



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

**TESIS**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UNIVERSIDAD**  
**PRIVADA TELESUP. CERCADO DE LIMA. 2020.**

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

**AUTOR**

**Bach. GALVEZ ESQUIVEL JUNIOR ANDY**

**Bach. GALVEZ ESPINOZA ADALBERTO**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

.....  
**MG. CACEDA CORILLOCLA JUAN ANTENOR**

**JURADO EXAMINADOR**

.....  
**MG. ING. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ**  
**Presidente**

.....  
**MG. OVALLE PAULINO CHRISTIAN**  
**Secretario**

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

## **DEDICATORIA**

A mis padres que son el motor y ejemplo diario.

A mis demás familiares, amigos y maestros que sin su ayuda no podría haber llegado a este objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero e insondable agradecimiento a la Universidad Privada Telesup por las enseñanzas y ejemplo de superación.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo adaptar un sistema informático que optimice la gestión del trámite documentario de la Universidad Privada Telesup, en consecuencia se enfoca en un exhaustivo análisis de la gestión del trámite documentario de la universidad, cuya información se consiguió a través de observación analítica y entrevistas que permitieron dilucidar mejor el estado situacional, tras el descubierta de los problemas de la administración documentaria de la universidad así como desorden, lentitud e incumplimiento de los objetivos institucionales.

La intención neurálgica de este estudio es la optimización y mejora del proceso de trámites documentarios de la universidad, la administración podrá agilizar las tareas solicitadas de la manera más óptima posible.

En el desarrollo eficaz del sistema de información, se utilizaron diferente tipos de tecnología para el análisis, en esta fase la dificultad aumenta exponencialmente debido a que se hacen los pilotos del sistema.

Como último paso se realiza las pruebas de estadística inferenciales para poder encontrar un resultado favorable para nuestra hipótesis de estudio, en consecuencia notamos que existe una relevancia social lo cual nos invita a mejorar la gestión y en este caso particular, los alumnos de la universidad.

**Palabras clave:** sistema web, equipos informáticos

## **ABSTRACT**

The present research aims to adapt a computer system that optimizes the management of the documentary process of the telesup private university, consequently it focuses on an exhaustive analysis of the management of the university's documentary process, the information of which was obtained through analytical observation. and interviews that made it possible to better elucidate the situational status after the discovery of the problems of the university's documentary administration as well as disorder, slowness and non-fulfillment of institutional objectives.

The neuralgic intention of this study is the optimization and improvement of the university's documentary procedures process, admiration will be able to speed up the requested tasks in the most optimal way possible.

In the effective development of the information system, different types of technology were used for the analysis, in this phase the difficulty increases exponentially due to the fact that the pilots of the system are made.

As a last step, the inferential statistics tests are carried out to be able to find a favorable result for our study hypothesis, consequently we note that there is a social relevance which invites us to improve management and in this particular case, the university students.

Keywords: web system, computer equipment.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
<b>ASESOR DE TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema General.....	14
1.3 Justificación del estudio.....	14
1.3.1.1 Justificación Teórica.....	15
1.4 Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1 Objetivo general.....	16
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	17
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	22
2.2 Bases teóricas de las variables.....	27
2.2.1 Bases teóricas de la variable independiente: Sistema de Información.....	27
2.2.2 Definiciones de las dimensiones de la variable independiente.....	27
2.2.3 Bases Teóricas de la variable dependiente: Trámite documentario.....	36
2.3. Definición de términos básicos.....	43
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>47</b>
3.1 Hipótesis.....	47
3.1.1 Hipótesis General.....	47
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	47
3.2 Variables de estudio.....	47
3.2.1 Definición conceptual.....	47



3.2.2	Definición Operacional .....	49
3.3	Tipo y Nivel de investigación .....	50
3.4	Diseño de la investigación .....	51
3.5	Población, muestra y muestreo .....	51
3.5.1	Población .....	51
3.5.2	Muestra.....	52
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.6.1	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos.....	54
3.7	Métodos de análisis de datos.....	57
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>60</b>
4.2	Análisis de discusión de resultados .....	95
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>113</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>114</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>116</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>117</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>121</b>
	<b>Anexo 1. Cuestionario Pre Test.....</b>	<b>122</b>
	<b>Anexo 2. Cuestionario Pos Test .....</b>	<b>126</b>
	<b>Anexo 3. Validación de Cuestionarios.....</b>	<b>130</b>
	<b>Anexo 4. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>137</b>
	<b>Anexo 5. Matriz de Datos.....</b>	<b>139</b>
	<b>Anexo 6. Propuesta de Valor .....</b>	<b>143</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Fiabilidad de Cronbach .....	55
<b>Tabla 2</b> Alfa de Cronbach .....	56
<b>Tabla 3</b> Análisis descriptivo antes del sistema.....	60
<b>Tabla 4</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	61
<b>Tabla 5</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	62
<b>Tabla 6</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	63
<b>Tabla 7</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	64
<b>Tabla 8</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	65
<b>Tabla 9</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	66
<b>Tabla 10</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	67
<b>Tabla 11</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	68
<b>Tabla 12</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	69
<b>Tabla 13</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	70
<b>Tabla 14</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	71
<b>Tabla 15</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	72
<b>Tabla 16</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	73
<b>Tabla 17</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	74
<b>Tabla 18</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	75
<b>Tabla 19</b> Análisis descriptivo antes del Sistema.....	76
<b>Tabla 20</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	78
<b>Tabla 21</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	79
<b>Tabla 22</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	80
<b>Tabla 23</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	81
<b>Tabla 24</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	82
<b>Tabla 25</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	83
<b>Tabla 26</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	84
<b>Tabla 27</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	85
<b>Tabla 28</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	86
<b>Tabla 29</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	87
<b>Tabla 30</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	88
<b>Tabla 31</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	89
<b>Tabla 32</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	90
<b>Tabla 33</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	91
<b>Tabla 34</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	92
<b>Tabla 35</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	93
<b>Tabla 36</b> Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema .....	94
<b>Tabla 37</b> Prueba de normalidad S-W.....	95
<b>Tabla 38</b> Datos descriptivos .....	97
<b>Tabla 39</b> Prueba de Significancia .....	98
<b>Tabla 40</b> Prueba de Normalidad .....	99
<b>Tabla 41</b> Comparación de Medias.....	100
<b>Tabla 42</b> Estadígrafo Inferencial .....	100
<b>Tabla 43</b> Prueba de Significancia .....	101
<b>Tabla 44</b> Normalidad del test pre - post.....	102
<b>Tabla 45</b> Comparación de medias pre -post.....	104

<b>Tabla 46</b> Estadígrafos inferenciales .....	104
<b>Tabla 47</b> Significancia .....	104
<b>Tabla 48</b> Normalidad S-W.....	105
<b>Tabla 49</b> Comparación de Medias.....	107
<b>Tabla 50</b> Estadígrafos inferenciales .....	107
<b>Tabla 51</b> Significancia .....	108
<b>Tabla 52</b> Prueba S-W.....	109
<b>Tabla 53</b> Comparación de Medias Pre - Post.....	111
<b>Tabla 54</b> Estadígrafos Interferencial.....	111
<b>Tabla 55</b> Prueba de Significancia .....	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	61
<b>Figura 2</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	62
<b>Figura 3</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	63
<b>Figura 4</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	64
<b>Figura 5</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	65
<b>Figura 6</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	66
<b>Figura 7</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	67
<b>Figura 8</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	68
<b>Figura 9</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema.....	69
<b>Figura 10</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	70
<b>Figura 11</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	71
<b>Figura 12</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	72
<b>Figura 13</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	73
<b>Figura 14</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	74
<b>Figura 15</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	75
<b>Figura 16</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	76
<b>Figura 17</b>	Descriptivo antes de la aplicación del sistema .....	77
<b>Figura 18</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	78
<b>Figura 19</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	79
<b>Figura 20</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	80
<b>Figura 21</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	81
<b>Figura 22</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	82
<b>Figura 23</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	83
<b>Figura 24</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	84
<b>Figura 25</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	85
<b>Figura 26</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	86
<b>Figura 27</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	87
<b>Figura 28</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	88
<b>Figura 29</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	89
<b>Figura 30</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	90
<b>Figura 31</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	91
<b>Figura 32</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	92
<b>Figura 33</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	93
<b>Figura 34</b>	Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema .....	94
<b>Figura 35</b>	Gráfico de normalidad .....	96
<b>Figura 36</b>	Gráfico de normalidad .....	96
<b>Figura 37</b>	Gráfico de Normalidad .....	99
<b>Figura 38</b>	Gráfico de Normalidad .....	99
<b>Figura 39</b>	Pre test de normalidad .....	102
<b>Figura 40</b>	Gráfico post test de normalidad .....	103
<b>Figura 41</b>	Normalidad PRE .....	106
<b>Figura 42</b>	Normalidad Post.....	106
<b>Figura 43</b>	Gráfico de normalidad PRE.....	109
<b>Figura 44</b>	Gráfico de normalidad POST .....	110

