aplicables al sector turismo en el Perú”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Guerrero Benalcázar Rubén Ignacio (2016) Tesis: “Estudio comparativo de los FRAMEWORKS RUBY ON RAILS y DJANGO para la implementación de un

Sistema Informático de control y administración de Network marketing”, de la de la Universidad Técnica del Norte - Ibarra. Ecuador.

Hernández, R y Mendoza, C (2019) *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: Editorial Edamsa Impresiones S.A. de C.V.

Hidalgo, J. (2015). *Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.

Horacio, R. (2002). *Sistemas de información en la era digital*. Argentina: Editorial

Ivor Jacobson (2000) “El Proceso Unificado de Desarrollo de Software 2000. Pearson Prentice Hall, USA.

Krutchen (2000), “The Rational Unified Process”. Addison y Wesley, Second Edition Canada.

Lasso Guerrero Juan Gabriel (2013).Ergonomía en el diseño web: “Usabilidad de sitios web dedicados al comercio electrónico en Buenos Aires” Universidad de Palermo, Argentina

Len Bass, Paul Clements, y Rick Kazman, (1998) *Software Architecture in Practice*. Addison-Wesley (EEUU).

Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistema De información gerencial* (12a. ed.). México: Editorial Prentice Hall / Pearson.

Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistema De información gerencial* (12a. ed.). México: Editorial Prentice Hall / Pearson.

Marquez, M. (2014). Definición de Sistema. Retrieved August 23, 2018, from [http://www.dinamica-de-sistemas.com/libros/sistemas\\_concepto.htm](http://www.dinamica-de-sistemas.com/libros/sistemas_concepto.htm)

- Marín Martel Roberto (2010) .Tesis: “Desarrollo de una herramienta de soporte para el cuadro de mando integral”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Palacios, L. (2017). *Implementación de un Sistema Web para el Trámite Documentario en la Municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Puebla, J. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la administración y gestión de documentos, a través de servicios y aplicaciones web, necesarias para la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2008*. Ecuador: Universidad San Francisco de Quito USFQ. del Ecuador.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L
- Quintero Zavala Nelson Giovanni (2016) Tesis: “Desarrollo de una aplicación web para la comercialización de mariscos provenientes de las islas Galápagos, aplicado a la empresa “Galápagos Fish” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Quispe, J. y Vilchez, J. (2017). *Relación entre la implementación de un Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la municipalidad distrital del Rimac*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola
- Roy A. Justo Torres (2010), “Diseño, Desarrollo e Implementación de una Aplicación Web-Map para la Visualización y Consulta de los Proyectos Ejecutados por Auding-Intraesa S.A.” de la Universidad autónoma de Barcelona – España.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. España: Editorial UOC.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Argentina: Editorial Liderazgo 21.

- Thomas M. Siebel, Patricia House (2000). "Estrategias para el éxito en el E-Business" Editorial Reversa. Madrid – España
- Ticportal.es. (2019). *Gestión Documental*. Retrieved from <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>
- Tamayo, M. (2014). *Calidad de los Servicios*. Retrieved from [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Tapia, V. (2016). *Sistema de Información de Trámite Documentario basado en Tecnología Web para Institutos De Educación Superior Tecnológicos de la región Ancash en el año 2016*. Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica* (2a. ed.). Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica* (11a. ed.). Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Valentín Linares Sánchez, (2004) Análisis de sistemas de navegación de sitios Web
- Veen, J. (2001). *Arte y ciencia del diseño Web*. Madrid, Ed. Pearson Educación S.A.,
- Walker Reed, María Fernanda (2005) Tesis: "El diseño de información en el desarrollo de sitios Web comerciales", de la Universidad de las Américas Puebla – México.
- Zavala, Antonio. (1993). "Cómo trabajar los contenidos actitudinales de valores estadístico de encuestas" Barcelona, España.



Zapata, C. (2015). *Gestión documental & gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de información*. Perú: Archivo General de la Nación de Colombia.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de constancia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario en la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la calidad de servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019</p> <p>Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019.</p> <p>Determinar el efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para la automatización de trámite documentario en la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2019</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> La aplicación del sistema de gestión documentaria mejora la seguridad en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Sistema Gestión Documentaria</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>a. <b>Tecnología de la información</b></p> <p><b>Indicadores</b> Software Hardware Internet Correo electrónico</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>b. <b>Gestión del conocimiento</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p><b>Capacitación</b> Normatividad</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>c. <b>Gestión documentaria</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Recepción de documentos</b> <b>Registros de documentos</b> <b>Distribución de documentos</b> <b>Control de documentos</b> <b>Calificación de documentos</b> <b>Archivo de documentos</b></p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Calidad de Servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>a. <b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Indicadores</b> Rapidez en la atención Cumplimiento de plazos Procesamiento de operaciones Solución de problemas</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>b. <b>Accesibilidad</b></p> <p><b>Indicadores</b> Instalaciones físicas Horarios de atención Tiempos de espera Sistema de atención</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>c. <b>Seguridad</b></p> <p><b>Indicadores</b> Ausencias de fallas Protección de la información Usuarios del sistema Manipulación de la información</p>	<p><b>MÉTODO</b></p> <p>El Método es Cuantitativo</p> <p>Con procedimientos se realizaron el marco de la estadística descriptiva y la estadística inferencial en las evaluaciones de las medidas de tendencia central</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>La presente investigación es de tipo aplicada y nivel explicativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Diseño Experimental, basado en un diseño experimental ANOVA – T de Student</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>20 Usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p> <p>Técnica de muestreo basado en la N.T.P.-ISO 2859-1-2009.</p> <p>IBM SPSS Statistics 21 Statgraphics version 16.1.11</p>

## Anexo 2: Matriz operacionalización

Variable independiente: sistema de gestión documentaria				
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala/Valores	
Tecnología de la información	Software Hardware Internet Correo electrónico	Del 1 al 8	En inicio: 1 En proceso: 2 Logros: 3	
Gestión del conocimiento	Capacitación Normatividad	Del 9 al 14	En inicio:1 En proceso:2 Logros: 3	
Gestión documental	Recepción de documentos Registros de documentos Distribución de documentos Control de documentos Calcificación de documentos Archivo de documentos	Del 15 al 20	En inicio:1 En proceso:2 Logros: 3	
Variable dependiente: calidad de servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de medición	Nivel/rango
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención Cumplimiento de plazos Procesamiento de operaciones Solución de problemas	Del 1 al 8	Nunca: 1 Pocas veces:2 A veces: 3 Muchas veces:4 Siempre: 5	Ineficiente (0-40) Regular (41-80) Eficiente (81-120)
Accesibilidad	Instalaciones físicas Horarios de atención Tiempo de espera Sistema de atención	Del 9 al 16	Nunca: 1 Pocas veces:2 A veces: 3 Muchas veces:4 Siempre: 5	Ineficiente (0-40) Regular (41-80) Eficiente (81-120)
Seguridad	Ausencias de fallas Protección de la información Usuarios del sistema Manipulación de la información	Del 17 al 24	Nunca: 1 Pocas veces:2 A veces: 3 Muchas veces:4 Siempre: 5	Ineficiente (0-40) Regular (41-80) Eficiente (81-120)

### Anexo 3: Tabla de evaluación de instrumentos por expertos

CRITERIOS		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				
3. ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avances de la ciencia y la tecnología.																				
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																				
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																				
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la Inteligencia emocional																				
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos técnicos científicos.																				
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y los ítems.																				
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable.																				

**Acreditado por los doctores**  
**NELLY RAQUEL CASTRO VICENTE**  
**IDANIA ESPINOZA BARDALES**  
**ANGEL QUISPE TALLA**

## Anexo 4: Instrumentos

### Instrumento validado por la escala de likert

Señor usuario el presente cuestionario tiene por objeto determinar la opinión respecto a la implementación del sistema de gestión documentaria para la mejora de la calidad del servicio del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, por lo que le solicitamos llene el cuestionario siguiente,

DATOS GENERALES:				
GRADO	EDAD	AÑOS DE SERVICIO	SEXO	FECHA
			M ( ) F ( )	__/__/__
¿Posee conocimientos básicos en el uso de sistemas informáticos?				Si ( ) No ( )
<b>NOTA:</b> Marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted elija:				

1.- La innovación es el elemento más importante a la hora de usar el sistema de gestión documental.

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

2.- La aportación del sistema de gestión documental es siempre valiosa.

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

3.- Con la experiencia del usuario dentro del uso del sistema de gestión documental esta:

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

4.- El sistema de gestión documental se preocupa por la digitalización de los registros, consultas y bandeja

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

5.- El sistema de gestión documental se preocupa por localización central de documentos de los registros, consultas y bandeja

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

7.- El sistema de gestión documental se preocupa por la seguridad en la información para los registros, consultas y bandeja

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

8.- El sistema de gestión documental se preocupa por compartir documentos en la información para los registros, consultas y bandeja

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

9. El sistema de gestión documental se preocupa por la colaboración documental en la información para los registros, consultas y bandeja

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

10.- El sistema de gestión documental se preocupa por el control de versiones en la información para los registros, consultas y bandeja

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

11.- El sistema de gestión documental es un software documental en línea con una interfaz muy fácil de usar que permite a los usuarios elaborar sus propios trabajos en los registros, consultas y bandeja.

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

12.- El sistema de gestión documental permite a los usuarios activar funciones dirigidas en función de las actividades de registro, consultas y bandeja a fin que los usuarios también pueden enviar cuestionarios por correo electrónico a otros usuarios

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

13.- Según sus actividades procedimentales del sistema de gestión documental permite un trabajo fácil de manejar

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

14.- Al usar el sistema de gestión documental se encuentra usted satisfecho con sus atributos que el sistema le brinda

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

**Muchas gracias**



## Instrumento de medición de la variable calidad de servicio

### PRETEST / POSTEST

Agradeciendo su valiosa colaboración, el presente es un cuestionario que se está realizando con la finalidad de obtener información precisa que nos permita conocer acerca de los procedimientos de trámite documentario que se realizan diariamente en el Hospital , marcando con una (X) la respuesta que estime pertinente.

Escalas:

Nunca	: 1
Pocas veces	: 2
A veces	: 3
Muchas veces	: 4
Siempre	: 5

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO
--------------------------------

\* Capacidad de respuesta

- 1.- El sistema permite una rápida y oportuna atención.
  - a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
  
- 2.- Durante la atención se generan colas de espera.
  - a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
  
- 3.- Se cumple con los plazos establecidos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas.
  - a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
  
- 4.- Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional.
  - a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre

- 5.- Los procesos de trámite documentario se realizan en forma ágil.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 6.- Se cumple el flujograma indicado para los procesos de trámite documentario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 7.- Ante demora en los trámites documentarios se gestionan soluciones oportunas e inmediatas.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 8.- Las soluciones brindadas satisfacen las expectativas de los usuarios.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre

**\* Accesibilidad**

- 9.- Existen suficientes ventanillas de trámite documentario para la atención al usuario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 10.- Las ventanillas de atención de trámite documentario cuentan con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 11.- Los horarios de atención en ventanilla de trámite documentario satisfacen la necesidad del usuario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre

- 12.- Las ventanillas de atención de trámite documentario cumplen con los horarios de atención establecidos.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 13.- Los tiempos de espera de atención en ventanilla de trámite documentario son los adecuados.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 14.- Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de trámite documentario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 15.- Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 16.- El sistema de trámite documentario permite otros sistemas de atención al usuario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre

**\* Seguridad**

- 17.- El sistema de trámite documentario asegura ausencia de fallas.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 18.- El sistema de trámite documentario permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces

- c) Siempre
- 19.- El sistema de trámite documentario garantiza protección de la información.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 20.- El sistema de trámite documentario permite efectuar backs up programados.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 21.- El sistema de trámite documentario admite la creación de usuarios para su manejo.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 22.- Los usuarios del sistema de trámite documentario cuentan con clave de identificación.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 23.- Todos los usuarios tienen acceso completo al sistema de trámite documentario.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre
- 24.- El sistema de trámite documentario permite niveles de manipulación de la información.
- a) Nunca
  - b) Pocas veces
  - c) A veces
  - d) Muchas veces
  - c) Siempre

**Muchas gracias**

## ANEXO 6: FICHA DE MONITOREO DEL PROGRAMA DE AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

**Existe: Pertinencia – Relevancia - Claridad**

Indicadores:

En inicio : 1  
En proceso : 2  
Logro : 3

N°	ITEMS	1	2	3
1	Designación del personal usuario de las diferentes unidades orgánicas del hospital.			
2	Precisión del uso del correo electrónico institucional.			
3	Adecuación del Sistema de Trámite Documentario Web para las dependencias de la Administración Central del Ministerio de Salud.			
4	Elaboración del sistema de alertas paralelo al Sistema de Trámite Documentario.			
5	Creación de claves de ingreso al Sistema de Trámite Documentario.			
6	Revisión de los equipos informáticos de las unidades orgánicas del hospital.			
7	Instalación del Sistema de Trámite Documentario en los equipos informáticos designados.			
8	Instalación del sistema de alertas en los equipos informáticos designados.			
9	Capacitación al personal designado sobre el Sistema de Trámite Documentario.			
10	Capacitación al personal designado sobre gestión documental.			
11	Capacitación al personal designado sobre normas de cumplimiento inmediato y vigente.			
12	Elaboración de la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el Trámite Documentario del Hospital Nacional			
13	Aprobación de la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el Trámite Documentario del Hospital Nacional			
14	Difusión de la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el Trámite Documentario del Hospital Nacional			
15	Puesta en marcha del Sistema de Trámite Documentario.			
16	Puesta en marcha del sistema de alertas.			
17	Absolución de consultas.			
18	Verificación del uso del Sistema de Trámite Documentario.			
19	Evaluación del uso del Sistema de Trámite Documentario.			
20	Retroalimentación del uso del Sistema de Trámite Documentario.			

**Muchas gracias**

## **Anexo 5: Expediente para la validación de expertos**



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

# **EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora. Dr.  
**NELLY CASTRO VICENTE**

.....

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS II – INGENIERIA DE SISTEMAS**, promoción **2019**, aula **03**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR, LIMA 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

**Bach. DANIEL SANTOS  
ADANAQUÉ RUFASO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Existe: Pertinencia – Relevancia - Claridad

Apellidos y nombres del juez validador. Dra:

NELLY RAQUEL CASTRO VICENTE.

DNI: 31677906

Especialidad del validador: Doctorado en ciencias de la educación

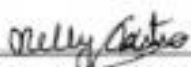
Septiembre 20 del 2019

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

\*Claridad: 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 dimensión

  
Firma del Validador



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora. Dra  
QUISPE TALLA ANGEL NOE

.....

### Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS II – INGENIERIA DE SISTEMAS**, promoción **2019**, aula **03**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR, LIMA 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. DANIEL SANTOS  
ADANAQUÉ RUFASTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Existe: Pertinencia – Relevancia - Claridad

Apellidos y nombres del juez validador, Dr:

**QUISPE TALLA ANGEL NOE**

**DNI: 31677905**

**Especialidad del validador: Doctorado en ciencias de la educación**

**Septiembre 28 del 2019**

<sup>1</sup>Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: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 dimensión

  
Firma del Validador

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora. Dra.  
ESPINOZA BARDALES IDANIA

.....

### Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS II – INGENIERIA DE SISTEMAS**, promoción **2019**, aula **03**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR, LIMA 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. DANIEL SANTOS  
ADANAQUÉ RUFASO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Existe: Pertinencia – Relevancia - Claridad

Apellidos y nombres del juez validador. Dra:

**ESPINOZA BARDALES IDANIA**

**DNI: 345677906**

**Especialidad del validador: Doctorado en ciencias de la educación**

\*Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

\*Claridad: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 dimensión

**Septiembre 25 del 2019**



Firma del Validador

## **Anexo 6: Propuesta de la solución tecnológica**

Diseño y manejo de la solución tecnológica para el sistema web en la gestión documental incluye los aspectos: Informática

### **Solución Informática de la Metodología Aplicada**

El modelo de casos del Sistema de Gestión Documental forma parte del análisis y diseño del sistema normado por la metodología de desarrollo e implementación de sistemas de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Secretaria de Gobierno Digital - SEGDI.

### **Nombre y descripción de la solución**

Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Establecer los lineamientos del Sistema de Gestión Documentario Cero Papel, en los órganos y/o unidades del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. La aplicación obliga a todos los órganos y unidades orgánicas del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, para la tramitación de los documentos internos y externos de la institución. Asimismo, es aplicable al personal que independientemente de su régimen laboral o relación contractual, prestan servicios en los diferentes órganos del HEVES.

Ser una herramienta que permita el fácil control y seguimiento a los Documentos que fluyen dentro de la INSTITUCIÓN (Documentos de Entrada, Internos y Salidas); un facilitador de transparencia, que permitirá a la INSTITUCIÓN hacer un seguimiento a la eficiencia en la atención al ciudadano y entidades, así como también al flujo interno de documentos.

El SITD permite:

- Registrar documentos Entrada (que Ingresa a la INSTITUCIÓN), Interno (entre oficinas), y Salida (que salen de la INSTITUCIÓN).

- Cargar al Sistema Documentos escaneados o archivos.
- Realizar Consultas y Búsquedas de los Documentos Registrados a todo nivel (maneja diferentes criterios para las búsquedas).
- Generar reportes en Excel y PDF en las consultas.
- Consultar el estado de un trámite vía internet.
- Servir de base para el desarrollo de un Sistema Informático replicable en otras entidades del estado.
- Mejorar el flujo de información y comunicación, poniéndola a disposición de usuarios de la Sede Central y sus oficinas anexas. Asimismo, cumplir con la política de transparencia en cuanto a publicación de la información a tiempo.
- Disponer de acceso rápido y oportuno de la información facilitando la administración de documentos (distribución, control, flujo, roles de seguridad y mantenimiento) y estableciendo una colaboración eficiente en un entorno amigable e integrado.
- Administración controlada por los mismos usuarios responsables, adquiriendo suficiencia organizacional para mantener esta solución operativa.
- Reducir la complejidad en la administración de la información.
- Disminuir los tiempos de búsqueda de información.
- Reducir los costos de recursos y horas hombres para elaborar información.
- Implantar un sistema modular de fácil administración y actualización, con capacidad de soportar múltiples consultas y transacciones.