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo optimizar la gestión del trámite documentario mediante un sistema informático de la Universidad Privada Telesup, en consecuencia se enfoca en un exhaustivo análisis de la gestión del trámite documentario de la universidad, cuya información se consiguió a través de entrevistas que permitieron dilucidar mejor el estado situacional, tras el descubrimiento de los problemas de la administración documentaria de la universidad así como desorden, lentitud e incumplimiento de los objetivos institucionales.

Para tal fin, la presente investigación consta de 7 capítulos:

El capítulo I. Problema de la investigación: que contiene el planteamiento y la formulación del problema, así como, la justificación y los objetivos de la investigación.

El capítulo II. Marco teórico: que consta de los antecedentes y las bases teóricas de las variables.

El capítulo III. Métodos y materiales: que contiene las hipótesis, las definiciones conceptuales y operacionales de las variables, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación; así también las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV. Resultados: estadísticos descriptivos e inferencial.

Los capítulos V, VI y VII: de Discusión, conclusiones y recomendaciones

Por último, las Referencias bibliográficas, los anexos y la propuesta de valor.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la actualidad, las empresas e instituciones trabajan con una gran cantidad de documentación. Con el fin de gestionar sus documentos y la información, es una ventaja muy importante contar con un sistema de información eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida a los trabajadores y usuarios finales de la organización.

Por la gran importancia del proceso de documentación en las instituciones a nivel mundial existen normas como ISO 15489-1 2001, denominada “información y documentación – Gestión de documentos” norma que se desarrolló en respuesta al consenso expresado por los países miembros de ISO de normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos de archivo, utilizando la Norma australiana AS 4390, Records Management, como punto de partida.

En dicha norma se menciona que “Los documentos de archivo se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el entorno normativo y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones deberían crear y mantener documentos de archivo auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario”.

En la Universidad no cuenta con un sistema de información para el registro, consulta y control del trámite documentario, es por ello que el seguimiento manual de la documentación en cada oficina existe demanda de documentos y pérdida de mucho tiempo.

En cada una de las oficinas se lleva un registro manual de los documentos que ingresan para ser atendidos o derivados a otras oficinas para su atención, en muchos de los casos no es posible ubicar de manera rápida el documento que

presentó el usuario, por ejemplo para el caso de un proyecto de investigación, el estudiante desconoce en qué estado se encuentra su trámite o a que oficina ha sido derivada.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo influye el sistema de información en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cómo influye el sistema de información en la gestión de procesos de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

¿Cómo influye el sistema de información en el registro de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

¿Cómo influye el sistema de información en la localización de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

¿Cómo influye el sistema de información en la celeridad de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

## **1.3 Justificación del estudio**

Mejoramiento del sistema informático de la universidad para el servicio educativo y mejor gestión de recursos, que a la vez permita gestionar el control de todo el sistema por parte de la gerencia general lo cual se verá reflejado en la optimización de la eficiencia y eficacia del sistema.

Con este sistema de gestión informático mejorarnos la relación entre nuestro cliente interno y externo, a través de la comunicación que será más fluida, rápida y clara entre los mismos.

Según (Sampieri, 2014, pág. 39) es necesario justificar el estudio exponiendo sus razones. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe de ser lo suficientemente fuerte para que justifique su realización

#### **1.3.1.1 Justificación Teórica**

La justificación teórica para (Arias, 2016) nos dice que, “deben señalarse las razones por las cuales se realiza la investigación y sus posibles aportes, desde el punto de vista teórico o práctico”

#### **1.3.1.2 Justificación práctica**

Para (Bernal, 2010, pág. 109) En investigación, la justificación se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio. Al respecto, suele haber tres dimensiones o tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica. Algunas investigaciones pueden requerir los tres tipos de justificación, otras dos tipos y otras solo uno. Ello depende de las particularidades de cada investigación

#### **1.3.1.3 Justificación Social**

El nuevo sistema que implantaremos ofrece a la comunidad universitaria de la universidad privada TELESUP una herramienta moderna que permite gestionar y ahorrar tiempo y dinero en esta coyuntura en la cual estos dos factores son muy valorados, pero sobre todo suprime el contacto directo previniendo y cuidando la integridad de los alumnos de nuestra alma mater.



## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar cómo influye el sistema de información en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP, Cercado de Lima. 2020.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

Determinar cómo influye el sistema de información en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

Determinar cómo influye el sistema de información en el registro de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

Determinar cómo influye el sistema de información en la localización de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

Determinar cómo influye el sistema de información en la celeridad de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Castillo Peña G. (2017) Tesis para Optar Por el Título de Ingeniero en Sistemas. Implementación de un Sistema Web de Gestión Documentaria en la Municipalidad Distrital de Pararin - provincia Recuay - departamento de Ancash; 2017.

La investigación tuvo como objetivo realizar la implementación de un sistema web de Gestión Documentaria en la Municipalidad Distrital de Pararin - Provincia Recuay - Departamento de Ancash, 2017; para mejorar el nivel y calidad de atención al usuario. De acuerdo a las características, la investigación fue cuantitativa, de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población fue delimitada en 21 trabajadores y la muestra es de 21 trabajadores, fue seleccionada con respecto a los que tienen relación directa con la investigación; a quienes se les aplicó el cuestionario conformado por dos dimensiones que contaban con diez preguntas cada una.

Se obtuvieron los siguientes resultados: En lo que respecta a la dimensión 01: Satisfacción de la forma actual de gestión documentaria el 95.00% determinó indicando que no están satisfechos y en lo que se concierne a la dimensión 02: Necesidad de la implementación de un Sistema web de gestión documentaria el 100.00% concluyó indicando que SI se requiere un sistema web de gestión documentaria en la Municipalidad; ayudaría a los procesos realizados con los documentos recepcionados y resolver en la brevedad de tiempo los expedientes.

Estos resultados coinciden con la hipótesis por lo que estas hipótesis quedan demostrados y aceptados.

Ibarra Zapata R. (2019) en su tesis SOTESTER – Sistema de recomendación de técnicas de testing de software: Un enfoque colaborativo. Para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Ingeniería de Software tuvo como principal objetivo: Medir la calidad de las

recomendaciones de técnicas de testing de software realizadas por el método propuesto SOTESTER respecto a las recomendaciones de técnicas de testing de software realizadas por expertos.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se ha propuesto el método SOTESTER para recomendar técnicas de testing de software mediante un enfoque colaborativo basado en contenido, a partir de un repositorio dinámico en base al cual se ofrecen recomendaciones para proyectos objetivos, los cuales al cerrarse, se convierten en proyectos históricos para retroalimentar el repositorio y por ende ayudar a mejorar la calidad de las recomendaciones, concluyendo que teóricamente existe un mecanismo para recomendar técnicas de testing de manera colaborativa y con catálogo dinámico. Se ha logrado construir e implementar una aplicación Web escalable que implementa el método SOTESTER, inicializando el repositorio de SOTESTER con un total de 23 técnicas de testing de software y 26 proyectos históricos, obteniendo un total de 71 instancias de técnicas de testing. También se ha logrado obtener recomendaciones de técnicas de testing mediante el uso del método SOTESTER para once proyectos de software a los que se denomina proyectos objetivo; lo cual permite concluir que es posible aplicar el método SOTESTER de manera práctica para soportar trabajos de investigación y actividades reales en la industria.

Zavala Zavala, E. (2019) en su Tesis “Propuesta de software de gestión del conocimiento para la optimización de la orientación al contribuyente” para optar por el Título profesional de Maestro en Ingeniería en Sistemas.

Tuvo como principal objetivo Determinar los efectos de la aplicación de la propuesta de software de gestión del conocimiento para la optimización de la orientación al contribuyente.

Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a la variable dependiente, optimización de la orientación al contribuyente, con el estadístico de Wilcoxon, mostró un p-valor ( $p = 0,000$ ); siendo este p-valor ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que la propuesta

de software de gestión del conocimiento permite optimizar la orientación al contribuyente.

Rodríguez M. (2016) en su tesis “Implementación del Sistema de Gestión de Fondos Concursales para gestionar las subvenciones otorgadas por el CONCYTEC utilizando el framework JSF”. Para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas

Tuvo como principal objetivo: Implementar un sistema integral para la gestión de las subvenciones otorgadas por Concytec, de esta forma brindar un mejor servicio a los usuarios y ciudadanos; y tener información confiable y oportuna. Y Hacer un análisis de los fundamentos en que se basa el framework JSF, aplicarlos y así obtener resultados que nos muestren su verdadero alcance.

Llegando a las siguientes conclusiones:

La etapa de seguimiento de una subvención a través del “Sistema de Gestión de Fondos Concursales” SGFC, se redujo en un 60% (Fuente: usuarios de DGAI y Administración), ya que no deben revisar las hojas de cálculos aisladas y contrastarlas, en su lugar son consultadas a través del SGFC, para cada área independientemente cuando se requiera.

En el “Sistema de subvenciones” (de escritorio) al orientar los módulos en función del tipo de subvención (Becas, Tesis, Proyectos, Eventos, Publicaciones, Premios) se incrementó el número de vistas a desarrollar y por ende el tiempo de desarrollo, se puede deducir entonces que la separación en módulos por tipo de subvención no es la más apropiada, en su lugar se debe separar los módulos en función a los procesos a desarrollar en el aplicativo, que serán los mismos para todo tipo de subvención.

Al orientar la aplicación a un entorno web nos permite una mayor interacción del subvencionado en el proceso de las subvenciones, ya que podrá consultar el estado de la subvención en cualquier momento, así como realizar otras acciones como son las rendiciones e incluso la postulación.

Berrios Fernández M. (2018) en su tesis: Asociación de la Calidad del Sistema de trámite documentario con la Satisfacción de los usuarios de las Oficinas Administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia.

Tuvo como principal objetivo: Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario.

Llegando a las siguientes conclusiones:

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. 2. 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.

Parraga J. (2016) en su tesis Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes. Para optar el Grado Académico de Magister en Ingeniería de Sistemas

Con mención en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones tuvo como objetivos: Desarrollar e implementar el Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes Diseñar las características que debe cumplir el Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes.

Implementar el lenguaje de programación Cliente-Servidor para el desarrollo del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Con respecto a los indicadores antes mencionados, 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 Tramite Documentario es la herramienta de gestión que facilita la atención de expedientes

Cuba Estrella O. y Espinoza Ramírez M. (2020) en su tesis Aplicación móvil de control académico utilizando la arquitectura de micro servicios bajo la metodología de desarrollo Scrum. Caso: Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Tuvo como objetivos:

Desarrollar un aplicativo móvil que use la arquitectura de micro servicios en base a la metodología de desarrollo SCRUM que pueda mejorar el control académico. Caso: Escuela Profesional de Obstetricia - Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Llegando a las siguientes conclusiones:

El uso de la tecnología reactnative permite mayor versatilidad que enfocarse solo a un tipo de aplicativo móvil, ya que puede crear aplicativos para Android como IOS a la vez y así poder abarcar una mayor cantidad de usuarios.

El tipo de arquitectura es bastante robusto, es flexible, permite el uso de componentes independientes, pero también conlleva otros desafíos como la de manejar información compuesta de varios servicios, pruebas integrales y despliegue.

Es importante mencionar que el equipo responsable del desarrollo de este tipo de aplicativos trabaje de forma coordinada y que el equipo conozca los principios que rigen esta arquitectura.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Hernández García E. y Hernández Mendoza L. En Su Tesis (2013) “Sistema De Control y Seguimiento de Expedientes en una Institución Jurídica” Para obtener el Título de Ingeniero en Computación en la Universidad Nacional Autónoma de México

Tuvo como objetivos:

Un beneficio muy importante del sistema será el poder realizar reportes estadísticos en cualquier momento que se requiera, sin quitarles tiempo laboral a los usuarios y con una mayor confiabilidad en los datos. Además de poder medir el desempeño de cada área o usuario según se requería, pudiendo identificar cuellos de botella dentro del flujo de los expedientes.

Llegando a las siguientes conclusiones:

La implementación del sistema de control y seguimiento de expedientes, permitirá hacer los procesos jurídicos más ágiles, rápidos y con mayor eficiencia, contribuyendo a la labor que se realiza en esta institución. Se permitirá reducir significativamente los costos de cada proceso.

El sistema abatirá los costos de copias, impresiones, carpetas y sobre todo el espacio en el que ahora están resguardados todos los expedientes que se llevan en la institución.

El sistema cumple con los requerimientos de la institución y se adecua a las necesidades de cada área, logrando así solventar las necesidades que se tienen y mejorar en varios aspectos, en beneficio de la productividad de la institución.

Campillo Torres I. y Rosquete Martínez R. en su estudio “Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo (SiGeID 1.0)” de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte”, Camagüey. Cuba.

Tuvieron como objetivos:

Adicionar usuario: permite a los administradores adicionar un nuevo usuario al sistema. Para ello se especifica: Nombre y apellidos, nombre de usuario, contraseña (con confirmación), tipo de usuario (archivero, administrador y/o usuario del sistema). En caso de ser un usuario del sistema se especifica el grupo al que pertenece.

Modificar usuario: permite a los administradores modificar los datos de un usuario.

Eliminar usuario: permite a los administradores eliminar un usuario.

Llegando a las siguientes conclusiones:

La gestión de documentos es un proceso que protege a la organización de cualquier situación de riesgo, pues facilita el desarrollo dado por las ventajas que ofrece en la toma de decisiones y la seguridad económica. Una adecuada gestión de documentos produce beneficios inmediatos, pues permite el establecimiento del ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado y lógico, desde el momento en que se crean o se reciben hasta que son conservados o eliminados.

Las empresas cubanas necesitan, de inmediato, el control y administración de documentos como un elemento indispensable para el logro de los objetivos de la organización, pues en la actualidad se convierte en un reto competitivo que exige un cambio en la concepción existente para el mejoramiento y eficiencia en el manejo de la documentación.

Un sistema de gestión de documentos es la solución más acertada.



SiGelD (1.0) es una oportunidad para alcanzar estos propósitos en las organizaciones, por el acentuado papel que juega el documento como testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad.

Álvarez Beltrán E. (2017) en su investigación “La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia” Trabajo de grado para obtener el título como profesional en Sistemas de Información, de la Universidad de la Salle.

Tuvieron los siguientes objetivos:

Identificar la forma en la que enfrenta la gestión documental, los nuevos retos y las exigencias de la innovación tecnológica, como vía hacia las buenas prácticas en los archivos en Colombia

Determinar la situación actual de las TIC en el proceso de gestión documental en entidades públicas frente a la innovación tecnológica.

Caracterizar los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica.

Analizar el grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en entidades del sector público.

Llegando a las siguientes conclusiones:

En cuanto a los avances a nivel de innovación tecnológica en la gestión documental en la última década se concluye que se ha presentado el desarrollo de ciertos programas como ORFEO, ALFRESCO, a nivel nacional, con los que se han dado pasos importantes en la gestión de los sistemas de administración de archivos en el campo institucional, los cuales no han podido difundirse de forma masiva en las organizaciones principalmente por los costos que ello implica.

Pese a ello, también queda claro que la gestión documental y la innovación deben ir de la mano, en primera instancia por los cambios que suceden en el día a día y porque es necesario que la primera (gestión documental) se fortalezca para acunar lo tradicional con lo tecnológico.