## **Objetivo de la solución Informática**

Establecer las disposiciones que permitan regular el Sistema de Gestión Documentario en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador que comprende la recepción, registro, foliación, derivación, atención, distribución, seguimiento y control de los documentos internos y externos que se tramiten en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador - HEVES, a través del adecuado uso del Sistema de Gestión Documentario -SGD y otras tecnologías de información y comunicación, para el uso de firmas y certificados digitales.

## **Alcance de la solución Informática**

El desarrollo del Sistema de Gestión Documentario en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, 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 de trámite documentario podrá realizar sus funciones de manera más eficiente reduciendo así el tiempo de atención a los usuarios, y a la vez poder brindar una mejor calidad de servicio.

Es importante porque traerá consigo una serie de beneficios para el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, que van desde la mejora en el proceso de atención de expedientes (control y seguimiento), y la reducción de tiempos en la atención y también disminución del uso de papel, reduciendo drásticamente los gastos por este concepto.

## **Análisis de la Solución**

Los documentos remitidos al HEVES por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada o que se notifiquen a cualquiera de ellas, deberán canalizarse a través de Mesa de Partes, debiendo registrarse en el Sistema de Gestión Documentario.

El documento dirigido a un órgano y/o área del HEVES debe ser ingresado en el SGD, con lo cual se generará un expediente (con numeración

única), pudiendo ser derivado a través de éste de manera secuencial del mayor a los menores niveles jerárquicos. De igual forma, los documentos elaborados por los órganos y/o áreas del HEVES, deben tramitarse secuencialmente del menor al mayor nivel jerárquico, y deben ser registrados y derivados a través del SGD; de modo que se puede efectuar el seguimiento y control del trámite.

Los documentos que generen los propios órganos y/o áreas del HEVES, que den lugar a un expediente nuevo deben ser registrados e ingresados en el SGD, por el personal a cargo de dicha función en el respectivo órgano del HEVES.

Los documentos que ingresan al HEVES son digitalizados por Mesa de Partes, en formato "pdf", siendo adjuntados en el expediente respectivo. Los documentos recibidos en soporte digital también son anexados en el referido formato, al correspondiente expediente. Luego de ello se deriva y/o asigna a través del SGD. El nombre del archivo generado en formato "pdf", que contiene la documentación digitalizada, debe identificar plenamente el documento.

Los documentos digitales contenidos en el SGD son considerados como reproducciones idénticas al documento físico original. Debe adjuntarse el documento digital al registrar y finalizar el expediente.

El SGD establece la automatización del proceso de trámite documentario, facilitando su registro y control; además permite la emisión de reportes por bandeja de pendientes por áreas, pendientes por responsable, derivaciones, por tipo de procedimiento, de documentos en tránsito, entre otros. Este sistema debe permitir el uso de firmas electrónicas para la suscripción o visados de documentos digitalizados.

Es obligatorio el uso del módulo de numeración correlativa en el SGD para documentos internos, generados por los órganos del HEVES.

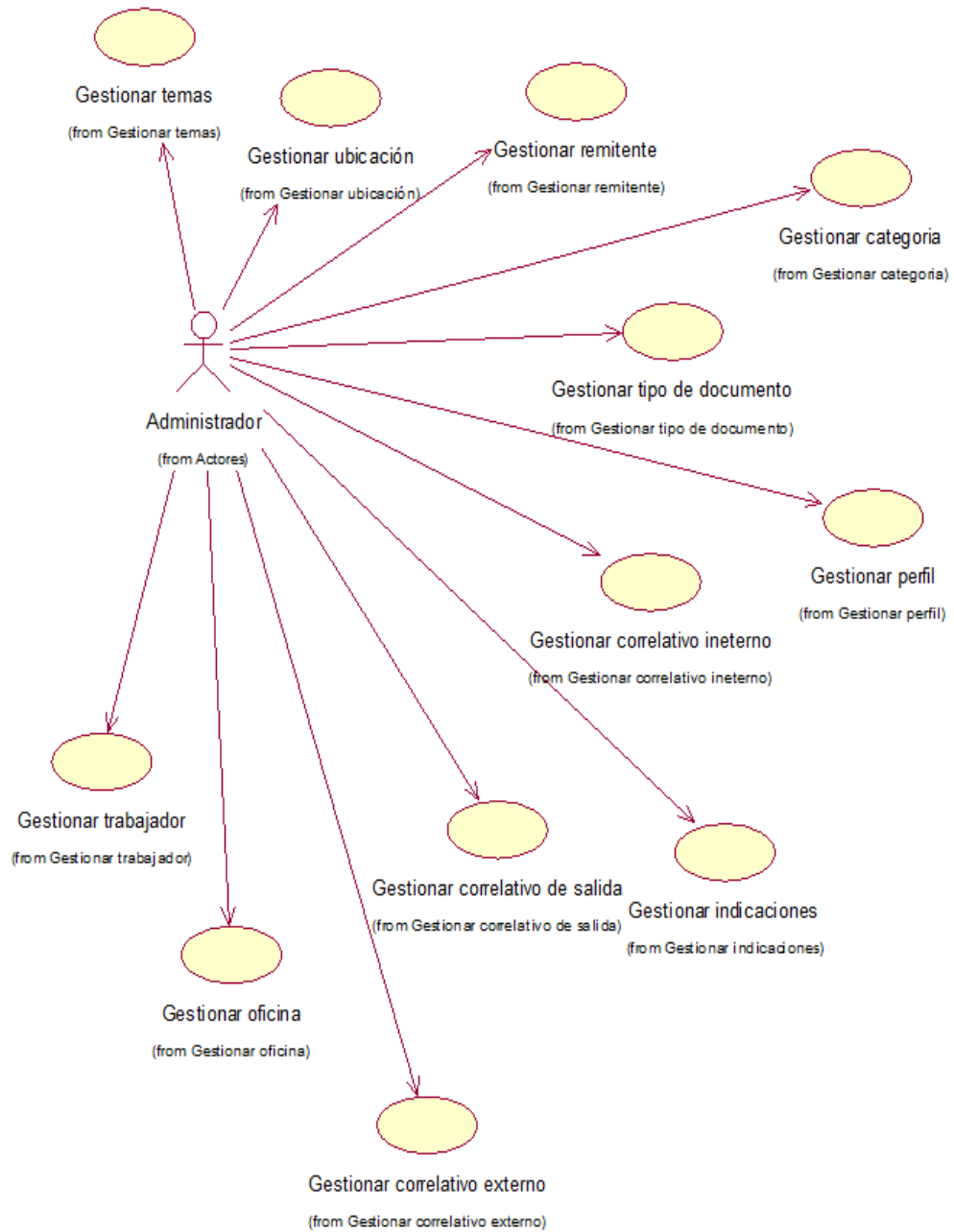


## Requerimientos de Usuario

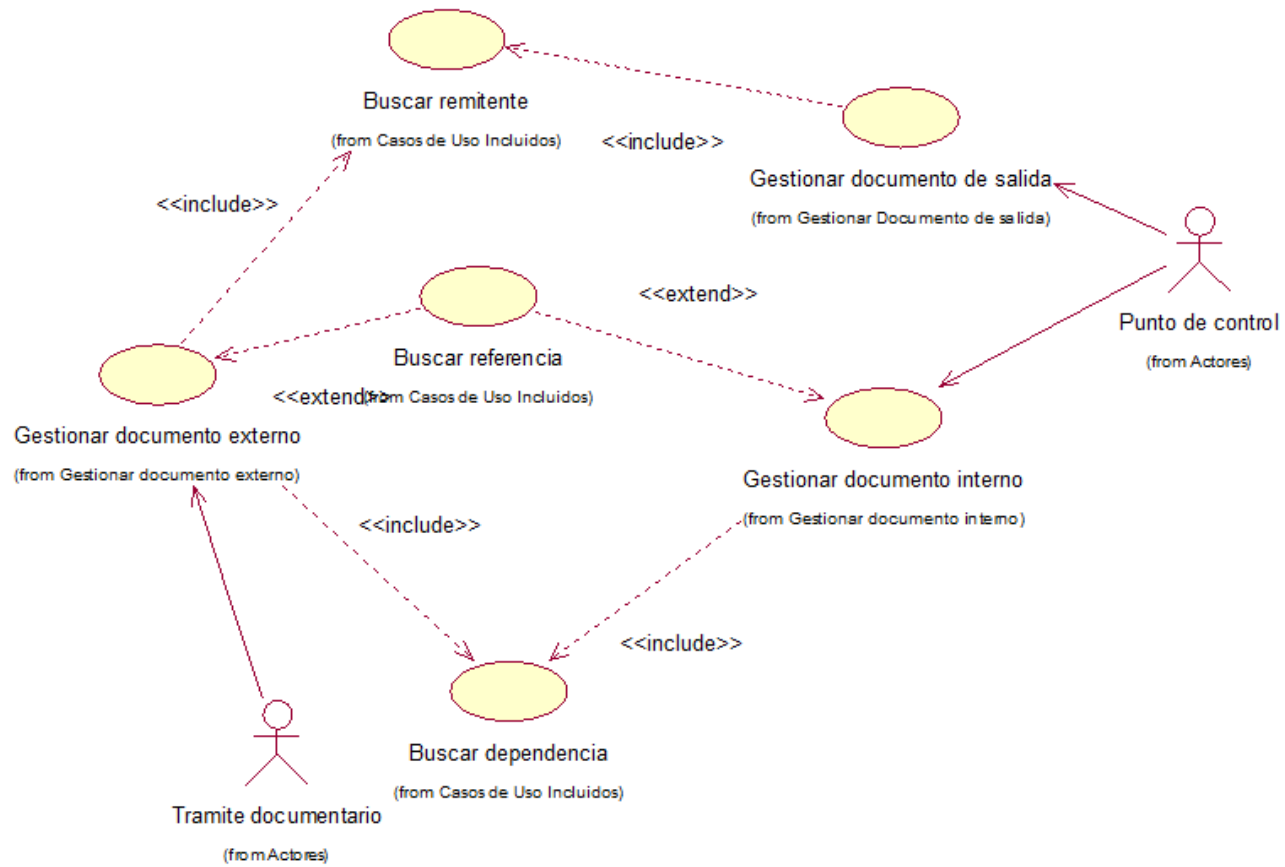
MATRIZ PROCESO, SERVICIO, FUNCIONALIDADES, CASO DE USO							
Proceso de Negocio "Meta"	Actividad del Negocio	Responsable del Negocio	Servicio "Valor"	Requerimiento Funcionales	Caso de Uso	Actores	
1	<b>Proceso Gestionar Documento Externo</b>	Registrar Documento	Profesional PCM (Trámite documentario)	Registro de documentos presentados por los administrados	RCU01: El sistema deberá de permitir el registro de los datos del documento presentados por los administrados y la digitalización del mismo.	CUS01: Gestionar documento externo	Tramite Documentario
						CUS02: Buscar Remitente	
						CUS03: Buscar Oficina	
2	<b>Proceso Gestionar Documento Interno</b>	Registrar Documento	Profesional PCM (secretarias y jefes de oficina)	Registrar de documentos creados internamente	RCU02: El sistema deberá de permitir el registro de los datos del documento, creado por el personal de la oficina, y su digitalización para ser enviado a otras oficinas.	CUS04: Gestionar documento Interno	Punto de Control
						CUS03: Buscar Oficina	
3	<b>Proceso Gestionar Documento Salida</b>	Registrar Documento	Profesional PCM (secretarias y jefes de oficina)	Registrar de documentos creados internamente Para otras entidades	RCU03: El sistema deberá de permitir el registro de los datos del documento, creado por el personal de la oficina, y su digitalización para ser enviado a otras entidades.	CUS04: Gestionar documento Salida	Punto de Control
						CUS05: Buscar Remitente	
4	<b>Proceso Gestionar Documento Personal</b>	Registrar Documento	Profesional PCM del área	Registrar de documentos creados por personal de las oficinas	RCU04: El sistema deberá de permitir el registro de los datos del documento creados por el personal de la oficina y la digitalización del mismo.	CUS06: Gestionar documento Personal	Profesional

## Diagrama de Actores del Sistema

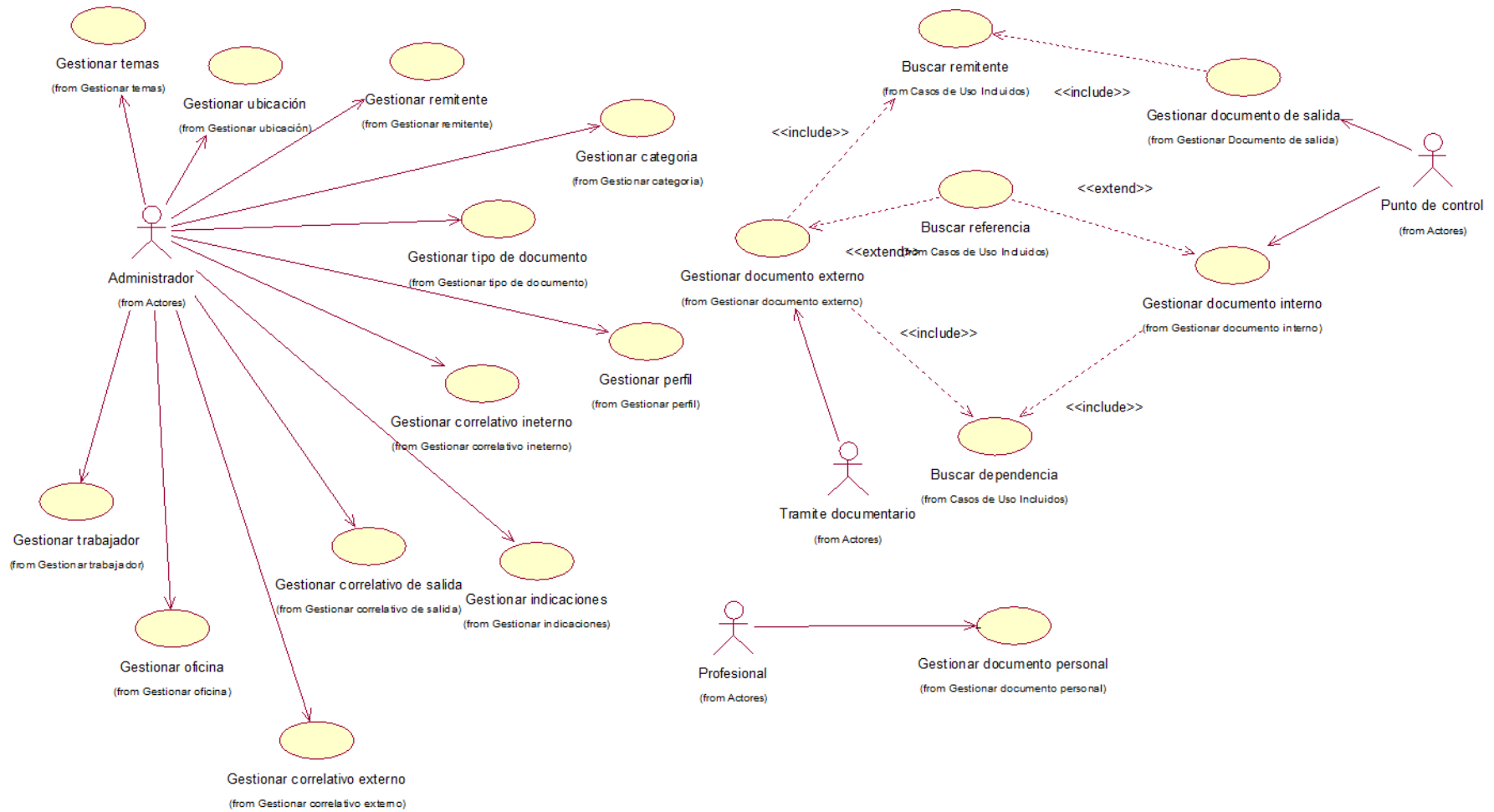
### Diagrama de Casos de Uso del Administrador