Frente a dicho aspecto, la innovación ha causado un impacto considerable frente a la gestión documental en términos del desarrollo de nuevos productos y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades tanto del cliente interno como del externo, contribuyendo en el rendimiento de la organización

Guzmán Suárez J. y Martínez Solano H. (2019) En Su Tesis Proyecto de Implementación Sistema de Gestión Documenta. Para obtener el Título de Especialista en Gerencia de Proyectos en la Universidad Piloto de Colombia

Tuvieron los siguientes objetivos:

Ofrecer y generar aumento de ventas en los servicios y/o productos de implementación, recuperación y administración de un 15% durante el año.

Generar certificaciones y conocimientos a nuestro capital humano.

Ofrecer una amplia gama de servicios y productos enfocados en la continuidad del negocio y recuperación ante desastres.

Llegaron a las siguientes conclusiones:

La implementación del software de gestión documental SADE.NET permitió la automatización de los procesos de digitalización, consulta de documentos internos y externos de la organización, obteniendo una reducción en los costos y tiempos en los procedimientos de la gestión documental, alineado con los ítems legales (Ley 594 de 2000, el Decreto 2609 de 2012, decreto 2578 de 2012, y la ley 1712 de 2014 y su resolución No 84295 del 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio).

Dentro del contexto ambiental se obtuvo una disminución en el consumo de insumos de papelería, tinta y tonners de impresión al igual que la recuperación de espacios en las bodegas de archivo en las instalaciones del cliente PRAXAIR S.A.

Del Prado Martínez M. y Esteban Navarro M. (2016) en su estudio “Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones” de la universidad complutense de España.

Tuvieron los siguientes objetivos:

El objetivo general de la investigación es proponer un modelo de sistema integrado de gestión de la información documental (SIGID) para las organizaciones con un enfoque de gestión orientado a procesos.

Este objetivo general se intenta alcanzar mediante la consecución de dos objetivos específicos. Primero, comprender la naturaleza, los objetivos y el funcionamiento de un SIGID desde un enfoque de gestión orientado a procesos Llegando a las siguientes conclusiones:

El modelo de sistema presentado para abordar de manera integrada la gestión de toda la información documental en una organización desde un doble enfoque sistémico y de gestión orientado a procesos contribuye a colmar un vacío existente en la literatura científica.

Los resultados obtenidos son también socialmente relevantes dada la complejidad y coste que implica la correcta planificación y puesta en marcha de un sistema de información documental o, en su caso, evaluación de su funcionamiento.

Fernández Rodríguez y Ruiz González en su investigación (2015) “Estudio del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba” en la revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. En la universidad de La Habana.

Tuvieron los siguientes objetivos:

Determinar en la Empresa las principales causas que limitan al Sistema de Información de la misma como sistema integrado. Debido a la implicación de este problema de investigación para el resto de las que existen en la entidad, el análisis de los resultados obtenidos debe extender su sentido al resto de la empresa.

Llegando a las siguientes conclusiones:

No están identificados los procesos de información y los flujos de datos entre estos.

En la Empresa se emite y se recibe información de manera diaria, semanal, trimestral y anual, y los especialistas y técnicos utilizan diferentes vías para la recepción, procesamiento y almacenamiento de la información; entre estas, herramientas de office, archivo de correos electrónicos, almacenamiento de la información en carpetas de los propios usuarios, etc.

Cada usuario que es responsable de una tarea almacena la información referente a la misma, lo que genera demora en el proceso de recuperación de la información relevante en caso de que esta se extravíe, difícil acceso a los archivos existentes, islas de información, dificulta el seguimiento de la información así como su análisis y estudio.

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

### **2.2.1 Bases teóricas de la variable independiente: Sistema de Información**

Para Debora Hammond citando de (Ludwind, 1978, pág. 55) el criterio básico que **define** a un **sistema** es el grado de interacción con el supra sistema y otros **sistemas**. Los **sistemas** abiertos intercambian materia, energía y/o información con el entorno que los rodea, adaptándose a éste e influyendo en él.

### **2.2.2 Definiciones de las dimensiones de la Variable Independiente**

#### **2.2.2.1 Efectividad de procesos:**

Para (Contreras, 2019) El concepto de efectividad de procesos nos ayuda a salvar ese problema, porque significa ser eficaz y eficiente de forma sostenida a lo largo del tiempo.

Es decir: soy efectivo cuando cumplo mis objetivos en tiempo y forma, utilizando exactamente los recursos que tenía planeado para lograrlo.

### **2.2.2.2 Calidad de procesos :**

Según (datadec, 2017) La gestión de la calidad son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Para (Cantón Mayo, 2010) La calidad tiene en los procesos su más firme apoyatura. De cómo se definan los procesos, de cómo se desarrollen en sus diversas partes y del estado de los mismos, dependerán los resultados de calidad obtenidos al avanzar con el proceso, al revisarlo y al evaluarlo. Por ello nos adentramos en unas nociones básicas de los procesos para conseguir una correcta gestión de los mismos en los diferentes momentos de la calidad programada.

La complejidad de los procesos partimos de una visión general y de sus características básicas. Los centros educativos en tanto que organizaciones pueden considerarse como un conjunto de procesos que tienen un principio y un final. Entonces definimos los procesos como acciones delimitadas que buscan satisfacer la finalidad educativa del centro y que concurren a su desarrollo y búsqueda de mejora y calidad

### **Clasificación de los sistemas de información**

#### **A. Sistemas de procesamiento de transacciones.**

Los sistemas de procesamiento de transacciones, Transaction Process Systems (TPS) según (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011) son los que “adquieren, procesan y mantienen datos, y reflejan las distintas transacciones empresariales de ventas, compras, pagos, etc.”(p. 28)

#### **B. Sistemas de gestión de información**

De Pablos (2008) con respecto a los sistemas de gestión de la información o Management Information Systems (MIS). Menciona que “permiten procesar los datos proporcionando informes a los niveles directivos tácticos o de administración

en los que se controla el desarrollo de planes y programas y se toman decisiones menos rutinarias y más de gestión.” (p. 114)

### **C. Sistemas de información de apoyo a la decisión**

Los Sistemas de información de apoyo a la decisión o decisión support system(DSS) según (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011) son:

El tipo de sistemas de información desarrollados expresamente para servir de apoyo en el proceso de toma de decisiones. Estos sistemas facilitan un diálogo con el usuario que está considerando soluciones alternativas a un problema, y el sistema proporciona modelos construidos para la presentación de la información y acceso a bases de datos. (p. 33)

### **D. Sistemas de información para ejecutivos**

Los Sistemas de información para ejecutivos o Executive Information Systems (EIS) según De Pablos (2008) son:

Sistemas, que se nutren de la información de aquellos que les preceden en la pirámide organizativa, incorporan también datos externos de gran calibre y permiten filtrar y hacer un seguimiento de datos críticos. Los EIS realizan una función similar a la de los DSS pero al más alto nivel jerárquico. A ese nivel las decisiones son no estructuradas y dependen en gran medida de la experiencia y comportamiento heurístico de los propios directivos. (p.116)

## **Metodologías para el desarrollo de sistemas de información**

### **A. Metodología XP**

(Pantaleo, Rinaudo y Asenjo, 2015) afirman que “Su nombre se debe a que promueve la disciplina extrema de cada una de las personas que componen el grupo de desarrollo en la realización de un conjunto de prácticas que son

consideradas esenciales. En su fundamentación se mencionan valores, prácticas y principios”.

### **a) Roles**

En los proyectos informáticos que usan metodologías XP existen varios actores cuyos roles, de acuerdo a Toro (2013) son los siguientes:

- Programador. Escribe las pruebas unitarias y produce el código del sistema.
- Cliente. Escribe las historias de usuario y las pruebas funcionales para validar su Implementación. Además, asigna la prioridad a las historias de usuario y decide cuáles se implementan en cada iteración centrándose en aportar mayor valor al negocio.
- Encargado de pruebas (Tester). Ayuda al cliente a escribir las pruebas funcionales. Ejecuta las pruebas regularmente, difunde los resultados en el equipo y es responsable de las herramientas de soporte para pruebas.
- Encargado del seguimiento (Tracker). Proporciona realimentación al equipo. Verifica el grado de acierto entre las estimaciones realizadas y el tiempo real dedicado, para mejorar futuras estimaciones. Realiza el seguimiento del progreso de cada iteración.
- Entrenador (Coach). Es responsable del proceso global. Debe proveer guías al equipo de forma que se apliquen las prácticas XP y se siga el proceso correctamente.
- Consultor. Es un miembro externo del equipo con un conocimiento específico en algún tema necesario para el proyecto, en el que puedan surgir problemas.
- Gestor (Big boss). Es el elemento humano que vincula los clientes y los usuarios con los programadores, colaborando a fin de que el equipo trabaje efectivamente y creando las condiciones adecuadas. Su labor esencial es de coordinación. (p. 24)

## **b) Fases**

Joskowicz (2008) menciona que existen las siguientes fases:

Fase de exploración es donde se define el alcance general del proyecto, es aquí donde el cliente define lo que necesita mediante la redacción de "historias de usuarios".