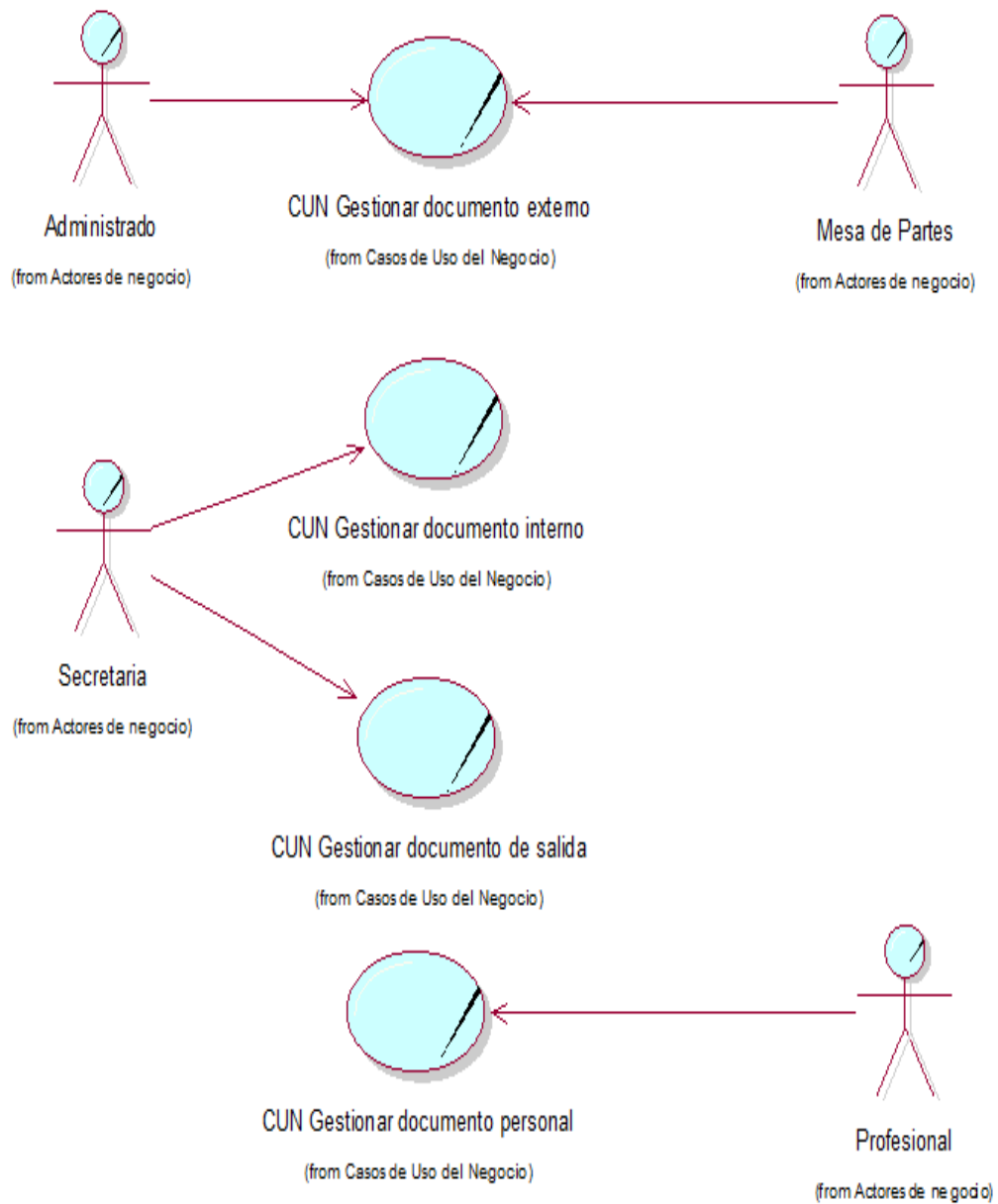
## Diagrama de Casos de Usos de Punto de Control



## Diagrama de Casos de Uso General



## Diagrama de Caso de uso del usuario





RCUN01: Gestionar documento externo

CUN Gestionar documento externo

(from Casos de Uso del Negocio)



RCUN02: Gestionar documento interno

CUN Gestionar documento interno

(from Casos de Uso del Negocio)



ECUN03: CUN Gestionar documento de salida

CUN Gestionar documento de salida

(from Casos de Uso del Negocio)



RCUN04: Gestionar documento personal

CUN Gestionar documento personal

(from Casos de Uso del Negocio)

### Cronograma de Actividades de implementación

		Meses del 2019							
FASES	Actividad	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE			
		Semana 3	Semana 4	Semana 1-2	Semana 3-4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
PLANIFICACION	1.1. Reunion con los funcionarios ADMINISTRATIVOS y ASISTENCIALES encargados, para la elaboracion de documentos. (DIRECTIVAS)								
	1.2. Implementacion del Sistema de Tramite Documentario (Cero Papel). PRUEBA								
	1.3. Plan de Capacitacion DEL SISTEMA INTEGRADO de TRAMITE DOCUMENTARIO.								
EJECUCION	2.1. Implementacion del Sistema de Tramite Documentario (Cero Papel).								
	2.2. Creacion de las credenciales (usuarios) según organigrama insitucional.								
	2.3. Implementacion del componente de Supervision, según aprobada en la Directiva.								
	2.4. Implementacion del Sistema de Control Interno a nivel de procesos .								
EVALUACION	3.1. Evaluacion del Cumplimiento del Plan de Trabajo de Implementacion del Sistema de Tramite Documentario.								
	3.2. Evaluacion del cumplimiento del Cronograma de actividades establecido.								
	3.3. Emision del Informe Final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones								
	3.4. Capacitacion a los usuarios del Sistema de Tramite Documentario. (secretarias y asistentes)								
	3.5. Capacitacion mediante talleres de sensibilizacion; al grupo directivo y funcionarios.								

## Diseño de la Solución tecnológica del sistema web de gestión documental

La solución de desarrollo del Sistema deberá ser implementada bajo una arquitectura de 3 capas:

- **Capa de Presentación:**

Es la que ve el usuario (también se la denomina “capa de usuario”), presenta el sistema al usuario, le comunica la información y captura la información del usuario en un mínimo de proceso (realiza un filtrado previo para comprobar que no hay errores de formato). Esta etapa se comunica únicamente con la capa de negocio. También es conocida como interfaz gráfica y debe tener la característica de ser “amigable” (entendible y fácil de usar) para el usuario.

- **Capa de Negocio:**

Es donde residen los programas que se ejecutan, se reciben las peticiones del usuario y que se envían las respuestas tras el proceso. Se denomina capa de negocio (e incluso de lógica del negocio) porque es aquí donde se establecen todas las reglas que deben cumplirse. Esta etapa se comunica con la capa de presentación, para recibir las solicitudes y presentar los resultados, y con la capa de datos, para solicitar al gestor de base de datos almacenar o recuperar datos de él. También se consideran aquí los programas de aplicación.

- **Capa de Datos:**

Es donde residen los datos y es la encargada de acceder a los mismos. Está conformada por uno o más gestores de bases de datos que realizan todo el almacenamiento de datos, reciben solicitudes de almacenamiento o recuperación de información desde la capa de negocios.



Las ventajas de usar esta arquitectura son las siguientes:

- El desarrollo se puede llevar a cabo en varios niveles.
- Desarrollos paralelos (en cada capa).
- Aplicaciones más robustas debido al encapsulamiento.
- En caso que sobrevenga algún cambio, solo se ataca al nivel requerido sin tener que revisar este código mezclado.
- Mantenimiento y soporte más sencillo (es más sencillo cambiar un componente que modificar una aplicación monolítica).
- Mayor flexibilidad (se pueden añadir nuevos módulos para dotar al sistema de nueva funcionalidad).
- Alta escalabilidad. La principal ventaja de una aplicación distribuida bien diseñada es su buen escalamiento, es decir, que puede manejar muchas peticiones con el mismo rendimiento simplemente añadiendo más hardware.
- El crecimiento es casi lineal y no es necesario añadir más código para conseguir esta escalabilidad.

### **Arquitectura del Sistema**



### **SERVIDOR DE APLICACIONES APACHE (WINDOWS)**

Servidor de aplicaciones : apache  
Espacio físico : 1gb (espacio libre para instalación)  
Memoria : 4gb

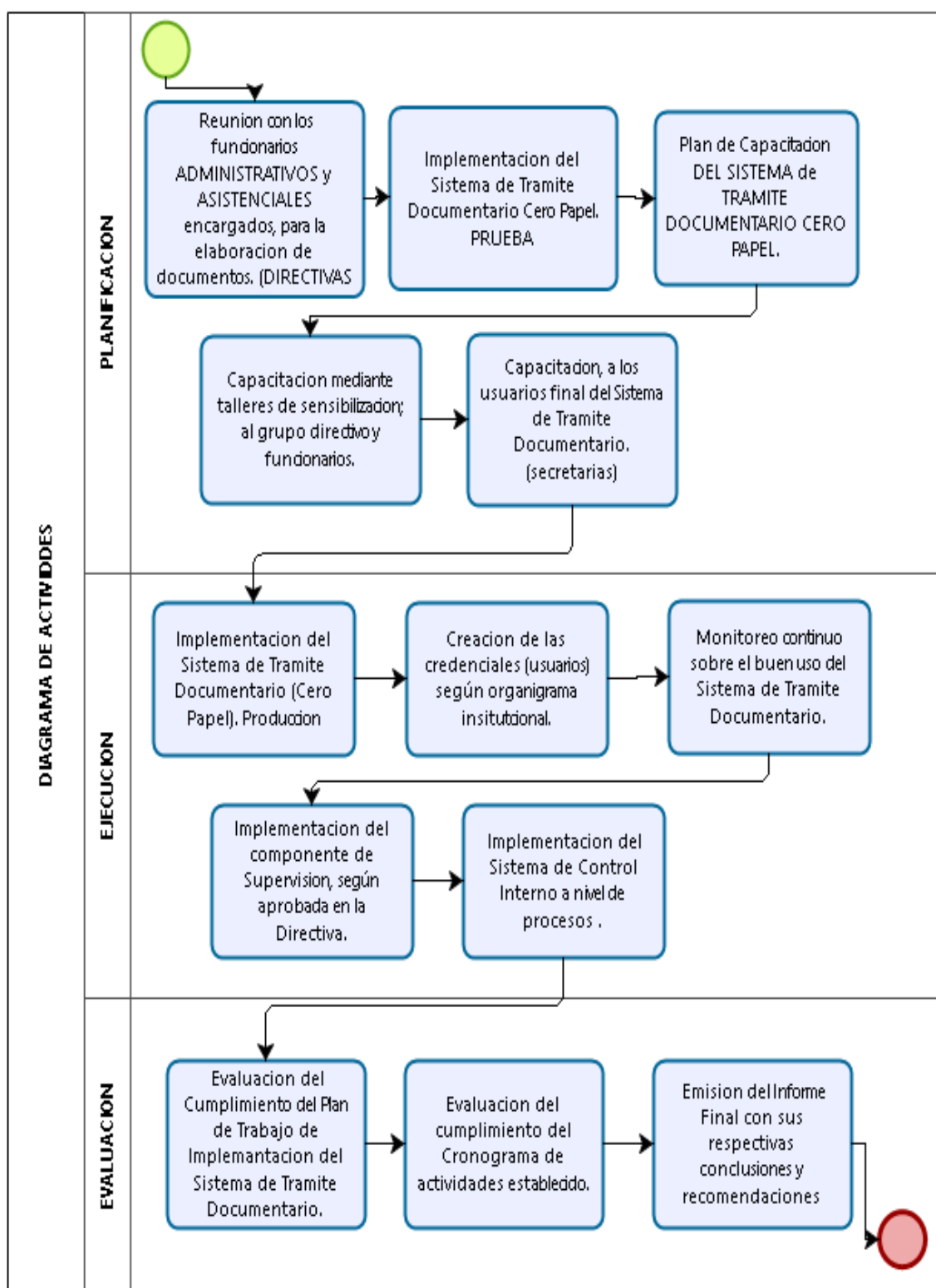
### **SERVIDOR DE BASE DE DATOS (MS-SQL)**

Base de datos : sqlserver 2008 r2  
Software : .net 3.5 sp1  
Espacio físico : 6gb (espacio libre para instalación)  
Memoria : 1gb express - 4gb otras EDICIONES

### **PC (RECOMENDADO)**

PC : core i5  
Memoria : 4gb  
Navegadores : chrome, mozilla firefox y explorer

## Flujo de las actividades a realizar

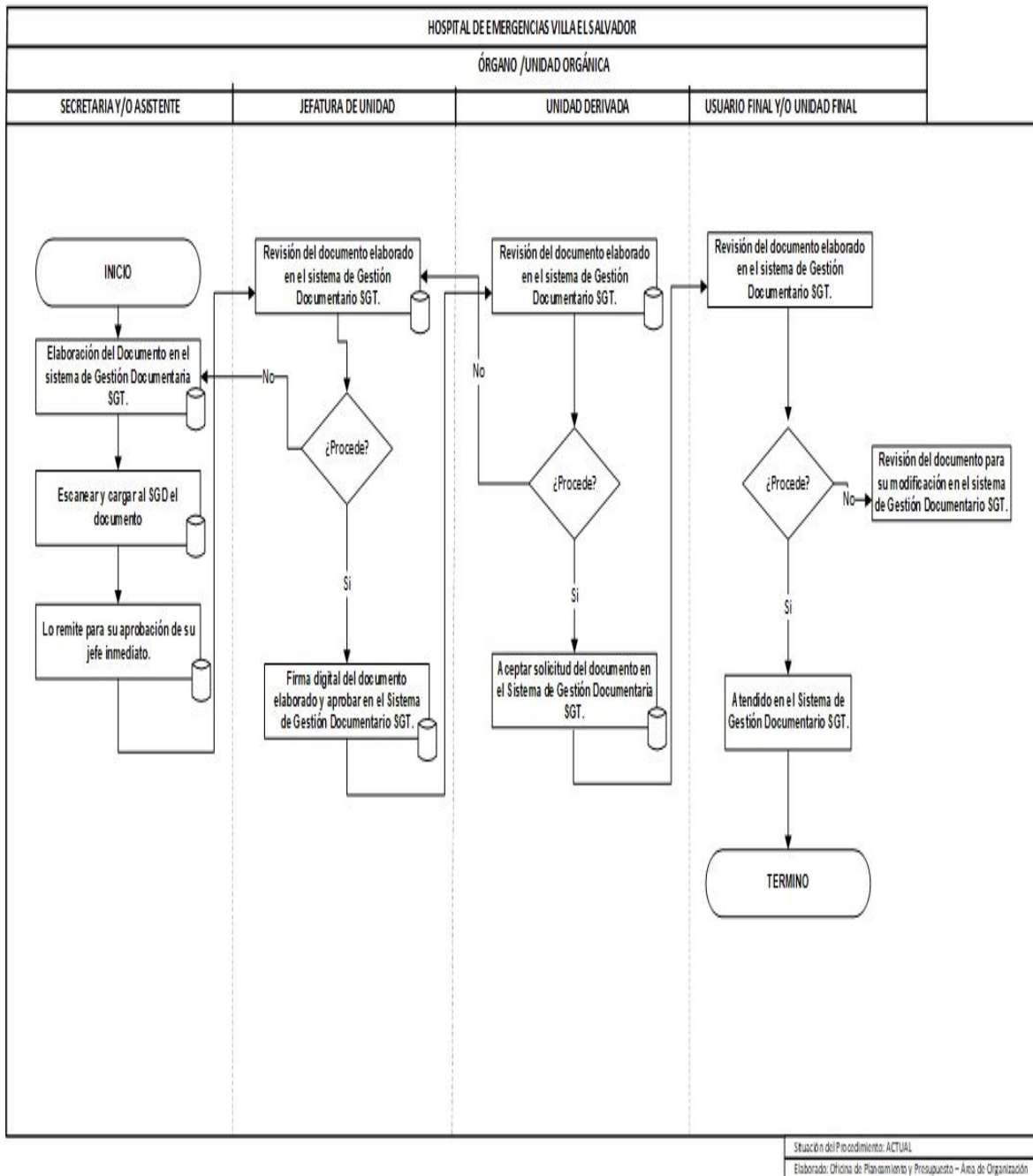


# Diagrama de actividades

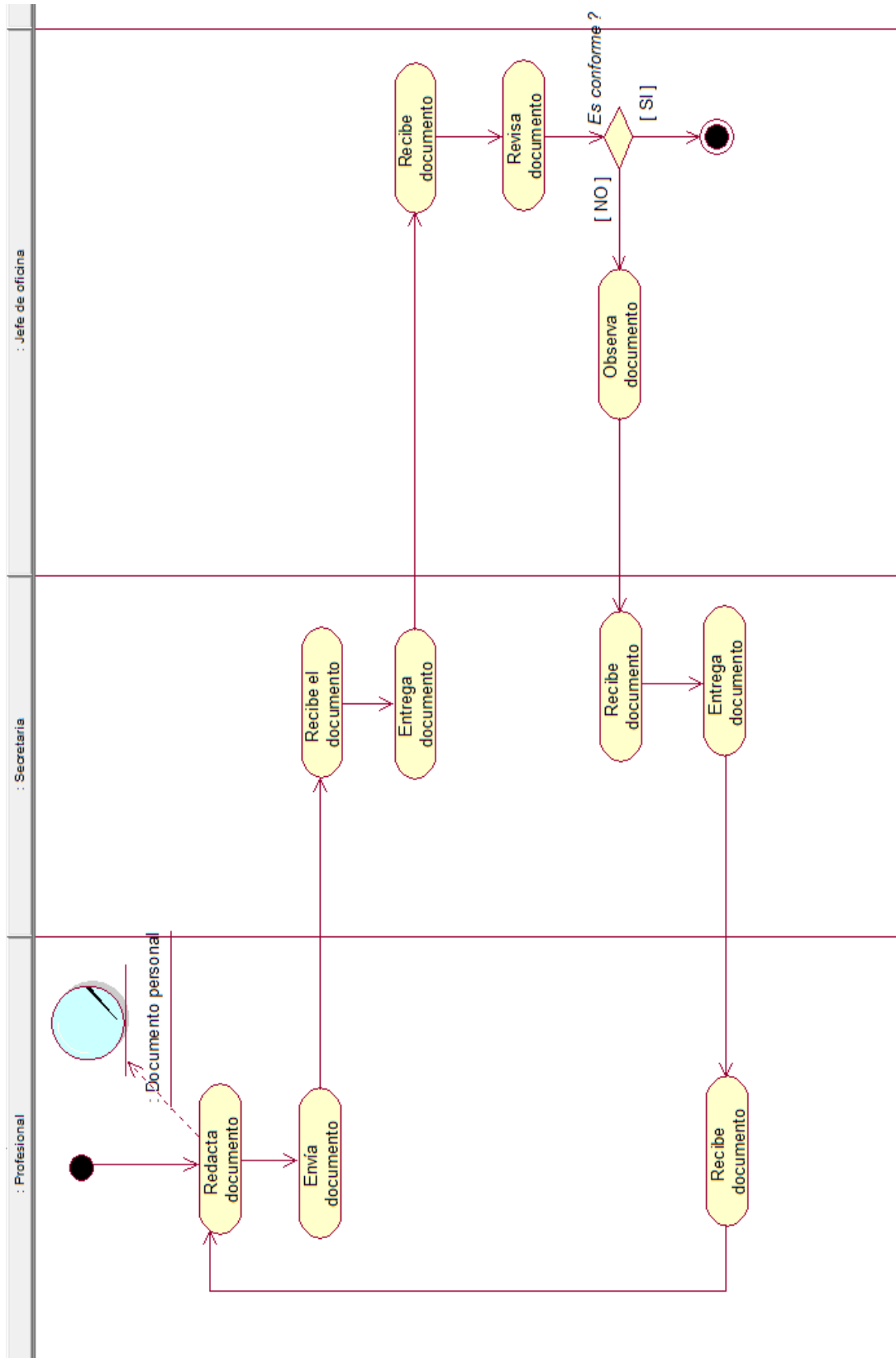
## Gestionar Documento Interno



### PROCEDIMIENTO: DOCUMENTO INTERNO

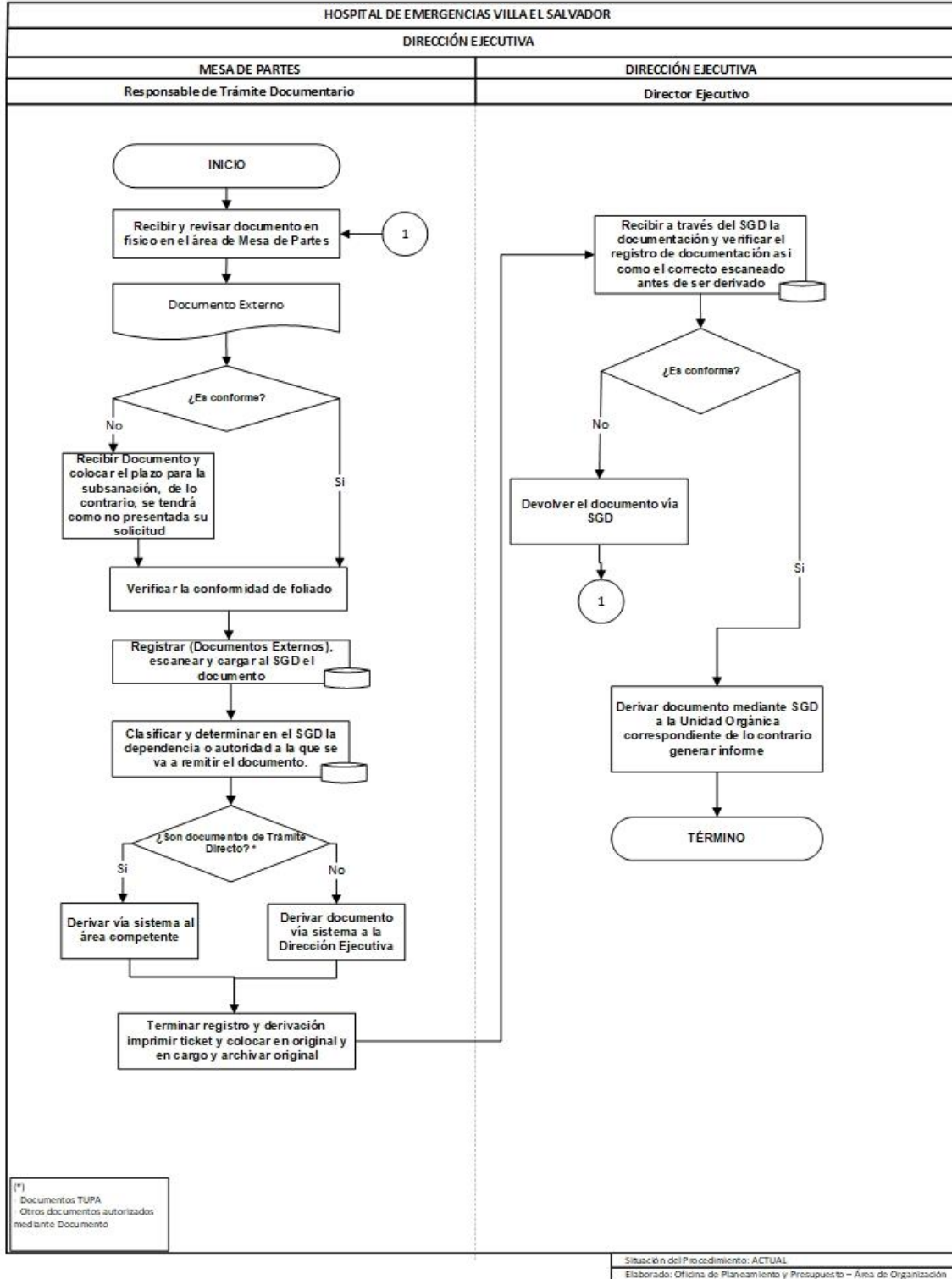


# Gestionar Documento Personal

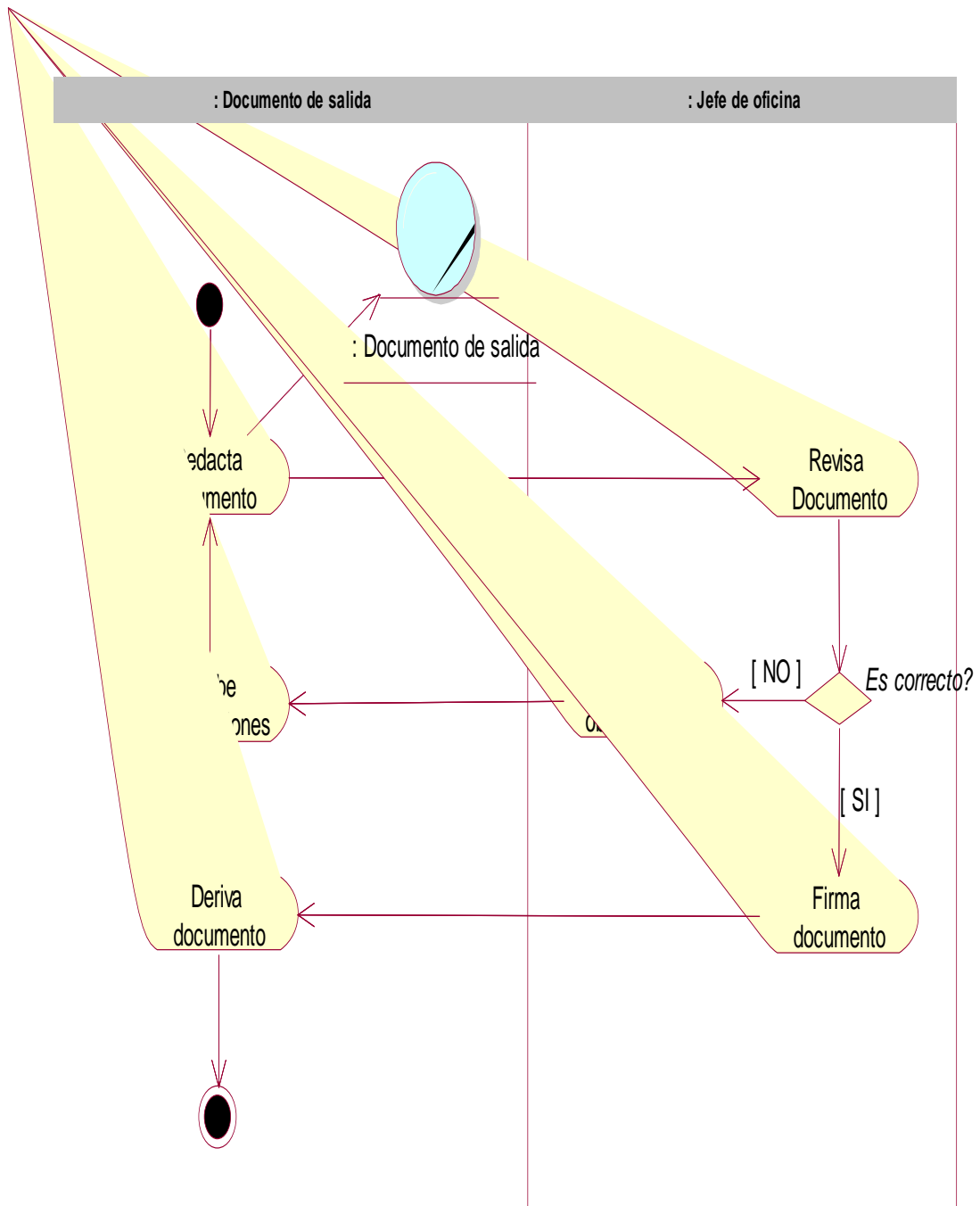


# Gestionar Documento Externo

## PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DOCUMENTARIO DOCUMENTOS EXTERNOS



# Gestionar Documento Salida



MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN  
DOCUMENTARIO – STD v. 1.0





## 1. Objetivo General del Sistema

Ser una herramienta que permita el fácil control y seguimiento a los Documentos que fluyen dentro de la INSTITUCIÓN (Documentos Tupa, Internos y Salidas); un facilitador de transparencia, que permitirá a la INSTITUCIÓN hacer un seguimiento a la eficiencia en la atención al ciudadano y entidades, así como también al flujo interno de documentos.

El SGD permite:

- ❖ Registrar Documentos Tupa (que Ingresa a la INSTITUCIÓN), Interno (entre oficinas), y Externo (que salen de la INSTITUCIÓN).
- ❖ Cargar al Sistema Documentos escaneados o archivos.
- ❖ Realizar Consultas y Búsquedas de los Documentos Registrados a todo nivel (maneja diferentes criterios para las búsquedas).
- ❖ Generar reportes en Excel y PDF en las consultas.
- ❖ Consultar el estado de un trámite vía internet.
- ❖ Servir de base para el desarrollo de un Sistema Informático replicable en otras entidades del estado.
- ❖ Mejorar el flujo de información y comunicación, poniéndola a disposición de usuarios de la Sede Central y sus oficinas anexas. Asimismo, cumplir con la política de transparencia en cuanto a publicación de la información a tiempo.
- ❖ Disponer de acceso rápido y oportuno de la información facilitando la administración de documentos (distribución, control, flujo, roles de seguridad y mantenimiento) y estableciendo una colaboración eficiente en un entorno amigable e integrado.
- ❖ Administración controlada por los mismos usuarios responsables, adquiriendo suficiencia organizacional para mantener esta solución operativa.
- ❖ Reducir la complejidad en la administración de la información.
- ❖ Disminuir los tiempos de búsqueda de información.
- ❖ Reducir los costos de recursos y horas hombres para elaborar información.
- ❖ Implantar un sistema modular de fácil administración y actualización, con capacidad de soportar múltiples consultas y transacciones.

## 2. Alcance del Manual

El alcance del presente documento es la de mostrar y explicar cada una de las secciones y opciones que maneja el Perfil de **SISTEMA DE GESTION DOCUMENTARIO CERO PAPEL – SGD V.3.0**

Este perfil es asignado a la persona encargada del registro de toda la documentación que ingresa y egresa del **HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR - HEVES**, desde los Servicios y/o Unidad del **HOSPITAL**.

Este perfil está compuesto de tres Secciones (Registro, Bandeja y Consulta), cada una de estas secciones contiene sub menús, los cuales serán explicados a más detalle a lo largo del manual.

## 3. Registro

- **Documento Externo**

- Oficios
- Carta
- Carta Notarial
- Solicitud
- Resoluciones
- Invitación
- Circulares
- Oficio Circularles
- Currículo
- Recibos
- Múltiples
- Otros Documentos

- **Documento Interno**

- Informes
- Nota Informativa
- Memorándum
- Memorándum – Circular
- Proveído
- Resolución
- Oficio
- Oficio Circular

- **Documento Tupa**

- Solicitud de TUPA son INFORME MÉDICO

#### 4. Acceso al Sistema

Para ingresar a este módulo digite la siguiente dirección:

<http://sgedoc.heves.gob.pe/std/>

Esta ruta puede variar, eso dependerá del administrador de la Red.

Luego de ingresar la ruta indicada se muestra la Ventana de Inicio de Sesión o de ingreso al Sistema SGD. Aquí debe ingresar su Usuario y Contraseña asignada por el administrador del sistema.

**Iniciar Sesión**

Usuario

Contraseña

**INGRESAR**

**INGRESAR  
USUARIO Y  
CONTRASEÑA**

**Iniciar Sesión**

Sr(a): YUPANQUI CHUQUIN LIZ RAQUEL

DIRECCION EJECUTIVA | Punto de Control Sec

**ACEPTAR**

**USUARIO  
INGRESADO Y  
UNIDAD AL QUE  
PERTENECE**

Luego de Ingresar sus datos y todo es conforme Ingresará al sistema SGD; visualizará la ventana de inicio con las opciones asignadas según su perfil, asignada por el administrador del sistema.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

**BUENOS DIAS: BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**

Profesional: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN

Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 19-09-2019 16:39:00

SUMARIO			
A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.			
Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

YUPANQUI CHUQUIN LIZ RAQUEL DIRECCION EJECUTIVA

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"  
 HEVES - Hospital de Emergencias Villa el Salvador  
 Viernes, 20 Septiembre del 2019 Lima - Perú

Central Telefónica (01) - 640-9875  
 E-mail Soporte: contact@heves.gob.pe

## 5. Ventana Principal

El perfil de **TRAMITE DOCUMENTARIO** está conformado por tres secciones principales cada una de ellas con su respectivo sub menú:

### a) Registro

- Documento Tupa
- Documento Externo
- Documento Interno

### b) Consulta

- Doc. Internos Generales
- Doc. Externos Generales
- Documento Tupa
- Documento Externo
- Control de Cargos
- Documento Interno

### c) Bandeja

- Pendientes
- Derivados
- Doc. De Entrada Grupo
- Finalizados

## 6. Opciones de Registro

### 6.1 Registro

#### 6.1.1. Documento Tupa

Consiste en registrar los documentos que están asociados a un Procedimiento TUPA. Es tipo de registro nos fuerza seleccionar un procedimiento tupa, para visualizar que requisitos debe de cumplir el usuario para el inicio del trámite.

El procedimiento tupa contiene información ya pre establecida como que requisitos debe cumplir, el número de días para su atención. Toda esta información se vincula al trámite solo asociando el Procedimiento Tupa al Registro.

**Para registrar un documento TUPA seguimos los siguientes pasos:**

1. Selecciono el Menú Registro y hago clic en la opción "Documento Tupa".
2. Llenar el formulario de Registro de Documento Tupa (seleccionar tipo de documento, ingresar el número de documento, buscar remitente, seleccionar procedimiento TUPA, seleccionar indicación, cargar el digital del documento y llenar otros datos complementarios opcionales).
3. Clic en el botón "Registrar".

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Documento Interno

Documento Externo

Documento Tupa

BUENOS DIAS: 1

OFICINA: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 19-09-2019 16:39:00

SUMARIO

...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

**REGISTRO DE DOCUMENTO TUPA**

Tipo de Documento: Seleccione \* Fecha Registro: 20-09-2019 12:14:19

Fecha del Documento:

Nº del Documento:  2

Remite:    \*

Asunto:

Observaciones:

Clase de Procedimiento: Seleccione \*

Procedimiento: Seleccione \*

Referencia:

Requisitos:

Oficina: DIRECCION ADJUNTA DA Responsable: Seleccione \*

Indicación: 03 CONOCIMIENTO Folios:

Derivar inmediatamente:

Adjuntar Archivo:

3

\* Campos requeridos

NOMBRE	DESCRIPCION
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de documento a ingresar.
Fecha Registro	Fecha y hora del servidor
Nro. Documento	Ingresar el número que viene en el documento
Remite/ Institución	Nombre de la Institución o Persona natural que deja un documento.
Remite	Cuando se trate de una Institución, se ingresa el nombre de la persona que está enviando el documento.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del documento.
Observaciones	Aquí se ingresa las observaciones acerca del documento
Clase de Procedimiento	Seleccionar si es Procesos o servicios
Procedimiento	Seleccionar el procedimiento TUPA
Requisitos	Hacer check a los requisitos cumplidos
Referencia	Aquí se coloca el número de la referencia del documento en caso la tuviera.
Oficina	Seleccionar la oficina a la cual va dirigido el documento
Responsable	Seleccionar el responsable de la oficina que va dirigido el documento.
Indicación	Selecciona la indicación a tomar del responsable respecto al documento.
Folios	Aquí se ingresa le número de folios que tiene el documento
Adjuntar Archivo	Sirve para adjuntar el documento escaneado
Enviar inmediatamente	Envía inmediatamente el documento a la oficina responsable

Luego de llenar y guardar todos los datos, el sistema muestra una etiqueta con un código de barras, el Número de Tramite asignado al documento, la fecha y hora del registro.

Debajo se visualiza el botón:

- **Imprimir Ficha:** este Sirve para la impresión de la etiqueta de código de barra.



### 6.1.2. Documento Externo

Consiste en registrar todos los documentos que salen del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

**Para registrar un Documento Externo seguimos los siguientes pasos:**

1. Selecciono el Menú Registro y hago clic en la opción Documento Externo.
2. Llenar el formulario de Registro de Documento Externo (seleccionar tipo de documento, seleccionar el solicitador, seleccionar indicación, seleccionar la oficina a derivar, elegir el destino, cargar el digital del documento y llenar otros datos complementarios).
3. Clic en el botón "Grabar".