Fase de planificación es donde el cliente, los gerentes y el grupo de desarrolladores acuerdan el orden en que deberán implementarse las historias de usuario, asociadas a éstas, las entregas.

Fase de iteraciones, es la fase principal de la metodología XP. Las funcionalidades son desarrolladas en esta fase, generando al final de cada una un entregable funcional que implementa las historias de usuario asignadas a la iteración.

Fase de, si bien al final de cada iteración se entregan módulos funcionales y sin errores, puede ser deseable por parte del cliente no poner el sistema en producción hasta tanto no se tenga la funcionalidad completa (p. 8-9)

## **B. Metodología SCRUM**

### **a) Definición**

Martínez (2017) define a SCRUM como:

Un framework de gestión dentro del cual las personas puede tratar y resolver problemas complejos y adaptables, al tiempo que productiva y creativamente pueden entregar productos con el más alto valor posible. SCRUM no es un proyecto o una técnica para construir productos, en vez de eso, es un framework dentro del cual usted puede emplear varios procesos o técnicas. (p. 46).

### **b) Ciclo de Vida**

Para Lledó (2014) Scrum se basa en un ciclo de vida Iterativo incremental que persigue el objetivo de optimizar la previsibilidad y controlar el riesgo. En Scrum cada iteración se denomina "sprint" y tiene una duración fija de 2 a 4 semanas. Durante este periodo se realizan los trabajos seleccionados y al finalizar cada sprint se obtiene como resultado un producto de software que provee alguna



funcionalidad al cliente. Para definir cuáles son las funcionalidades que se producirán en el proyecto, se definen los requerimientos del cliente o usuario que se denominan "user stories" o historias de usuarios, en un formato narrativo Indicando como el cliente o usuario trabajará con el software. La priorización se realiza evaluando las historias de usuario según el valor que le proveen al negocio del cliente y el riesgo inherente de cada una. Las historias de mayor valor y mayores riesgos se desarrollan en los primeros sprints. El conjunto de todas las funcionalidades que se requiere desarrollar, es decir, el conjunto de todas las historias de usuario, se denomina "Backlog de Producto" y el conjunto de historias a desarrollar en cada sprint se llama "Backlog de Sprint". (p. 165)

### **c) Equipo SCRUM**

Martínez (2017) menciona que “está formado por el propietario del proyecto (product owner), el equipo de desarrollo y el Scrum Master. Los equipos son auto-organizables y multifuncionales. El modelo de equipo en el Scrum es proyectado para perfeccionar la flexibilidad, creatividad y productividad”. (p. 48)

El Product Owner es el responsable del éxito del producto, el equipo de desarrollo son todos los individuos necesarios para la construcción del producto y el Scrum Master que es quien ayuda a alcanzar su máximo nivel de productividad posible (Alaimo, 2013)

## **C. Metodología RUP**

### **a) Definición**

Según (Gómez, 2015) “El Proceso Unificado de Rational es una metodología de desarrollo de software orientada a objetos creada por Rational Software Corporation”

Así mismo Hernández (2004) menciona que “es un proceso que de manera ordenada define las tareas y quién de los miembros del equipo de desarrollo las hará. (p. 5)

## b) Componentes de Ingeniería

- i. **Captura Requerimientos:** Gómez (2011) menciona que los requerimientos especifican qué es lo que el sistema debe hacer y sus propiedades esenciales. La captura de los requerimientos tiene como objetivo principal la comprensión de lo que los clientes y los usuarios esperan que haga el sistema. (p. 3)
- ii. **Análisis:** en ésta etapa, según Jacobson, Booch, y Rumbaugh (2006) analizamos los requisitos que se describieron en la captura de requisitos, refinándolos y estructurándolos, para conseguir una comprensión más precisa de los requisitos y una descripción de los mismos que sea fácil de mantener y que nos ayude a estructurar el sistema entero. (p. 165)
- iii. **Diseño:** Hernández (2000) menciona que el trabajo de diseño tiene el propósito de formular los modelos que se centran en los requisitos no funcionales y en el dominio de la solución y que prepara para la implementación y prueba del sistema. Pretende crear un plano del modelo de implementación.(p. 81)
- iv. **Implementación:** según Rational Software (2011). el propósito de la implementación es: definir la organización del código, en términos de subsistemas de implementación organizados en capas, Para llevar a cabo las clases y objetos en términos de componentes (archivos de código fuente, binarios, ejecutables y otros). (p. 12)
- v. **Pruebas:** según Jacobson, Booch, y Rumbaugh (2006) En el flujo de trabajo de la prueba verificamos el resultado de la implementación probando cada construcción, incluyendo tanto construcciones internas como intermedias, así como las versiones finales del sistema a ser entregadas a terceros.(p. 281)
- vi. **Despliegue:** Según Alonso, Martínez y Segovia (2005) El objetivo del despliegue consiste en asegurarse que el producto está preparado para suministrarlo al cliente, ajustar el producto software a las necesidades del usuario, y proceder a su entrega y recepción por parte del usuario.(p.344).

### **c) Fases**

El RUP es un modelo que identifica cuatro fases diferentes en el proceso del software, según (Sommerville y Alfons (2011) son:

- Inicio. El objetivo de la fase de inicio es el de establecer un caso de negocio para el sistema. Se deben identificar todas las entidades externas (personas y sistemas) que interactuarán con el sistema y definir estas interacciones. Esta información se utiliza entonces para evaluar la aportación que el sistema hace al negocio. Si esta aportación es de poca importancia, se puede cancelar el proyecto después de esta fase.
- Elaboración. Los objetivos de la fase de elaboración son desarrollar una comprensión del dominio del problema, establecer un marco de trabajo arquitectónico para el sistema, desarrollar el plan del proyecto e identificar los riesgos clave del proyecto. Al terminar esta fase, se debe tener un modelo de los requerimientos del sistema (se especifican los casos de uso UML), una descripción arquitectónica y un plan de desarrollo del software.
- Construcción. La fase de construcción fundamentalmente comprende el diseño del sistema la programación y las pruebas. Durante esta fase se desarrollan e integran las partes del sistema. Al terminar esta fase, debe tener un sistema software operativo y la documentación correspondiente lista para entregarla a los usuarios.
- Transición. La fase final del RUP se ocupa de mover el sistema desde la comunidad de desarrollo a la comunidad del usuario y hacerlo trabajar en un entorno real. Esto se deja de lado en la mayor parte de los modelos de procesos del software pero es, en realidad, una actividad de alto costo y a veces problemática. Al terminar esta fase se debe tener un sistema software documentado que funciona correctamente en su entorno operativo. (p. 76, 77).

## **Estructura de software**

### **A. Interfaz Gráfica de usuario**

Leyva, Prieto, Sampalo y Garzón (2006) Mencionan:

Podemos definir una interfaz gráfica de usuario (GUP a partir de ahora) como el software que facilita la interacción del hombre con la máquina. La mayoría de estos sistemas se basan en el concepto de escritorio, el uso de ventanas y elementos que permiten la interacción con el usuario. Como botones, cajas de texto, iconos. etc. Estos entornos, además, intentan ser visualmente agradables. (p. 105).