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Documento Interno  
**Documento Externo**  
 Documento Tupa

1

BUENOS DÍAS: BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 19-09-2019 16:39:00

SUMARIO			
A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.			
Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

El sistema nos muestra la siguiente pantalla, la cual permite el registro de Documento externo: **CASO PARA ENVIAR A UN SOLO DESTINO.**

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

REGISTRO >> DOCUMENTO EXTERNO

Tipo de Documento: OFICIO MULTIPLE

Fecha Registro: 20-09-2019 20:31:14

Correlativo: 00001-2019/HEVES/DE

Asunto: PRUEBA

Observaciones:

Requiere Respuesta:  Sí  No

Referencia: Añadir Referencia

Folios: 3

Autor: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQ

Archivo Físico:

2

Destino:  Múltiple  Un Destino

Institución: BANCO CONTINENTAL

Destinatario: JUAN PEREZ

3

Grabar

ELABORAR DOCUMENTO ELECTRÓNICO

Documento electrónico

Documento complementario: Examinar...

NOMBRE	DESCRIPCION
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de documento a ingresar.
Fecha Registro	Fecha y hora del servidor
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del documento.
Observaciones	Aquí se ingresa las observaciones acerca del documento
Folios	Aquí se ingresa le número de folios que tiene el documento
Referencia	Aquí se coloca el número de la referencia del documento en caso la tuviera.



Require Respuesta	Estado sí o no requiere
Adjuntar Archivo	Sirve para adjuntar el documento escaneado
Destino	Referencia Múltiple o un Destino
Autor	Referencia al Usuario que ha generado el Documento
Tipo	Seleccionar persona jurídica o persona natural.

Luego de llenar y guardar todos los datos, el sistema muestra: Tipo y número de Documento asignado al documento y la fecha y hora del registro.

The screenshot shows the 'REGISTRO - DOCUMENTO EXTERNO' section of the system. The record details are as follows:

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
FECHA Y HORA: 20-09-2019 21:07
OFICIO MULTIPLE 00001-2019/HEVES/DE
(Por Aprobar)
WWW.HEVES.GOB.PE

### CASO DE DESTINOS MULTIPLES

The screenshot shows the 'REGISTRO >> DOCUMENTO EXTERNO' form. The fields are filled with the following data:

- Tipo de Documento: OFICIO MULTIPLE
- Fecha Registro: 20-09-2019 21:18:52
- Correlativo: 00002-2019/HEVES/DE
- Asunto: PRUEBA
- Observaciones: PRUEBA
- Requiere Respuesta:  Sí  No
- Folios: 3
- Autor: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUO
- Referencia: Añadir Referencia
- Destino:  Múltiple  Un Destino

Annotations in the image include:

- A red box labeled '2' around the 'Destino' radio buttons.
- A red box labeled '3' around the 'Grabar' button.
- A red arrow pointing from box '3' to the 'Grabar' button.

Luego de llenar y guardar todos los datos, el sistema muestra: Tipo y número de Documento asignado al documento y la fecha y hora del registro.

Luego de llenar todos los datos según corresponda, el sistema muestra la siguiente pantalla que nos permite agregar los destinatarios múltiples:

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

REGISTRO - DOCUMENTO EXTERNO

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

FECHA Y HORA: 20-09-2019 21:40

OFICIO MULTIPLE  
00002-2019/HEVES/DE

(Por Aprobar)

WWW.HEVES.GOB.PE

Agregar Destinatarios

Después de hacer clic en el botón “Agregar Destinatarios”, se muestra la siguiente ventana que nos permite agregar los destinos múltiples.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

AGREGAR DESTINOS MÚLTIPLES

Criterios de Búsqueda

Buscar institución

Finalizar

NO SE ENCONTRARON REGISTROS  
TOTAL DE REGISTROS: 0

Numero Doc.	Institución	Asunto	Destinatario	Dirección	Observación	Opciones	Eliminar
-------------	-------------	--------	--------------	-----------	-------------	----------	----------

« 1 »

### 6.1.3. Documento Interno

Consiste en registrar todos los documentos internos de las diferentes Oficinas del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

**Para registrar un Documento Interno Oficina seguimos los siguientes pasos:**

1. Seleccione el Menú Registro y haga clic en la opción Documento Interno.
2. Llenar el formulario de Registro de Documentos Internos (seleccionar tipo de documento, seleccionar fecha de documento, seleccionar Indicación, cargar el digital del documento, y llenar otros datos complementarios).

3. Seleccionar: la oficina, trabajador, indicación, prioridad y si es copia.
4. Clic en el botón “Grabar”

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

→ Documento Interno **1**

→ Documento Externo

→ Documento Tupa

**BUENOS DIAS: BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**

Profesional: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN

Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 19-09-2019 16:39:00

**SUMARIO**

...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

REGISTRO >> DOCUMENTO INTERNO

Tipo de Documento: NOTA INFORMATIVA Fecha Registro: 20-09-2019 22:29:08

Correlativo: 00007-2019-DE/HEVES

Asunto: PRUEBA Observaciones: PRUEBA

Folios: 3 Referencia(s): Agregar Referencia

Autor: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQ

Archivo Físico:

3

OFICINA DE ADMINISTRACION | OA GABRIEL VALENTIN SOUZA P 03 CONOCIMIENTO Normal Agregar

Oficina	Trabajador	Indicación	Prioridad	Copia	Opción
OFICINA DE ADMINISTRACION	GABRIEL VALENTIN SOUZA PANAIFO	03 CONOCIMIENTO	Normal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Grabar** **4**

**ELABORAR DOCUMENTO ELECTRÓNICO**

Documento electrónico

Documento complementario: Examinar...

Generar

NOMBRE	DESCRIPCION
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de documento a ingresar.
Fecha Registro	Fecha y hora del servidor
Nro. Documento	Ingresar el número que viene en el documento
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del documento.
Observaciones	Aquí se ingresa las observaciones acerca del documento
Folios	Aquí se ingresa le número de folios que tiene el documento
Adjuntar Archivo	Sirve para adjuntar el documento escaneado
Referencias	Aquí se coloca el número de la referencia del documento en caso la tuviera.
Mantener pendiente	Check en habilitar si había un documento pendiente
Oficinas	Todas las oficinas de la Entidad
Fecha de Plazo	Tiempo de Respuesta de Atención
Adjuntar Archivo	Sirve para adjuntar el documento escaneado
Autor	Nombre Registrado del Autor
Copia	Marcar a que oficinas le va llegar el documento como copia.

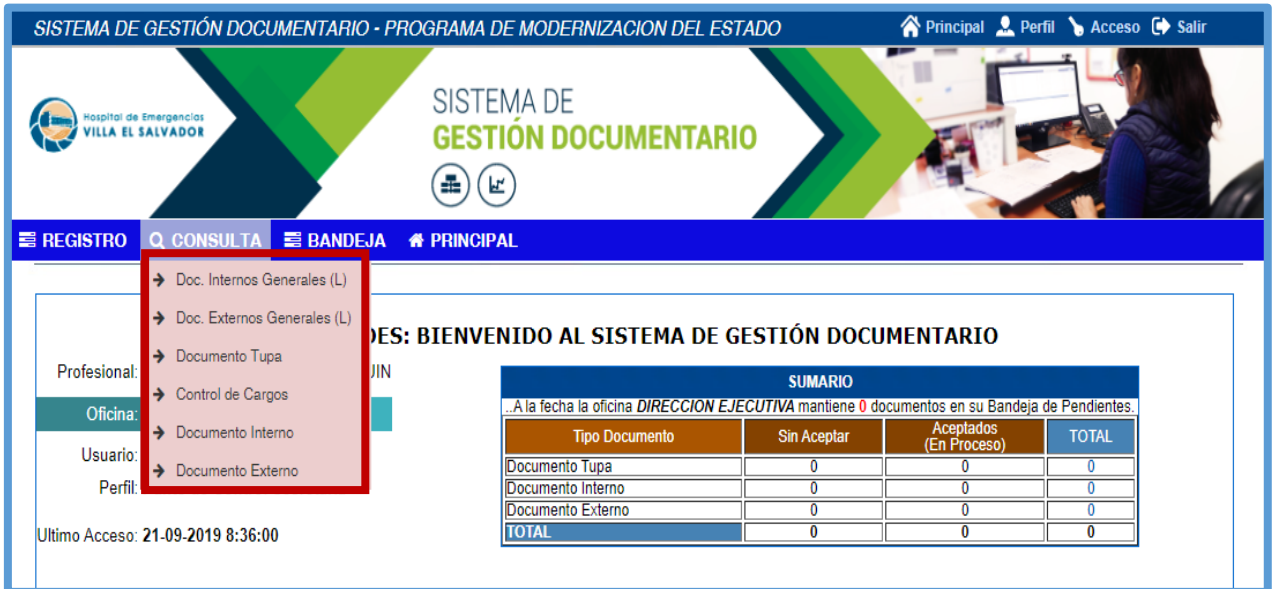
Luego de llenar y guardar todos los datos, el sistema muestra el Tipo y número de Documento asignado al documento y la fecha y hora del registro.

The screenshot displays the web interface of the 'SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO'. The browser address bar shows 'gedoc.heves.gob.pe/std/clnterfaseUsuario\_SITD/registroInternoObsDEG.php?iCodTramite=7159'. The page header includes navigation links: 'Principal', 'Perfil', 'Acceso', and 'Salir'. The main content area shows a confirmation message for 'REGISTRO - DOCUMENTO INTERNO' at the 'HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR'. The message details are as follows:

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
TRAMITE INTERNO I1900001
NOTA INFORMATIVA 00007-2019/DE
(Por Aprobar)
FECHA Y HORA: 20-09-2019 22:50
WWW.HEVES.GOB.PE

## 6.2. Consulta

Sección CONSULTA contiene 6 sub menús que nos permitirá consultar información de nuestro interés: Documento Interno, Documento Externo, Documento Tupa, Doc. Internos Generales, Doc. Externos Generales, Control de Cargos.



SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Profesional: [Nombre]

Oficina: [Nombre]

Usuario: [Nombre]

Perfil: [Nombre]

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

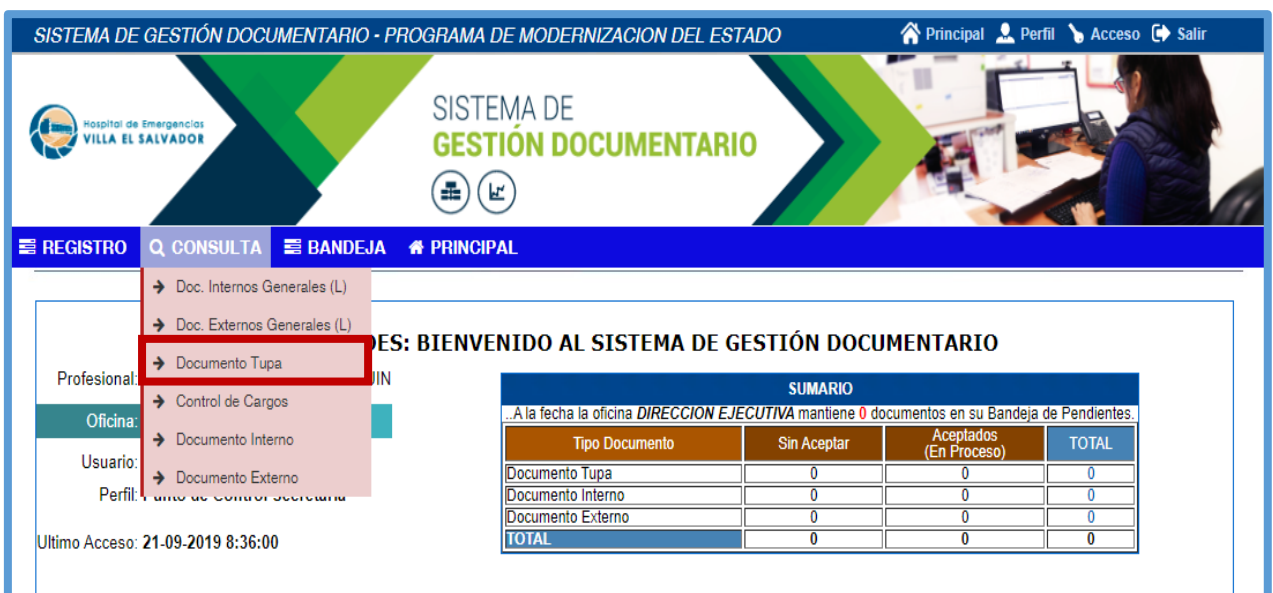
...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 6.2.1. Documento Tupa

Consiste en mostrar un listado de todos los documentos TUPA que entraron por mesa de partes de la INSTITUCIÓN.

Esta pantalla tiene la opción de poder buscar documentos TUPA por varios criterios de búsqueda, descarga del documento digital adjuntado, editar el documento y también tiene la opción de poder exportar el listado de documento Tupa a Excel ó PDF.



SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Profesional: [Nombre]

Oficina: [Nombre]

Usuario: [Nombre]

Perfil: [Nombre]

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

CONSULTA >> DOCUMENTO TUPA

Criterios de Búsqueda:

N° Trámite:

Desde: 01-09-2019 00:00 Hasta: 23-09-2019 23:59

Tipo Documento: Seleccione:

Asunto:

Nro de Documento:

Proc. Tupa: Seleccione:

Nro Referencia:

Oficina: Seleccione:




Doc. HEVES:

Institución:

Remitente:

Buscar Restablecer Excel Pdf

TOTAL DE REGISTROS : 25

N° Trámite	Tipo Documento	Remitente	Fecha Derivo	Asunto / TUPA	Opciones
E1900033 20-09-2019 23:58 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN Copias (2)	OFICIO 010	BANCO CONTINENTAL JUAN PEREZ	20-09-2019 23:58	PRUEBA Registro de Inversión Extranjera Faltan 3 Requisitos por cumplir	  






**Nota:** Para poder exportar el listado de documentos de entrada generales hacemos clic en:




NOMBRE	DESCRIPCION
Nro. Tramite	Ingresar el número del trámite.
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del trámite.
Nro. Documento	Ingresar el número que viene en el documento al registrarse
Proc. TUPA	Seleccionar el procedimiento TUPA
Nro. Referencia	Aquí se coloca el número de la referencia del trámite en caso lo tuviera.
Oficina	Seleccionar la oficina
Doc. INSTITUCIÓN	Hacer Check y escribir el número si buscamos documento de INSTITUCIÓN.
Remitente	Ingresar el nombre de a quien envió el documento




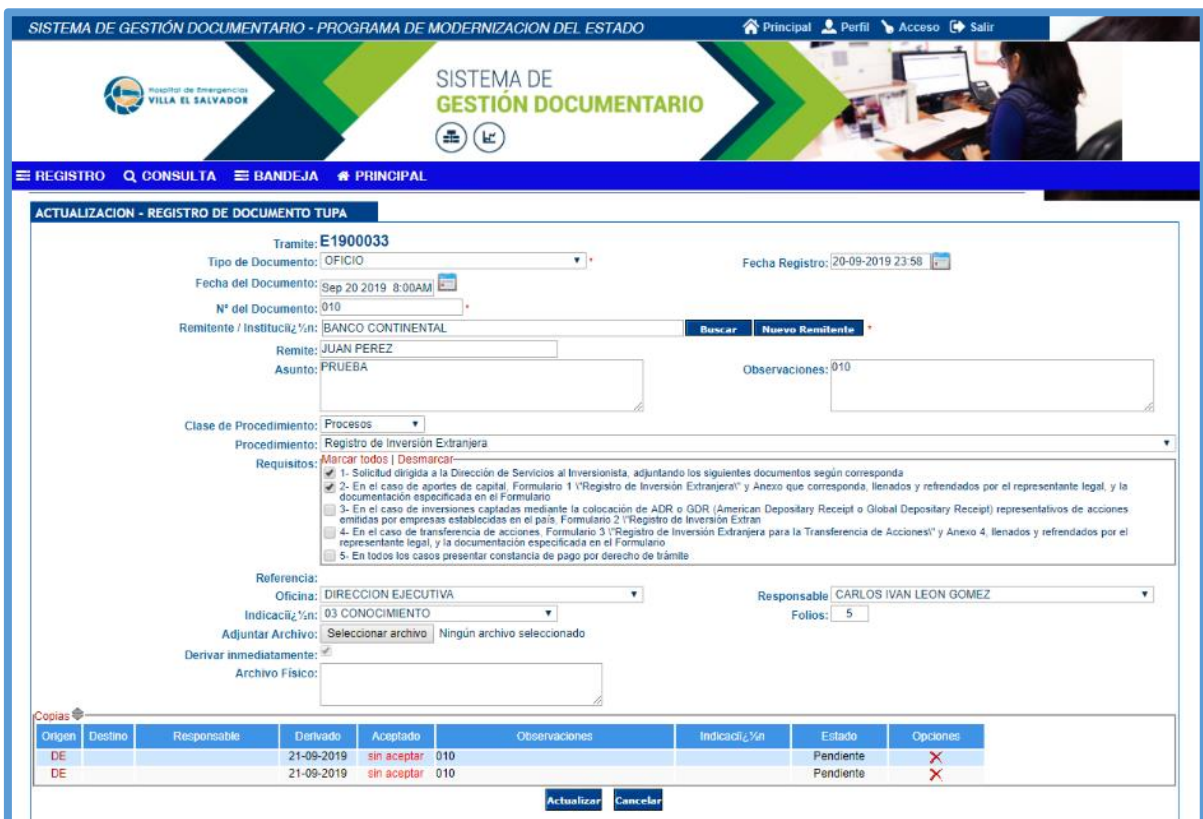
La pantalla anterior cuenta con las siguientes opciones:

DESCRIPCION DE LOS ICONOS DE DOC. DE ENTRADA GRUPO	
	Abrir o descargar el documento cargado
	Editar Documento – Permite editar el registro de un documento.
	Editar Anexo – Permite editar el registro de un documento
	Agregar Anexo – Permite editar el registro de un documento
	Agregar Copias

**Editar Documento**, para poder editar un documento Tupa previamente se debe hacer la búsqueda del documento a editar y luego se realizan los siguientes pasos:

- 1.- Clic en la opción Editar Documento “”.
- 2.- Actualizar los datos necesarios.
- 3.- Clic en el botón “Actualizar”.

Luego de hacer clic en la opción Editar Documento “” el sistema muestra la siguiente ventana que me permite editar y guardar el contenido de un determinado documento seleccionado:



**ACTUALIZACION - REGISTRO DE DOCUMENTO TUPA**

Tramite: **E1900033**

Tipo de Documento: OFICIO

Fecha del Documento: Sep 20 2019 8:00AM

N° del Documento: 010

Remite / Instituci3n: BANCO CONTINENTAL

Remite: JUAN PEREZ

Asunto: PRUEBA

Observaciones: 010

Clase de Procedimiento: Procesos

Procedimiento: Registro de Inversi3n Extranjera

Requisitos: **Marcar todos | Desmarcar**

- 1- Solicitud dirigida a la Direcci3n de Servicios al Inversionista, adjuntando los siguientes documentos seg3n corresponda
- 2- En el caso de aportes de capital, Formulario 1 "Registro de Inversi3n Extranjera" y Anexo que corresponda, llenados y referendados por el representante legal, y la documentaci3n especificada en el Formulario
- 3- En el caso de inversiones captadas mediante la colocaci3n de ADR o GDR (American Depositary Receipt o Global Depositary Receipt) representativos de acciones emitidas por empresas establecidas en el pa3s, Formulario 2 "Registro de Inversi3n Extranjera"
- 4- En el caso de transferencia de acciones, Formulario 3 "Registro de Inversi3n Extranjera para la Transferencia de Acciones" y Anexo 4, llenados y referendados por el representante legal, y la documentaci3n especificada en el Formulario
- 5- En todos los casos presentar constancia de pago por derecho de tr3mite

Referencia: DIRECCION EJECUTIVA

Responsable: CARLOS IVAN LEON GOMEZ

Indicaci3n: 03 CONOCIMIENTO

Folios: 5

Adjuntar Archivo: Seleccionar archivo Ning3n archivo seleccionado


Derivar inmediatamente:


Archivo F3sico:

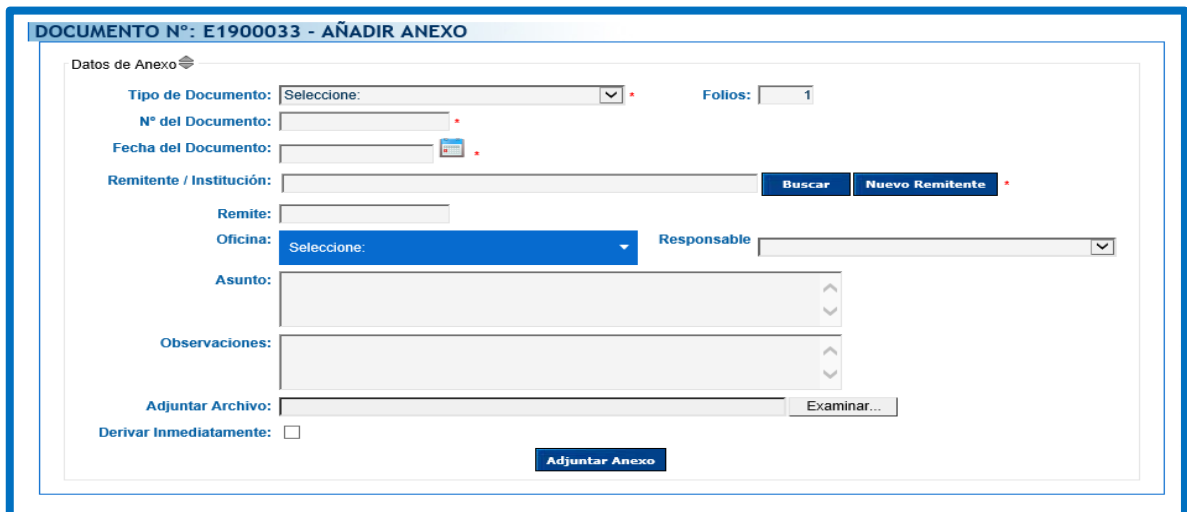
Origen	Destino	Responsable	Derivado	Aceptado	Observaciones	Indicaci3n	Estado	Opciones
DE			21-09-2019	sin aceptar	010		Pendiente	X
DE			21-09-2019	sin aceptar	010		Pendiente	X

**Actualizar** **Cancelar**

**Editar Anexo**, para poder editar un anexo previamente se debe hacer la búsqueda del anexo a editar y luego se realizan los siguientes pasos:

- 1.- Clic en la opción Editar Anexo “”.
- 2.- Actualizar los datos necesarios.
- 3.- Clic en el botón “Actualizar Anexo”.

Luego de hacer clic en la opción Editar Anexo “” el sistema muestra la siguiente ventana que me permite editar y guardar el contenido de un determinado anexo seleccionado:



DOCUMENTO N°: E1900033 - AÑADIR ANEXO

Datos de Anexo

Tipo de Documento: Seleccione: Folios: 1

N° del Documento:

Fecha del Documento:

Remite / Institución: Buscar Nuevo Remite

Remite:

Oficina: Seleccione: Responsable:

Asunto:


Observaciones:


Adjuntar Archivo: Examinar...

Derivar Inmediatamente:

Adjuntar Anexo


**Agregar Anexo**, para poder añadir un anexo a un Documento Tupa previamente se debe hacer la búsqueda del documento a editar y luego se realizan los siguientes pasos:


- 1.- Clic en la opción Añadir Anexo “”.
- 2.- Completar los datos del anexo.
- 3.- Cargar el digital del anexo.
- 4.- Clic en el botón “Adjuntar Anexo”.

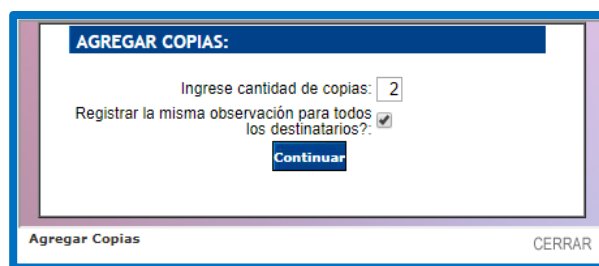
Luego de hacer clic en la opción Añadir Anexo “”. El sistema muestra la siguiente ventana que me permite añadir un anexo a un determinado documento seleccionado:

**Agregar Copias**, para poder agregar copias a un documento de entrada previamente se debe hacer la búsqueda del documento a editar y luego se realizan los siguientes pasos:



- 1.- Clic en la opción Agregar Copias “”.
- 2.- Ingresar la cantidad de copias.
- 3.- Clic en el botón “Continuar”.
- 4.- Llenar los datos necesarios para el envío de copias.
- 5.- Clic en el botón “Generar Copias”.

Luego de hacer clic en la opción Agregar Copias “”. El sistema muestra la siguiente ventana que me permite ingresar cuantas copias se necesita enviar de un determinado documento seleccionado:



**AGREGAR COPIAS:**

Ingrese cantidad de copias:

Registrar la misma observación para todos los destinatarios?

**Continuar**

Agregar Copias CERRAR

Inmediatamente el sistema muestra la siguiente pantalla con el número de copias ingresado:



REGISTRO - COPIAS

Tramite N°: E1900033 Fecha de Registro: 31-12-1969 16:00:00

Destino 1:

Oficina: Seleccione:

Responsable:

Indicación: 03 CONOCIMIENTO

Enviar:

Inmediatamente:

Observaciones: 010

Destino 2:

Oficina: Seleccione:

Responsable:

Indicación: 03 CONOCIMIENTO

Enviar:

Inmediatamente:

Observaciones: 010

**Generar Copias**

### Para poder ver el detalle del Documento Tupa:

- 1.- En la columna N° Tramite y hago clic en el “número de documento”.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

CONSULTA >> DOCUMENTO TUPA

Criterios de Búsqueda:

N° Trámite:  Desde: 01-09-2019 00:00 Hasta: 23-09-2019 23:59

Tipo Documento: Seleccione:  Asunto:

Nro de Documento:  Proc. Tupa: Seleccione:

Nro Referencia:  Oficina: Seleccione:

Doc. HEVES:  Institución:

Remitente:

Buscar Restablecer Excel Pdf

TOTAL DE REGISTROS : 25

N° Trámite	Tipo Documento	Remitente	Fecha Derivo	Asunto / TUPA	Opciones
E1900033 20-09-2019 23:58 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN Copias (2)	OFICIO 010	BANCO CONTINENTAL JUAN PEREZ	20-09-2019 23:58	PRUEBA Registro de Inversión Extranjera Faltan 3 Requisitos por cumplir	

El sistema muestra la siguiente pantalla, que me permite visualizar el detalle, flujo que ha pasado el documento.

DATOS GENERALES

Fecha del Documento: 20-09-2019 23:58:00 Fecha de Registro: 20-09-2019 23:58:00

Tipo de Documento: OFICIO Folios: 5

N° Documento: 010 Referencia:

Asunto: PRUEBA Observaciones: 010

Estado: Pendiente

DATOS DE LA EMPRESA

FLUJO DE TRABAJO REAL

DE → DE

FLUJO DE TRABAJO PROGRAMADO

SEGUIMIENTO DE TRAMITE

Tipo Documento	Fecha	Asunto	Observaciones	Origen	Oficina	Responsable / Fecha de Aceptado	Estado	Avances	Pdf
E1900033 OFICIO 010	20-09-2019 11:58 PM	PRUEBA	010	DE	DE	LEON GOMEZ CARLOS IVAN sin aceptar	Pendiente		

COPIAS

Tip. Doc.:	Origen:	Destino:	Responsable	Derivado	Aceptado	Observaciones	IndicaciÃ³n
OFICIO	DE			21-09-2019 0:13:00	sin aceptar	010	
OFICIO	DE			21-09-2019 0:13:00	sin aceptar	010	

## 6.2.2. Doc. Internos Generales

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Doc. Internos Generales (L)

Doc. Externos Generales (L)

Documento Tupa

Control de Cargos

Documento Interno

Documento Externo

Profesional: [Nombre]

Oficina: [Nombre]

Usuario: [Nombre]

Perfil: [Nombre]

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

BEN BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

CONSULTA >> DOC. INTERNOS GENERALES (L)

Criterios de Búsqueda:

N° Documento: [Campo]

Desde: [Campo] Hasta: [Campo]

Tipo Documento: Seleccione: [Lista]

Asunto: [Campo]

Enviado: Si  NO

Observaciones: [Campo]

Oficina Origen: Seleccione: [Lista]

Oficina Destino: Seleccione: [Lista]

Buscar Restablecer a Excel a Pdf

TOTAL DE REGISTROS : 319

Fecha	Oficina Origen	Tipo de Documento	Asunto	Oficina Destino
20-09-2019 22:50:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	DIRECCION EJECUTIVA	NOTA INFORMATIVA 00007-2019/DE (Por Aprobar)	PRUEBA	OFICINA DE ADMINISTRACION GABRIEL VALENTIN SOUZA PANAIFO

NOMBRE	DESCRIPCION
Nro. De Documento	Numero generado del tramite
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Asunto del Documento
Enviado	Si o no, las acciones que realizaran en el documento.
Oficina Origen	Seleccionar la oficina
Oficina Destino	Oficina a enviar

TOTAL DE REGISTROS : 319

Fecha	Oficina Origen	Tipo de Documento	Asunto	Oficina Destino
20-09-2019 22:50:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	DIRECCION EJECUTIVA	NOTA INFORMATIVA 00007-2019/DE (Por Aprobación)	PRUEBA	OFICINA DE ADMINISTRACION GABRIEL VALENTIN SOUZA PANAIFO

### DETALLE DE DOCUMENTO INTERNO - OFICINA

**DATOS GENERALES**

Tipo de Documento: NOTA INFORMATIVA      Fecha: 20-09-2019 22:50:00  
 N° Documento: 00007-2019/DE      Digital:  
 Asunto: PRUEBA      Observaciones: PRUEBA  
 Referencias:      Estado: Pendiente  
 Doc. Principal:

**FLUJO**

Oficinas	Documento	Indicacion	Responsable / Delegado	Fecha Derivo	Fecha de Aceptado	Estado	Avance	PDF
DE - OA	NOTA INFORMATIVA 00007-2019/DE	03 CONOCIMIENTO	GABRIEL VALENTIN SOUZA PANAIFO	20-09-2019 22:50:00	sin aceptar	Pendiente		

**COPIAS**

Oficinas	Documento	Indicacion	Responsable / Delegado	Fecha Derivo	Fecha de Aceptado	Estado	Avance
----------	-----------	------------	------------------------	--------------	-------------------	--------	--------

**FLUJO ENTRE TRABAJADORES**

Oficina	Origen	Destino	Enviado	Observaciones
---------	--------	---------	---------	---------------

**COPIAS A TRABAJADORES**

Oficina	Trabajador	Delegado	Observaciones
---------	------------	----------	---------------

Detalle del Trámite CERRAR

[Buscar](#) [Restablecer](#) [Excel](#) [Pdf](#)

### 6.2.3. Doc. externos Generales

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Profesional: YUPANQUI CHUQUIN  
 Oficina: Oficina de Control Secuencial  
 Usuario:  
 Perfil: Oficina de Control Secuencial

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

CONSULTA >> DOC. EXTERNOS GENERALES (L)

Criterios de Búsqueda:

N° Documento:  Desde:  Hasta:

Tipo Documento:  Seleccione:  Asunto:

Institución:  Observaciones:

Destinatario:  Oficina Origen:  Seleccione:

Requiere Respuesta:  SI  NO Respuesta:  Seleccione:

Buscar Restablecer Excel Pdf

TOTAL DE REGISTROS : 54

Fecha	Oficina de Origen	Tipo de Documento	Asunto	Dirección	Destino	Requiere Respuesta
21-09-2019 09:06:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	DIRECCION EJECUTIVA	MEMORANDUM CIRCULAR 00001-2019/HEVES/DE (Por Aprobar)	PRUEBA			SI / PENDIENTE
21-09-2019 08:57:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	DIRECCION EJECUTIVA	OFICIO 00001-2019/HEVES/DE (Por Aprobar)	ESTO ES UNA PRUEBA		MULTIPLE	SI / PENDIENTE
20-09-2019 21:40:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	DIRECCION EJECUTIVA	OFICIO MULTIPLE 00002-2019/HEVES/DE (Por Aprobar)	PRUEBA		MULTIPLE	SI / PENDIENTE

NOMBRE	DESCRIPCION
Nro. De Documento	Numero generado del tramite
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del trámite.
Institución	Nombre de la Entidad remitente
Destinatario	Datos del remitente
Observaciones	Comentario del documento
Requiere Respuesta	Si o No el documento es atendido
Oficina de Origen	Nombre la Oficina generada

En la presente imagen se visualiza los botones de Descargar, Editar, Respuesta, Múltiple o asignar copia.



En la columna de Tipo de Documento, se visualizará la carta como ejemplo y hacer click en el recuadro de la imagen, para ver el detalle completo.

TOTAL DE REGISTROS : 54						
Fecha	Oficina de Origen	Tipo de Documento	Asunto	Dirección	Destino	Requiere Respuesta
21-09-2019 9:06:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	DIRECCION EJECUTIVA	MEMORANDUM CIRCULAR 00001-2019/HEVES/DE <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">(Por Aprobar)</span>	PRUEBA			SI / PENDIENTE

Se visualizará el detalle del documento.

### DETALLE DE DOCUMENTO SALIDA

**DATOS GENERALES**

Tipo de Documento: MEMORANDUM CIRCULAR Fecha: 21-09-2019 9:06:00

N° Documento: 00001-2019/HEVES/DE

Solicitado por:

Asunto: PRUEBA Observaciones: PRUEBA

Folios: 3 Fecha Plazo:

Requiere Respuesta: Si Estado: Pendiente

Destino: Digital:

Referencias:

**COPIAS**

Oficinas	Responsable	Indicacion	Fecha Derivo	Estado
Detalle del Trámite				

CERRAR

## 6.2.4. Documento externo

Hacer click en la opción de Documento Externo.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

[Principal](#)
[Perfil](#)
[Acceso](#)
[Salir](#)

### SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO
CONSULTA
BANDEJA
PRINCIPAL

Profesional: [Nombre]

Oficina: [Oficina]

Usuario: [Usuario]

Perfil: [Perfil]

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

MENÚ:

- Doc. Internos Generales (L)
- Doc. Externos Generales (L)
- Documento Tupa
- Control de Cargos
- Documento Interno
- Documento Externo

BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

...A la fecha la oficina **DIRECCION EJECUTIVA** mantiene **0** documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Se visualizará el detalle del Documento Externo, mediante el cual pueden filtrar por fechas, N° de Documento, Tipo, Institución, Asunto, Observación, respuesta y registros.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

CONSULTA >> DOCUMENTO EXTERNO

Criterios de Búsqueda:

N° Documento:  Desde:  Hasta:

Tipo Documento:  Seleccione:  Asunto:

Institución:  Observaciones:

Requiere Respuesta:  SI  NO

Respuesta:  Seleccione:

Registros:  Propios:  Solicitados:

Descargar | Editar | Respuesta | Múltiple

Buscar | Restablecer | Excel | Pdf

TOTAL DE REGISTROS : 10

Fecha	Tipo de Documento	Asunto	Dirección	Destino	Requiere Respuesta	Opciones
20-09-2019 12:31:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	INFORME 00002-2019/HEVES/DE (Por Aprobar)	ESTO ES UNA PRUEBA		MULTIPLE	NO / -----	

Hacer Click en el tipo de Documento de Informe, para ver el detalle del contenido.

Fecha	Tipo de Documento	Asunto	Dirección	Destino	Requiere Respuesta	Opciones
20-09-2019 12:31:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	INFORME 00002-2019/HEVES/DE (Por Aprobar)	ESTO ES UNA PRUEBA		MULTIPLE	NO / -----	

A continuación, vemos el detalle del documento generado.