### **B. Base de Datos**

Según Eslava (2013) “una base de datos se puede percibir como un gran almacén de datos que se define y se crea una sola vez y que se utiliza al mismo tiempo por distintos usuarios”

Con respecto al contenido de la base de datos el autor menciona “no sólo contiene los datos de la organización, también almacena una descripción de dichos datos. Esta descripción es lo que se denomina metadatos, se almacena en el diccionario de datos o catálogo y es lo que permite que exista independencia de datos lógica-física”. (p. 151)

### **C. Informes**

Según Fernández (2006)

Las salidas internas se pueden subclasificar en tres tipos de informes distintos: informes detallados, informes resumen, e informes de excepción.

Los informes detallados se caracterizan por un volcado completo de toda la información disponible sobre un tema, como puede ser todas las ventas de la organización durante la última semana. Por el contrario, los informes resumen categorizar la información y sólo muestran la necesaria para la gestión de la organización. Estos informes no entran en el detalle como los informes detallados. El balance económico del último mes es un ejemplo de informe resumen. Por último, los informes de excepción reflejan aspectos que no se encuentran en una situación normal o estándar. Para ello, el sistema debe realizar varios filtrajes de la

información disponible. Un ejemplo sería un informe que expusiera que el stock de un producto en el almacén es más bajo de lo aconsejable.

La segunda forma de clasificar las salidas es en función de las personas que van a recibir las salidas. Los informes o salidas para los operarios de una organización tienen objetivos diferentes a los de los directivos, por lo que se tendrán que implementar y diseñar de forma distinta. En la mayoría de ocasiones, las salidas que necesitan los operarios deben ser muy detalladas, mientras que las salidas que utilizan los directivos deben proporcionar una visión global de la organización sin entrar en detalles. Un número importante de informes que engloban una visión general de la organización utilizan gráficos para representar una situación. (p. 106,107)

Según Paredes (2014) “los informes son presentaciones o exposiciones del contenido de una tabla en el entorno visual e impreso. Además, son una recopilación de la información de una base de datos, de modo que pueda imprimirse.” (p. 161)

### **2.2.3 Bases Teóricas de la variable dependiente: Trámite documentario**

#### **Definiciones de la Variable: Tramite Documentario**

En la directiva N° 09-2015-GR. CAJ-GRPPAT/CIS se menciona que “es el proceso administrativo que comprende: recepción, verificación, clasificación, registro, distribución, derivación, archivamiento, información al interesado, control, seguimiento y entrega de respuesta de los documentos que son presentados, transferidos o generados por la entidad, las mismas que constituyen parte del proceso automatizado en el módulo”.

En el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública publicado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se define al trámite documentario como “proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo”

Según (exact, 2019) La gestión documental representa un avance significativo con respecto al almacenamiento de la información en papel. Este servicio brinda instrumentos eficaces de búsqueda para recuperarlos, incluyendo búsquedas del texto completo, modelos de búsquedas de campo y un esquema de presentación visual que permita a los usuarios encontrar los textos deseados. Los mejores sistemas de gestión documental ayuda ha localizar documentos utilizando los tres métodos anteriormente mencionados.

Según (davila, 2007) El objetivo principal de un Sistema de Trámite Documentario es permitir a una Institución tener el control de la ubicación física y lógica de la documentación que fluye y llega dentro de ella y realizar su seguimiento, mejorando así la calidad de servicio y atención al cliente los cuales básicamente son nuestros alumnos. Por este motivo es que ha preparado esta guía resumida para el usuario del Sistema de Trámite Documentario de la FIA, que permitirá conocer los aspectos básicos, como son la GENERACION, RECEPCION, ENVIO, término y consulta de trámites.

## **Definiciones de las dimensiones de la Variable Dependiente**

### **Dimensión 1: registro de trámites**

Según (Roldan, 2017) Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros, pueden tener distintos grados de complejidad, desde una simple llamada hasta procedimientos complejos en los cuales puede ser necesaria la asistencia de un profesional informado (abogado, asistente social, etc.)

A pesar de su coste, muchos trámites son necesarios para poder tener orden y registro en las diversas instituciones que los exigen. Los avances tecnológicos han ayudado a eliminar trámites que implicaban altos costes para los usuarios. Actualmente en los países europeos, muchos trámites pueden hacerse vía online siendo necesaria la visita presencial en determinados casos

## **Dimensión 2: Optimización de los trámites:**

Según (Ramos, 2015) permitir mejorar el trámite de expedientes y manejo de documentos para lograr con ello mayor rapidez en el desempeño de sus procesos de negocio generando una mejora continua entre los miembros del área. El proceso de manejo de trámite documentario efectiviza los reportes y engorrosos mecanismos para obtener estadísticas fiables, se propone adecuadas interrelaciones.

Permitirá diseñar y elaborar mejoras en el trámite documentario dado la infraestructura idónea para desarrollar y alojar sistemas robustos y potentes dados los recursos y la importancia de la organización.

Permitirá hacer mejor sus labores, mejorar la capacitación de los distintos miembros sean practicantes, consultores tanto locales como los destacados a provincias y funcionarios permitiendo hacer mayores supervisiones y fiscalizaciones.

## **Dimensión 3: celeridad de trámites**

(Panhispanico, 2020) Define la celeridad como, el procedimiento administrativo que exige que este sea tramitado de manera dinámica, integrado en un solo acto todos los tramites que, por su naturaleza, admitan una impulsión simultánea y no sea obligado su cumplimiento excesivo, evitando meros formalismos a fin de que dicha tramitación se lleve a cabo sin retrasos innecesarios para llegar a la resolución en tiempo razonable.

## **Definición de documento**

Vega (2014) menciona que: “Documento se trata de toda expresión testimonial en cualquier código o forma que sirve para exteriorizar hechos o actos mediante signos permanentes y materiales en forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, contenida en cualquier tipo de soporte así como en cualquier tipo de expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica, generalmente en ejemplar único con aptitud para ser comunicado o reproducido”. (p. 15,16)

Para Alvarado (2007) el documento es: "cualquier testimonio material, escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina, que posee una información, que ha sido producido en función de las actividades de una entidad, y se custodia con una finalidad administrativa, jurídica o científica-cultural. Estos documentos se caracterizan por ser originales (o por la existencia de muy pocos ejemplares), y por su carácter seriado (cobran significado en la medida en que se confrontan con otros documentos producidos por la entidad)". (p. 8)

### **Elementos del documento**

Para Martos (2005) los elementos del documento son:

Objeto físico tangible que sirve de soporte de la información, la información o el mensaje que comunica, el proceso de documentación o sistema de información al que pertenece. Aislado no tiene valor alguno, es decir, tienen que estar colocados, bien en su contexto histórico o en un sistema informativo o, finalmente, tener un valor probatorio. (p. 326)

### **Tipos de documentos**

Según Serrano (2002) los tipos de documentos según su soporte físico son:

- a) Documentos escritos. Fuentes históricas, informes y estudios, memorias y anuarios, documentos oficiales (BOE, boletines autonómicos), documentos personales, prensa (periódicos, revistas, sumarios...), etc.
  
- b) Documentos estadísticos y numéricos. Documentos producidos generalmente por organismos oficiales: Instituto Nacional de Estadística (INE), Departamento de Estadística de diferentes Ministerios, Estadísticas Autonómicas y Municipales, etc. Dentro de este tipo de documentos destacan por su utilización, y su aplicación en muestreos: Los Censos.
  
- c) Documentos cartográficos. Mapas, guías, planos, etc.



d) Documentos de imagen y sonido. Grabaciones, fotografías, cine, vídeo. (p. 37)

### **Ciclo de vida de un documento**

Según Alvarado (2007) son los siguientes:

#### **a) Creación y recibo**

El número de documentos que se utiliza diariamente dentro de una empresa es impresionante. Por ejemplo, una firma comercial crea cientos de documentos al día: cartas, avisos para publicidad, estados de cuenta, órdenes de compra, cheques, comprobantes de recibos y así sucesivamente. La misma empresa recibe tal vez diariamente cientos de documentos: solicitudes de crédito, facturas, cartas de pedido, informes de crédito, listas de precios, catálogos y otros. Miles de horas-hombre se invierten en el manejo de los documentos y sin éstos el negocio no podrá funcionar. La mayor parte de los documentos se conservan en sistemas de archivo, de tal manera que puedan ser consultados cuando se necesiten.