DETALLE DE DOCUMENTO SALIDA

DATOS GENERALES

Tipo de Documento: INFORME Fecha: 20-09-2019 12:31:00

N° Documento: 00002-2019/HEVES/DE

Solicitado por:

Asunto: ESTO ES UNA PRUEBA Observaciones:

Folios: 5 Fecha Plazo:

Requiere Respuesta: No Estado: Pendiente

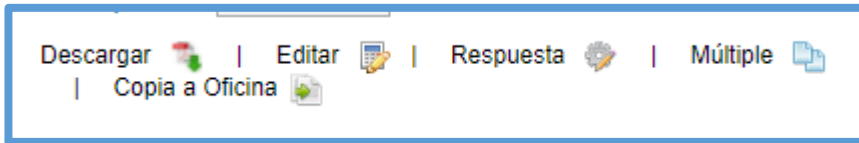
Destino: Multiple Digital:

Referencias:

COPIAS

Oficinas	Responsable	Indicacion	Fecha Derivo	Estado

En la sección se visualiza los botones de Descargar, Editar, Respuesta, Múltiple y copia a oficina para los documentos de salida.



DESCRIPCION DE LOS ICONOS DE DOC. DE SALIDA	
	Cargos del Documento
	Editar Documento – Permite editar el registro de un documento.
	Ingresar Observaciones
	Agregar Copias
	Eliminar

Para sección de Actualización del documento

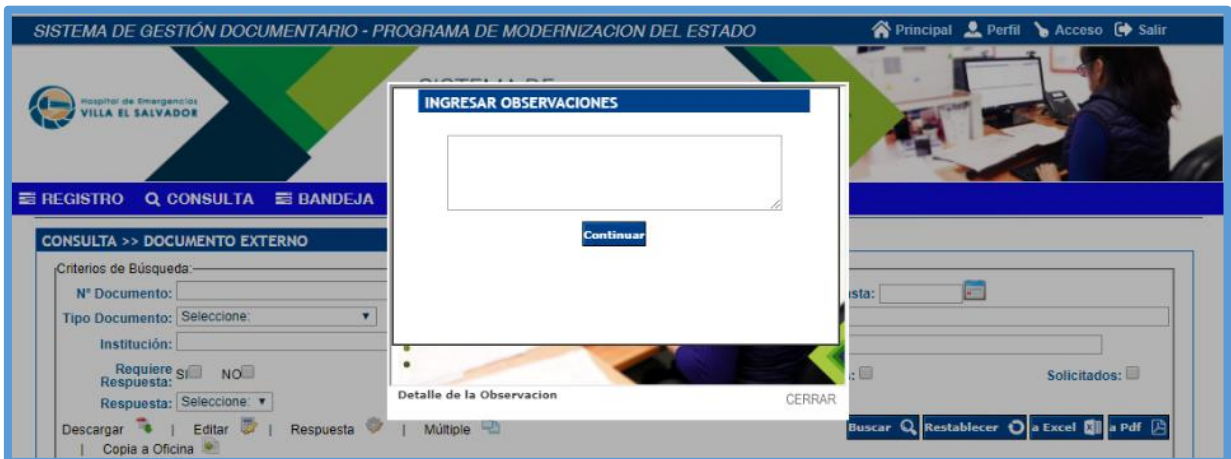
The screenshot shows the 'ACTUALIZACIÓN - REGISTRO DE DOCUMENTO EXTERNO' form. It includes fields for 'N° Documento' (00002-2019/HEVES/DE), 'Tipo de Documento' (INFORME), 'Asunto, Asunto' (ESTO ES UNA PRUEBA), 'Fecha Registro' (20-09-2019 12:31), 'Observaciones', 'Requiere Respuesta' (Si/No), 'Folios' (5), 'Destino' (Múltiple/Un Destino), 'Referencia' (Añadir Referencia), and 'Fecha Plazo'. Below the form is the 'ELABORAR DOCUMENTO ELECTRÓNICO' section with buttons for 'Documento electrónico', 'Documento electrónico' (with 'Descargar' and 'quitar adjunto' options), and 'Documento complementario' (with 'Seleccionar archivo' and 'Ningún archivo seleccionado' options). An 'Actualizar' button is at the bottom.

Para agregar destinos Múltiples del Documento.

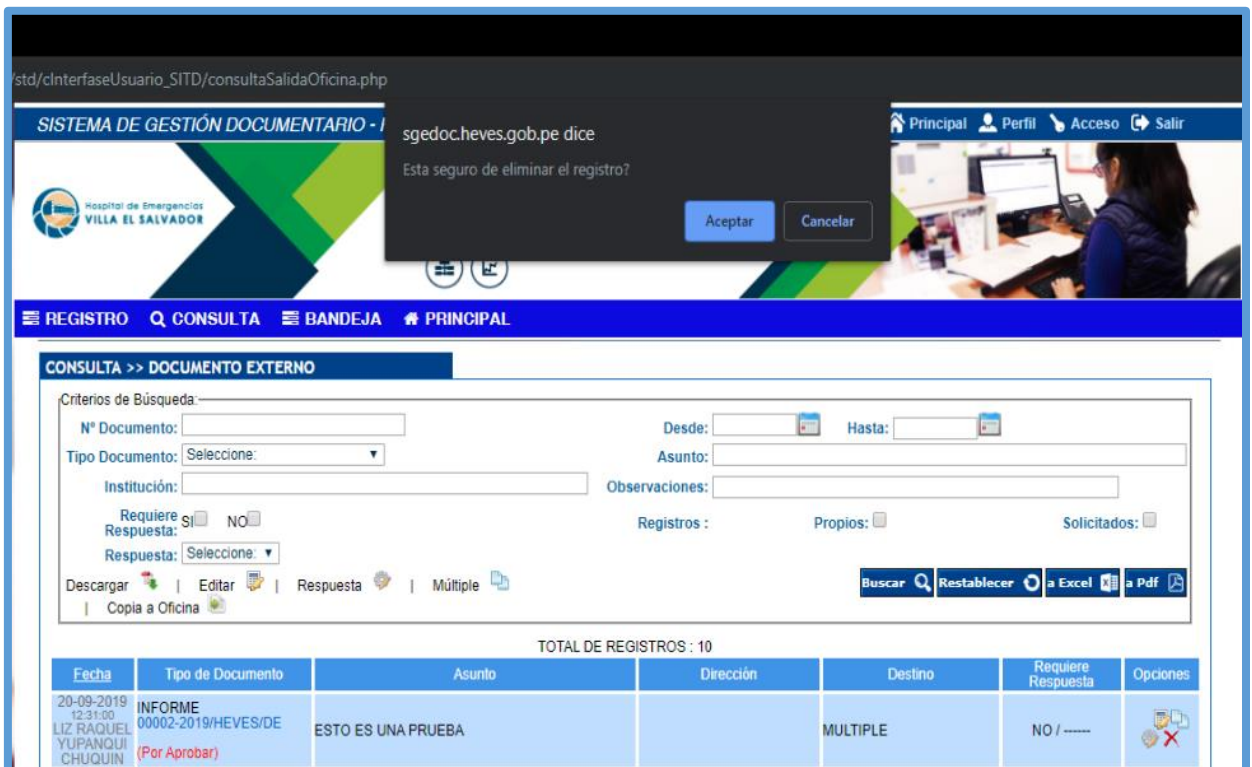
The screenshot shows the 'AGREGAR DESTINOS MÚLTIPLES' form. It features a search section with 'Criterios de Búsqueda' and a 'Buscar institución' button. A 'Finalizar' button is located at the bottom right. Below the search section, it displays 'NO SE ENCONTRARON REGISTROS' and 'TOTAL DE REGISTROS - 0'. At the bottom, there is a table with columns: 'Numero Doc.', 'Institución', 'Asunto', 'Destinatario', 'Dirección', 'Observación', 'Opciones', and 'Eliminar'.



Para Ingresar las observaciones.



Para eliminar el registro del documento.



## 6.2.5. Control de Cargos

Consiste en consultar el estado de los documentos de salida del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, también se podrá visualizar a que motorizado le fue asignado un documento determinado.

Esta pantalla tiene la opción de poder buscar documentos Externo por varios criterios de búsqueda, ver el estado del documento Externo, entregar documento a motorizado y también tiene la opción de poder exportar el listado de documentos pendientes a Excel ó PDF.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO**

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Profesional: [Redacted]  
 Oficina: [Redacted]  
 Usuario: [Redacted]  
 Perfil: [Redacted]

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

**BIENVENIDO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**

**SUMARIO**  
 A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO**

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

**CONSULTA >> CONTROL DE CARGOS**

Criterios de Búsqueda:-

Nº Documento: [Input] Desde: 01-09-2019 Hasta: 20-09-2019

Tipo Documento: Seleccione: [Dropdown] Destino: [Input]

Oficina Origen: Seleccione: [Dropdown] Direccion: [Input]

Departamento: Seleccione: [Dropdown] Mensajería: Seleccione: [Dropdown]

Provincia: Seleccione: [Dropdown] Estado: Seleccione: [Dropdown]

Distrito: Seleccione: [Dropdown] Nacional  Internacional

Urgente:  Local

Aceptar Entregar Estado Ubicación Nacional Local Buscar Restablecer a Excel

TOTAL DE REGISTROS : 2





Fecha	Oficina Origen	Documento	Destinatario	Direccion	Fecha de aceptación	Entrega a Mensajería	Estado Cargo
09-09-2019 20:26	DIRECCION EJECUTIVA	CARTA 00074-2017/PROINVERSION/OA/LOG			....		PENDIENTE
09-09-2019 19:20	DIRECCION EJECUTIVA	CARTA 00073-2017/PROINVERSION/OA/LOG			....		PENDIENTE

**Nota:** Para poder exportar el listado de documentos hacemos clic en:



NOMBRE	DESCRIPCION
Nro. Documento	Ingresar el número de documento de salida a consultar.
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de salida
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de documento a consultar.
Departamento	Seleccionar el departamento
Provincia	Seleccionar la provincia
Distrito	Seleccionar el distrito
Razón Social	Es el destinatario del documento de salida
Dirección	Ingresar dirección del destinatario
Orden de Servicio	Ingresar el número de orden de servicio
Urgente/ Local/ Nacional	Hacer check si es urgente, nacional, local el documento de salida

La pantalla anterior cuenta con las siguientes opciones:

DESCRIPCION DE LOS BOTONES DE CONTROL DE CARGOS	
	Entregar a Motorizado
	Estado de Documento
	Agregar ubicación a destinatario
	Generar Reporte estadístico.

**Entregará Motorizado**, para poder asignar Documentos externos a los Motorizados previamente se debe hacer la búsqueda de los documentos y luego se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar los documentos de salida a asignar a un Motorizado.
2. Clic en el Botón “Entregar”.
3. Completar los datos necesarios.
4. Clic en el botón “Guardar”

El sistema muestra la siguiente ventana que permite entregar documentos de salida a los monitorizados.

**Estado del Documento**, para poder ver, agregar el estado a un determinado documento de salida previamente se debe hacer la búsqueda del documento y luego se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar los documentos de salida a ver ó agregar el estado.
2. Clic en el Botón “Estado”.
3. Completar los datos necesarios.
4. Clic en el botón “Guardar”.

El sistema muestra la siguiente ventana que permite completar el estado del Documento Externo.

**Agregar Ubicación a Destinatario**, para poder agregar la ubicación donde se encuentra el destinatario, se puede o no hacer la búsqueda del documento y luego se realizan los siguientes pasos:

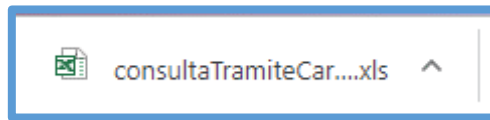
1. Seleccionar el destinatario a agregar la ubicación.
2. Clic en el Botón “Ubicación”.
3. Completar los datos necesarios.
4. Clic en el botón “Guardar”.

El sistema muestra la siguiente ventana que permite completar el estado del Documento Externo.

**Generar Reporte Estadístico de Documento Externo**, para poder generar un reporte de los documentos enviados por las oficinas del Hospital de Emergencias Villa El Salvador a los diferentes departamentos del Perú se realizan los siguientes pasos:

1. Clic en el Botón “Nacional”.
2. Clic en abrir.

El sistema muestra en el parte inferior izquierdo la descarga automática del reporte estadístico.



Al abrir el documento se muestra:

ESTADISTICA DE ENVIO A NIVEL NACIONAL		PRO INVERSION																				TOTAL POR											
DEPARTAMENTO	DA	DE	OA	OC	OPP	ORH	SAAAH-UAP	SACCL-UPSEQ	SAS-UAP	SAT-UPSADT	SECP-UPSEC	SEC-UPSECC	SID-UPSADT	SE	SEHSA	SE-UPSECC	SF	UJAL	UJAP	UCIB	UID	UIDI	UF-DA	UGC	UIHYS-DA	UIG-DA	UPSADT	UPSEC	UPSEQ	UPSIGO	UPSPN	UTIE	DEPART.
7	CALLAO																																
8	AYAZONAS																																
9	AYACAH																																
10	APURIMAC																																
11	AQUZUZA																																
12	AYACUCHO																																
13	CALAHUAGA																																
14	CUSCO																																
15	HUANCAVELICA																																
16	HUANUCO																																
17	ICA																																
18	JUNIN																																
19	LA LIBERTAD																																
20	LAMBAYEQUE																																
21	LEIMA																																
22	LIMPIO																																
23	LORETO																																
24	MAGDALENA																																
25	MORON																																
26	MURTA																																
27	PUNO																																
28	SAN MARTIN																																
29	TACNA																																
30	TUMBES																																
31	UCAYALI																																
32	TOTAL POR OFICINAS																																

## 6.2.6. Documento Interno

Hacer click en el sub menú de Documento Interno.

The screenshot shows the main dashboard of the 'SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO'. The top navigation bar includes 'REGISTRO', 'CONSULTA', 'BANDEJA', and 'PRINCIPAL'. A dropdown menu is open under 'CONSULTA', with 'Documento Interno' highlighted in a red box. Other menu items include 'Doc. Internos Generales (L)', 'Doc. Externos Generales (L)', 'Documento Tupa', 'Control de Cargos', and 'Documento Externo'. The main content area displays a 'SUMARIO' table and a welcome message.

SUMARIO			
...A la fecha la oficina <i>DIRECCION EJECUTIVA</i> mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.			
Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Se visualizará la bandeja de Documento Interno, donde contempla para la búsqueda del documento, N° de Documento, Tipo, Fecha, Enviado, asunto, observación, Oficina de Destino.

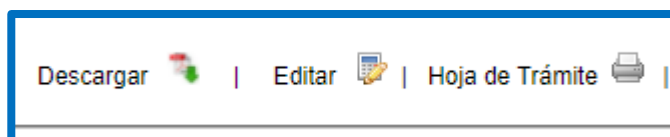
The screenshot shows the search interface for 'DOCUMENTO INTERNO'. It includes search criteria for 'N° Documento', 'Tipo Documento', 'Enviado', 'Desde', 'Hasta', 'Asunto', 'Observaciones', and 'Oficina Destino'. Below the search criteria, there are buttons for 'Descargar', 'Editar', and 'Hoja de Trámite'. A table displays the search results, showing a total of 49 records.

Fecha	Tipo de Documento	Asunto	Observaciones	Oficina Destino	Opciones
11900001 20-09-2019 12:36:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	INFORME 00007-2019/DE (Por Aprobar)	ESTO ES UNA PRUEBA		DIRECCION EJECUTIVA CARLOS IVAN LEON GOMEZ	



NOMBRE	DESCRIPCION
Nro. De Documento	Numero generado del tramite
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa en asunto/ descripción del trámite.
Enviado	Si o No
Destinatario	Datos del remitente
Observaciones	Comentario del documento

Así mismo se visualiza los botones de Descargar, Editar y Hoja de Trámite.



Como los botones de búsqueda, restablecer, Excel y pdf del mencionado menú.



Para sección de Actualización del documento.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

**ACTUALIZACIÓN - REGISTRO DE DOCUMENTO INTERNO**

N° Documento: 00007-2019/DE  
 Tipo de Documento: NOTA INFORMATIVA  
 Asunto, Asunto: PRUEBA  
 Folios: 3  
 Oficina(s): Por Oficina

Fecha Registro: 20-09-2019 22:50  
 Observaciones: PRUEBA  
 Referencia(s): Añadir Referencias  
 Sigla Autor: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN

Oficina	Trabajador	Indicacion	Prioridad	Copia	Opcion
OFICINA DE ADMINISTRACION	GABRIEL VALENTIN SOUZA PANAIFO	03 CONOCIMIENTO	Normal		X

**ELABORAR DOCUMENTO ELECTRONICO**

Documento electronico

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Actualizar Cancelar

### 6.3. Bandeja

Sección BANDEJA contiene 4 sub menú:

- **Documentos de Entrada Grupo:** Permite gestionar los documentos registrados por las personas que pertenecen al mismo grupo.
- **Documentos Pendientes:** Información de las atenciones por atender
- **Documentos Derivados:** Información de los Documentos remitidos a las oficinas
- **Documentos Finalizados:** Información de atenciones atendidas.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

BU...  
Profesional: LIZ RAQUEL YUPANQUI  
Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA  
Usuario: LIZ.YUPANQUI  
Perfil: Punto de Control Secretaria  
Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

DO A... SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

YUPANQUI CHUQUIN LIZ RAQUEL

DIRECCION EJECUTIVA

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"  
HEVES - Hospital de Emergencias Villa el Salvador  
Lunes, 23 Septiembre del 2019 Lima - Perú

Central Telefónica (01) - 640-9875  
E-mail Soporte: contact@heves.gob.pe

### 6.3.1. Pendientes

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Doc. Entrada Grupo  
 Pendientes (7)  
 Derivados (20)  
 Finalizados (0)

Profesional: LIZ RAQUEL YUPANQUI

Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

DO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

BANDEJA >> PENDIENTES

Criterios de Búsqueda:

Documentos:  Entrada  Internos  Anexos

Desde: [ ] Hasta: [ ]

N° Documento: [ ]

Asunto: [ ]

Tipo Documento: Seleccione: [ ]

Responsable: Seleccione: [ ]

Tema: Seleccione: [ ]

Delegado: Seleccione: [ ]

Estado:  Aceptado  Sin Aceptar

Buscar Restablecer Excel Pdf

Aceptar Derivar Delegar Finalizar Avance

TOTAL DE REGISTROS : 20

N° Trámite	Tipo de Documento	Nombre / Razón Social	Asunto / Procedimiento TUPA	Derivado Por	Recepción	Responsable/ Delegado	Estado / Avance	Opción
------------	-------------------	-----------------------	-----------------------------	--------------	-----------	-----------------------	-----------------	--------

<input type="checkbox"/>	E1900001 10-03-2019 09:02:00 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN	ADDENDUM 00003	BANCO CONTINENTAL RUC:	sdasdasd Suscripción de Adenda de Convenio de Estabilidad Jurídica por Fusión o Escisión	03 CONOCIMIENTO 10-03-2019 9:02	aceptado Mar 27 2019 10:35AM	YUPANQUI CHUQUIN LIZ RAQUEL	En Proceso	
--------------------------	---	-------------------	------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------------	--


<< 1 <<



NOMBRE	DESCRIPCION
Documentos	Filtrar entrada, Interno y Salida
N° de Documento	Numero de Tramite generado
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del trámite.
Tema	Referencia al Documento
Oficina Remitente	Oficina que generar la información
Responsable	Responsable del documento a generar
Delegado	Enviar la información al responsable
Estado	Estado de la información de aceptar o sin aceptar.