#### **b) Archivo y protección**

Cuando se decide conservar documentos se deben tomar las medidas necesarias para guardarlos y protegerlos durante el tiempo de su vida útil. Cualquier documento que se retenga debe ser guardado adecuadamente para poder localizarlo con rapidez cuando se necesite, al tiempo que esté siempre debidamente protegido.

#### **c) Utilización**

Los documentos se guardan por un motivo principal: para ser consultados. Sólo aquellos documentos que se van a necesitar para referencia futura justifican el tiempo empleado para guardarlos. Para saber qué documentos serán utilizados de nuevo y cuáles no, se necesita conocer la organización, sus fines, actividades, la legislación existente en cuanto a conservación de documentos y tener conocimientos amplios en cuanto a archivística.

#### **d) Remisión o transferencia**

A medida que los documentos no se utilizan con tanta frecuencia, es decir, cuando se consultan ocasionalmente, deben ser sacados de los archivos. Además de ocupar espacio en oficina y equipo, estos documentos y correspondencia interfieren en el empleo eficiente de los archivos de gestión. Por esta razón los documentos de poco empleo se deben extraer periódicamente y se deben colocar en archivos inactivos o que no se utilizan con tanta frecuencia mediante un sistema de remisión o traslado de documentos. Los archivos de documentación transferida guardan el orden y disposición de los archivos regulares, excepto que los recipientes utilizados para conservados son generalmente cajas de cartón y se colocan en anaqueles ubicados en sitios menos accesibles, como sótanos especiales de depósito. Este tema se ampliará en forma más detallada en otro capítulo.

#### **e) Eliminación**

La última etapa en el ciclo de manejo de los documentos es su eliminación. Es regla general que todos los documentos que dejan de ser útiles deben ser destruidos, de acuerdo con la administración de cada empresa, según el giro al que pertenecen y regidos, en algunos casos, por las normas determinadas en la ley. (p. 8,9)

### **Concepto de trámite documentario**

#### **2.2.2.3. Proceso del trámite**

ISO 15489 (2001) establece que el trámite de documentos presenta los siguientes procesos

a) **Incorporación de los documentos.** Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, qué se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar.

- b) **Registro.** La finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento —dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido— mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación. Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación, de manera que no puede tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro.
- c) **Clasificación.** Se ha de identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el código de clasificación indique la "dirección" de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.
- d) **Almacenamiento.** Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Responde a uno de los principios enumerados en la norma ISO 15489 para llevar a cabo un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro. Por eso, hay que controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación, a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.
- e) **Acceso.** Se ha de regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación...) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos dependerán de los requisitos legales (por ejemplo, la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal) y de las necesidades

de la organización (por ejemplo, la confidencialidad de los documentos con información estratégica o financiera).

- f) **Trazabilidad.** Se ha de controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento del "rastro" de un documento permite mantener un control adecuado de los procesos documentales desde que es incorporado al sistema de gestión de documentos hasta que se aplica la disposición final.
- g) **Disposición.** Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, que no queda ninguna tarea pendiente y que no existe ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba (p. 13)

### 2.3. Definición de términos básicos

#### **Mysql**

Según Thibaud (2006) "es un Sistema de Administración de bases de datos relacionales, procedente del software libre, que permite administrar bases de datos, desde las más simples hasta las más complejas". (p. 466)

#### **PHP**

Capuñay (2013) menciona que:

PHP (acrónimo de "PHP: Hypertext Preprocessor") es un lenguaje de "código abierto" interpretado, de alto nivel, embebido en páginas HTML y ejecutado en el servidor. Este lenguaje se caracteriza porque solo es interpretado pero no

compilado, y es embebido en el código HTML, lo que le da una alto rendimiento y potencia. A diferencia de otros lenguajes script como JavaScript, PHP es un lenguaje script que se ejecuta en el servidor Web, de tal manera que, solamente el resultado de su ejecución es enviado al cliente Web (navegador). Tomando en cuenta lo escrito anteriormente podemos decir que, el código fuente escrito en PHP no aparecerá en el código fuente de la página Web que muestra el navegador. Viendo el lenguaje desde el punto de vista del programador podemos decir que es un lenguaje con una sintaxis similar a C; se puede usar en tres campos: el primero - el más tradicional - es en los scripts del lado del servidor, el segundo es la ejecución de scripts en la línea de comandos del sistema operativo (Linux o Windows); y el tercero en el desarrollo de aplicaciones de interfaz gráfica con PHP-GTK. (p. 21)

### **Lenguaje script**

Alonso y Padilla, 2005 afirman que:

Los scripts son trozos de código en formato texto que se incluyen dentro del lenguaje HTML mediante un SCRIPT y que hace llamada a estos. Script es un concepto referido principalmente a programas sin compilar al lenguaje máquina nativo del ordenador y sistema operativo en el que se ejecuta. Son lenguajes que fueron creados para permitir mayor interactividad usuario-ordenador/servidor. Los scripts son compatibles entre las diversas plataformas, de forma que son verdaderos lenguajes multiplataforma. (p. 123).

### **Lenguaje basado en el servidor**

Para Alonso y Padilla (2005) son lenguajes que en realidad lo que hacen es generar, según la orden que reciba el servidor, la página en el propio servidor, siendo este el que genera el código HTML y luego lo sirve al usuario. Exigen disponer en el servidor de unas características, programas o sistemas operativos específicos, en algunos casos difíciles de configurar. (p. 123)

### **UML**

Según Pantaleo y Rinaudo (2015) “es un lenguaje que está compuesto por un conjunto de diagramas agrupados por un metamodelo que ayuda a especificar y diseñar el software de sistemas; particularmente software orientado a objetos. Por muchos años fue el estándar de hecho de la comunidad informática aunque después de 6 años de su primera versión fue adoptado como tal”.

## **SQL**

Flores (2008) menciona que:

Las siglas SQL (Standard Query Language) significan Lenguaje Normalizado de Consulta. SQL es un método estándar para manipular bases de datos. Los sistemas de bases de datos relacionales como MS Access la implementan de diferentes maneras. Normalmente se utiliza para crear consultas que extraen datos de las bases de datos pero la gran cantidad de instrucciones disponibles en SQL permiten realizar una gran cantidad de funciones de gran complejidad.

## **HTML**

Sánchez (2012) “HTML Son las iniciales de Hiper Text Markup language. Es un conjunto o serie de etiquetas incluidas en archivos de texto que definen la estructura de un documento WWW y sus vínculos con otros documentos.” (p. 104)

## **Aplicación web**

Talledo (2015) menciona:

En la ingeniería de software se denomina aplicación web al software que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web, bien vía Internet, Extranet o Intranet, utilizando para ello un navegador web. Otra forma de definirlo sería como un conjunto de páginas web que interactúan unas con otras y con diversos recursos en un servidor web consigo mismo o con otros, incluidas bases de datos. La interacción permite implementar aplicaciones como catálogos de productos virtuales o tienda virtual, administración de noticias y contenidos. Puede favorecer la agilizar tareas administrativas, etc. (p. 71)

## **Servidor web**

Talledo (2015) afirma que:

En un entorno Web y en una arquitectura cliente/servidor aparece la parte "servidor". Por definición, un servidor web es una aplicación informática del lado del servidor que realiza conexiones bidireccionales y/o unidireccionales y síncronas o asíncronas con el cliente generando una respuesta en cualquier lenguaje o aplicación del lado del cliente. Es decir, al servidor atiende peticiones y no tiene por qué ser un navegador web. Solo debe con reunir el requisito de utilizar el protocolo HTTP, el servidor responderá. Dicho esto, el código recibido por el programa cliente suele ser interpretado y ejecutado por un navegador web. Para la transmisión se utiliza el protocolo HTTP. Pertenece a la capa de aplicación del modelo OSI. (p. 48)

### **Software libre o de código abierto.**

Según Pérez y Botella (2011) software libre es:

Los dos nombres son válidos y hacen referencia al mismo concepto, aunque con pequeños matices tal como veremos. El problema del término free software viene al traducir este concepto, ya que se entiende directamente el aspecto económico: free como gratuito y no como libre. Por lo tanto, como la gratuidad del software no lo es todo, sino que hay otras características, algunos consideran que el uso del término open source (código abierto) encaja mejor que el de software libre. (p. 264)

### **Sistema Gestor de Base de datos**

Ramos (2007) menciona que:

Es una aplicación que permite a los usuarios definir. Crear y mantener la BD proporciona un acceso controlado a la misma. Brinda los siguientes servicios: Creación y definición de la BD: especificación de la estructura, el tipo de los datos las restricciones y relaciones entre ellos mediante lenguajes de definición de datos. Toda esta información se almacena en el diccionario de datos. El SGBD proporcionará mecanismos para la gestión del diccionario de datos. Manipulación de los datos realizando consultas, inserciones y actualizaciones de aquéllos utilizando lenguajes de manipulación de datos.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

El sistema de Información si influye en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018?