Ver los documentos

**Documentos**

+ Hoja de Trámite... 

+ OFICIO 00001-2017-PCM/OTD ...

Anexos

Permitir ver la información generada de los documentos.


### 6.3.2. Derivados

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO Principal Perfil Acceso Salir



**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**





REGISTRO
CONSULTA
BANDEJA
PRINCIPAL

**BU**

Profesional: LIZ RAQUEL YUPA

Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

**BUENOS DIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**

SUMARIO

...A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

**BANDEJA >> DERIVADOS**

Criterios de Búsqueda:

Documentos:  Entrada  Internos

Nº Documento:

Desde:  Hasta:

Tipo Documento: Seleccione:

Asunto:

Oficina Destino: Seleccione:

Tema: Seleccione:

Buscar Restablecer a Excel a Pdf

TOTAL DE REGISTROS : 18

NÁº Tramite	Tipo de Documento	Nombre / Razon Social	Asunto / Procedimiento TUPA	Derivado	Derivado A:	Edit
E1900006 17-06-2019 16:43 Copia	MEMORIAL 0001 Media	BANCO INTERBANK	VALIDACION DE LOS MARCADORES DE ASISTENCIA.	dfmg 28-08-2019 14:29	SCCP-UPSEC sin aceptar	

NOMBRE	DESCRIPCION
Documentos	Filtrar entrada, Interno
Nº de Documento	Numero de Tramite generado
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del trámite.
Oficina Destino	Oficina remitir en la entidad
Tema	Nombre de documentos creados

### 6.3.3. Doc. De Entrada Grupo

Consiste en mostrarme un listado de todos los documentos de entrada que se generaron dentro del grupo de Trámite Documentario al cual el usuario este asociado

Esta pantalla tiene la opción de poder buscar y hacer consulta a todos los documentos ingresados por el grupo, en la parte superior de la pantalla contiene varios criterios de búsqueda, y los botones de Exportar a Excel o PDF.

Al lado derecho de cada documento encontramos cuatro iconos que nos permitirán descarga o visualizar el digital del documento, editar el documento, añadir adjunto y añadir copias.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

Doc. Entrada Grupo

Pendientes (7)

Derivados (20)

Finalizados (0)

BU

Profesional: LIZ RAQUEL YUPA

Oficina: DE | DIRECCION EJECUTIVA

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

DO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

Principal Perfil Acceso Salir

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

CONSULTA >> DOC. ENTRADA GRUPO

Criterios de Búsqueda:

N° Trámite:

Desde:  Hasta:

Tipo Documento: Seleccione:

Asunto:

Nro de Documento:

Proc. Tupa: Seleccione:

Nro Referencia:

Oficina: Seleccione:

Doc. HEVES:

Institución:

Remitente:

Descarga | Edición | Anexos

Buscar Restablecer a Excel






USUARIO SIN ASOCIACION A UN GRUPO

**Nota:** Para poder exportar el listado de documentos de entrada grupo hacemos clic en:





NOMBRE	DESCRIPCION
Nro. Tramite	Ingresar el número del trámite.
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del trámite.
Nro. Documento	Ingresar el número que viene en el documento al registrarse
Proc. TUPA	Seleccionar el procedimiento TUPA
Nro. Referencia	Aquí se coloca el número de la referencia del trámite en caso lo tuviera.
Oficina	Seleccionar la oficina
Doc. INSTITUCIÓN	Hacer Check y escribir el número si buscamos documento de INSTITUCIÓN.
Remitente	Ingresar el nombre de a quien envió el documento

**La pantalla anterior cuenta con las siguientes opciones:**

DESCRIPCION DE LOS ICONOS DE DOC. DE ENTRADA GRUPO	
	Abrir o descargar el documento cargado
	Editar Documento – Permite editar el registro de un documento.
	Editar Anexo – Permite editar el registro de un documento
	Agregar Anexo – Permite editar el registro de un documento
	Agregar Copias

**Editar Documento**, para poder editar un documento de entrada grupo previamente se debe hacer la búsqueda del documento a editar y luego se realizan los siguientes pasos:

- 1.- Clic en la opción Editar Documento “”.
- 2.- Actualizar los datos necesarios.
- 3.- Clic en el botón “Actualizar”.

Luego de hacer clic en la opción Editar Documento “” el sistema muestra la siguiente ventana que me permite editar y guardar el contenido de un determinado documento seleccionado:

**ACTUALIZACION - REGISTRO DE ENTRADA CON TUPA**

Tramite: **E1900001**  
 Tipo de Documento: ADDENDUM  
 Fecha Registro: 10-03-2019 9:02

Fecha del Documento: Mar 10 2019 8:00AM  
 N° del Documento: 00003

Remite: NINGUNO  
 Asunto: sdsdsds

Remite: NINGUNO  
 Observaciones: 00003

Clase de Procedimiento: Proceso  
 Procedimiento: Suscripción de Adenda de Convenio de Estabilidad Jurídica por Fusión o Escisión

Requisitos: **Marcar todos | Desmarcar:**  
 1- Solicitud dirigida a la Dirección de Servicios al Inversionista, adjuntando los siguientes documentos  
 2- Formulario 9 "Formulario de Modificación de Convenio de Estabilidad Jurídica por Fusión o Escisión", llenado y refrendado por el representante legal.  
 3- Poder donde se acrediten las facultades del representante para contratar en nombre del representado.  
 4- Testimonio de Escritura Pública de Fusión o Escisión, según corresponda.  
 5- Constancia de pago por derecho de trámite.

Referencia:  
 Oficina: DIRECCION EJECUTIVA  
 Responsable: LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN


Indicación: 03 CONOCIMIENTO  
 Folios: 10


Adjuntar Archivo: **Seleccionar archivo** | Ningún archivo seleccionado

Derivar inmediatamente:   
 Archivo Físico:

Origen	Destino	Responsable	Derivado	Aceptada	Observaciones	Indicación	Estado	Opciones
<input type="button" value="Actualizar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>								

**Editar Anexo**, para poder editar un anexo previamente se debe hacer la búsqueda del anexo a editar y luego se realizan los siguientes pasos:

- 1.- Clic en la opción Editar Anexo “”.
- 2.- Actualizar los datos necesarios.
- 3.- Clic en el botón “Actualizar Anexo”.

Luego de hacer clic en la opción Editar Anexo “” el sistema muestra la siguiente ventana que me permite editar y guardar el contenido de un determinado anexo seleccionado:

**DOCUMENTO N°: E1900001 - AÑADIR ANEXO**

Datos de Anexo

Tipo de Documento: Seleccione  
 Folios: 1

N° del Documento:  
 Fecha del Documento:

Remite: NINGUNO  
 Observaciones:

Remite: NINGUNO  
 Observaciones:

Oficina: Seleccione  
 Responsable:


Asunto:


Adjuntar Archivo: **Seleccionar archivo** | Ningún archivo seleccionado

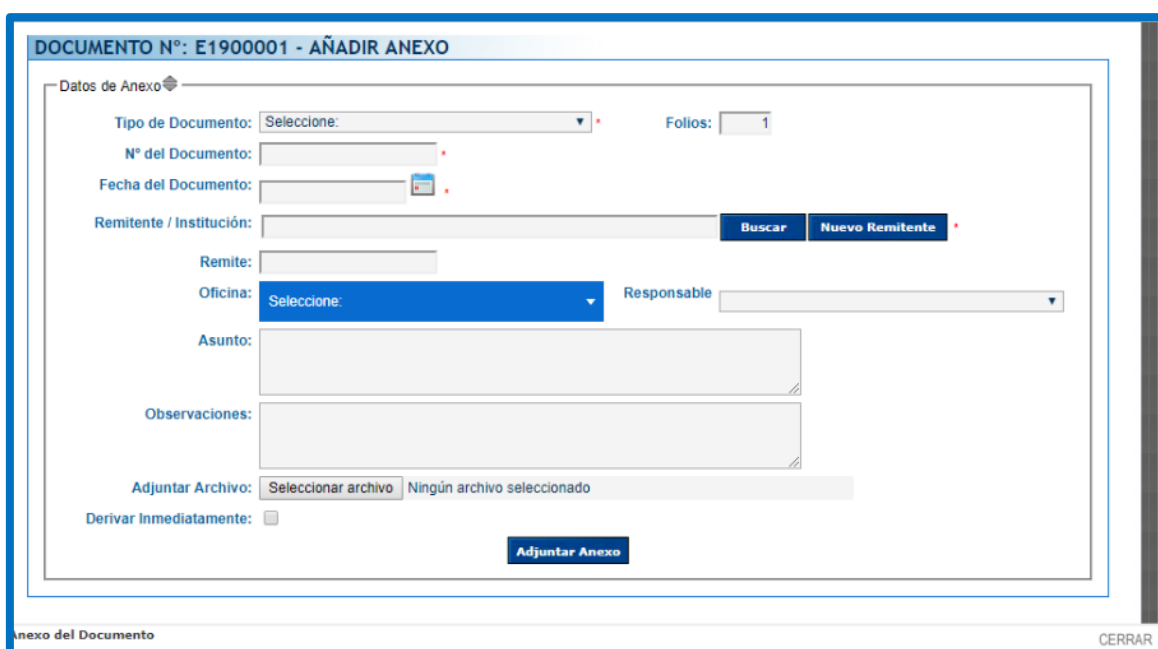
Derivar Inmediatamente:

anexo del Documento CERRAR

**Agregar Anexo**, para poder añadir un anexo a un documento de entrada previamente se debe hacer la búsqueda del documento y luego se realizan los siguientes pasos:

- 1.- Clic en la opción Añadir Anexo “”.
- 2.- Completar los datos del anexo.
- 3.- Cargar el digital del anexo.
- 4.- Clic en el botón “Adjuntar Anexo”.

Luego de hacer clic en la opción Añadir Anexo “”, el sistema muestra la siguiente ventana que me permite añadir un anexo a un determinado documento seleccionado:



DOCUMENTO N°: E1900001 - AÑADIR ANEXO

Datos de Anexo

Tipo de Documento: Seleccione: Folios: 1

N° del Documento:

Fecha del Documento:

Remite / Institución: Buscar Nuevo Remite

Remite:

Oficina: Seleccione: Responsable:

Asunto:

Observaciones:


Adjuntar Archivo: Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado


Derivar Inmediatamente:

Adjuntar Anexo

Anexo del Documento CERRAR

**Agregar Copias**, para poder agregar copias a un documento de entrada grupo previamente se debe hacer la búsqueda del documento a editar y luego se realizan los siguientes pasos:

- 1.- Clic en la opción Agregar Copias “”.
- 2.- Ingresar la cantidad de copias.
- 3.- Clic en el botón “Continuar”.
- 4.- Llenar los datos necesarios para el envío de copias.
- 5.- Clic en el botón “Generar Copias”.

Luego de hacer clic en la opción Agregar Copias “”, el sistema muestra la siguiente ventana que me permite ingresar cuantas copias se necesita enviar de un determinado documento de entrada grupo seleccionado:

Inmediatamente el sistema muestra la siguiente pantalla con el número de copias ingresado:

### Para poder ver el detalle de los Documentos de Entrada Grupo:

1.- En la columna N° Trámite y hago clic en el “número de documento”.

N° Trámite	Tipo Documento	Remite	Fecha Derivo	Asunto / TUPA	Opciones
<a href="#">E1900001</a> 08-03-2019 10:27 LIZ RAQUEL YUPANQUI CHUQUIN Copias (5)	CIRCULAR 0001	BANCO INTERBANK		xsaas	  

El sistema muestra la siguiente pantalla, que me permite visualizar el detalle, flujo que ha pasado el documento:

**TRAMITE N°: E1900001**

**DATOS GENERALES**

Fecha del Documento: 08-03-2019 10:27:00      Fecha de Registro: 08-03-2019 10:27:00  
 Tipo de Documento: CIRCULAR      Folios: 1  
 N° Documento: 0001      Referencia:  
 Asunto: xsaas      Observaciones: cacsasc  
 Estado: Pendiente

**DATOS DE LA EMPRESA**

Razon Social: BANCO INTERBANK      Ruc:  
 Remite:      Direccion:  
 Direccion:      Representante:  
 E-mail:      Provincia:  
 Telefono:      Fax:

**FLUJO DE TRABAJO REAL**

DE → DE

**SEGUIMIENTO DE TRAMITE**

Tipo Documento	Fecha	Asunto	Observaciones	Origen	Oficina	Responsable / Fecha de Aceptado	Estado	Avances	Pdf
E1900001 CIRCULAR 0001	08-03-2019 10:27 AM	xsaas	cacsasc	DE	DE	YUPANQUI CHUQUIN LIZ RAQUEL sin aceptar	Pendiente		

**COPIAS**

Tip. Doc.:	Origen:	Destino:	Responsable	Derivado	Aceptado	Observaciones	IndicaciÃ³n
CIRCULAR	DE			10-03-2019 9:49:00	sin aceptar	cacsasc	
CIRCULAR	DE			10-03-2019 9:49:00	sin aceptar	cacsasc	
CIRCULAR	DE			10-03-2019 10:37:00	sin aceptar		
CIRCULAR	DE			10-03-2019 10:37:00	sin aceptar		
CIRCULAR	DE			10-03-2019 10:37:00	sin aceptar		

**FLUJO ENTRE TRABAJADORES**

**COPIAS A TRABAJADORES**

Oficina	Trabajador	Delegado	Observaciones

Detalle del Trámite CFRRAR



### 6.3.4. Finalizados

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

BU

Profesional: LIZ RAQUEL YUPA

Oficina: DE | DIRECCION

Usuario: LIZ.YUPANQUI

Perfil: Punto de Control Secretaria

Ultimo Acceso: 21-09-2019 8:36:00

DO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

SUMARIO

A la fecha la oficina DIRECCION EJECUTIVA mantiene 0 documentos en su Bandeja de Pendientes.

Tipo Documento	Sin Aceptar	Aceptados (En Proceso)	TOTAL
Documento Tupa	0	0	0
Documento Interno	0	0	0
Documento Externo	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Principal Perfil Acceso Salir

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

REGISTRO CONSULTA BANDEJA PRINCIPAL

BANDEJA >> FINALIZADOS

Criterios de Búsqueda:

Documentos:  Entrada  Internos

Nº Documento:

Tipo Documento: Seleccione:

Desde:  Hasta:

Asunto:

Tema: Seleccione:

Buscar Restablecer a Excel a Pdf

NO SE ENCONTRARON REGISTROS  
TOTAL DE REGISTROS : 0

Nº Tramite	Tipo de Documento	Nombre / Razon Social	Asunto / Procedimiento TUPA	Derivado	Recepcion	Respuesta del Delegado:	Finalizado:	Revertir:
<< 1 >>								

NOMBRE	DESCRIPCION
Documentos	Filtrar entrada, Interno
Nº de Documento	Numero de Tramite generado
Desde/ Hasta	Rango de fechas para buscar los documentos de entrada
Tipo de Documento	Seleccionar el tipo de trámite a consultar.
Asunto	Aquí se ingresa el asunto/ descripción del trámite.
Oficina Destino	Oficina remitir en la entidad
Tema	Nombre de documentos creados

## Anexo 7. Propuesta de valor

La Propuesta de Valor de la tesis es la declaración de intenciones con la que comunicamos breve y claramente para qué sirve lo que hacemos y por qué eso es importante para los usuarios de la propuesta de la implementación de un sistema de gestión documentaria para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo 2019.

La propuesta de valor sobre la gestión documentaria repercute en la tecnología de la información, en la gestión del conocimiento, y la gestión documental de los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; en su calidad de servicio sobre la capacidad de respuesta, su accesibilidad, como su seguridad.

Se indica la propuesta de valor en el cuadro siguiente

Que se hizo	A quien se hizo	Como se hizo	Para que se hizo
Sistema de gestión documentaria	Hospital de Emergencias de Villa el Salvador	Programa que genero tecnología de la información - manejo gestión de conocimiento – documental	La calidad de servicio en el sistema de gestión documentaria para su capacidad de respuesta – su accesibilidad – su seguridad