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

El sistema de información si influye en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

El sistema de información si influye en el registro de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

El sistema de información si influye en la localización de los trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

El sistema de información si influye en la celeridad de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

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

##### **3.2.1 Definición conceptual**

###### **A. Sistema de Información**

De Pablos, López, Martín, y Medina (2012, p. 21) definen al sistema de información como: “Un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados dinámicamente, y organizados en tonto al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones”.



## **B. Trámite Documentario**

En la directiva N° 09-2015-GR. CAJ-GRPPAT/CIS se menciona que “es el proceso administrativo que comprende: recepción, verificación, clasificación, registro, distribución, derivación, archivamiento, información al interesado, control, seguimiento y entrega de respuesta de los documentos que son presentados, transferidos o generados por la entidad, las mismas que constituyen parte del proceso automatizado en el módulo”.

### 3.2.2 Definición Operacional

#### Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de valoración	Instrumentos
<b>Variable independiente</b>  <b>Sistema Informático</b>	<b>Gestión de procesos</b> Eficacia de procesos	Fuente de información Optimización de procesos	Pregta.1 Pregta.2 Pregta.3	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<b>Encuesta</b>  <b>Cuestionario</b>
	<b>Gestión de procesos</b> Eficiencia de procesos	Gestión de información Nivel de satisfacción	Pregta.4 Pregta.5 Pregta.6		
<b>Variable dependiente</b>  <b>Tramite Documentario</b>	Registro de tramite	Datos fiables  Automatización de procesos	Pregta.7 Pregta.8 Pregta.9 Pregta.10		
	Localización de tramite		Pgta.11 Pgta.12 Pgta.13		
	Celeridad de tramite		Pgta.14 Pgta.15 Pgta.16 Pgta.17		

### **3.3 Tipo y Nivel de investigación**

En la presente investigación se ha implementado un sistema de información con la finalidad de mejorar el registro de trámite de documentos, dicho registro se ha medido en un tiempo (minutos), así mismo se ha contabilizado la cantidad de trámite de documentos buscados por estas razones el nivel de la investigación es cuantitativo

Al respecto Behar (2008) menciona que “la investigación cuantitativa recoge información empírica (de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) y que por su naturaleza siempre arroja números como resultado”.

Así mismo Sáenz y Blanco (2012) mencionan que: “Un estudio cuantitativo con lleva una medición de hechos, opiniones y actitudes de la población, en donde la forma de obtener la información debe ser estructurada y sistemática. El análisis que se realiza para este tipo de estudios es estadístico, ya que se espera que se cuantifique la realidad de la sociedad, las relaciones causales y la intensidad de las mismas.”

#### **Tipo de investigación.**

(Sampieri, 2014) “La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar ... incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos y para las investigaciones de las que se derivan acciones” (pág. 42)

Nuestra investigación es de tipo aplicada; debido a que es un sistema Web en la Gestión de trámites de la universidad privada TELESUP; el cual desarrollo y mejoro significativamente los tiempos y la gestión del sistema documentario.

#### **Nivel de investigación**

(Sampieri, 2014) . Lo define como “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre

conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (pág. 95) . La presente investigación fue de nivel explicativo, la investigación explica, la influencia de un sistema de gestión en los trámites documentarios de la universidad privada, el cual evidencia la mejora significativa, luego de la aplicación del sistema.

### **3.4 Diseño de la investigación**

(Sampieri, 2014) “La Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (pág. 152) Hernández R., Fernández C. y Baptista M. describe que “Los Diseños longitudinales son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos”. (pág. 159) .

Nuestro diseño de investigación fue , no-experimental y de categoría longitudinal, debido a que se realizaron dos medidas ; una primera medida denominada (Primer Tiempo) sin la intervención del Sistema Web y una segunda medida denominada (Segundo Tiempo) interviniendo el Sistema Web.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1 Población**

Guerrero, Buitrago, y Paulete (2007) mencionan que: “Se concibe como un conjunto total de elementos, datos, personas, atributos, medidas, acontecimientos u objetos, que poseen una o más características comunes”

Según Aquiahuatl (2015) “El Universo o también llamado Población de una investigación, es el número total de elementos como personas, empresas, productos, cosas, procesos, servicios, que tienen alguna característica o cualidad en común para ser investigada, que ocupan un determinado espacio físico geográfico a nivel internacional, continental, regional, nacional, estatal, municipal y que el investigador delimita según el problema a investigar.”

### 3.5.2 Muestra

Muestreo Convencional: “Se refiere a recopilar datos de los sujetos de estudios más convenientes, o sea, recopilar datos de los elementos muestrales de la población que más convenga”. (Namakforoosh, 2005)

La muestra corresponde a los alumnos de las respectivas facultades de la universidad que nos dan como resultado a un grupo pre experimental de 32 personas .Donde:

$$N= 32$$

La fórmula para determinar el tamaño de muestra es:

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

en donde:

N = tamaño de la población      q = seguridad, y  
 $Z_{\alpha}$  = nivel de confianza,      e = precisión.  
 p = proporción esperada,

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

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

Según Gil (2016) el concepto de técnicas de recogida de información engloba todos los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento. Dentro de la expresión "medios técnicos" están inmersos, por una parte, los instrumentos —objetos con entidad independiente y externa— y los recursos —medios utilizados para obtener y registrar la información.

#### **A. Análisis documental**

Para Bisquerra (2016) el análisis documental “es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos ya escritos que abarcan una amplia gama de modalidades. A través de ellos es posible captar información valiosa.”

En la investigación se utilizó el análisis de documentos para examinar la información registrada sobre los de trámite de documentos

#### **B. Observación**

Según Huamán (2005) es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Existen diferentes tipos de observación en ésta investigación se utilizó la observación directa, al respecto Yuni y Urbano (2014) mencionan que “la observación directa supone que podemos asignar y/o determinar las propiedades y atributos de los fenómenos utilizando directa mente los sentidos y apoyándonos en algunos casos en ciertos instrumentos de medición que ofrecen sistemas universales de medida.”

Es decir la observación ha permitido identificar los procedimientos y registrar los datos de los trámites de documentos antes durante y después de la implementación del sistema de información.

### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

#### **A. Cuestionarios**

Es una técnica que nos permite recoger de manera objetiva los datos de las calificaciones hechas por los sujetos de investigación a través de preguntas cerradas elaboradas con unas alternativas de opción múltiple.

#### **Validez y confiabilidad de instrumentos**

##### **Validez**

Según Carrasco (2005) “éste atributo de los instrumentos de investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio”.

En la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos a la ficha de registro, cuya validez se realizó en base al juicio de expertos.

##### **Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”

En el criterio genérico es recomendable según (Mallery & Paul, 2020, pág. 236)

**Tabla 1**  
*Fiabilidad de Cronbach*

<b>Coeficiente alfa &gt; 9 es excelente</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; 9 es bueno</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; 9 es aceptable</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; 9 es cuestionable</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; 9 es pobre</b>
<b>Coeficiente alfa &lt; 9 es inaceptable</b>

Fuente: Propiq

El resultado de confiabilidad fue de 0.9; en consecuencia podemos decir que nuestro instrumento tiene buena consistencia.



**Tabla 2**  
*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,952	,955	17

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimid o	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correla ción múltiple al cuadra do	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿En base al actual sistema existente, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos?	42,63	177,696	,149	.	,957
¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?	43,38	171,411	,245	.	,959
¿Se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas correctamente?	43,25	171,071	,265	.	,959
¿La organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?	43,38	155,125	,854	.	,946
¿Se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de trámite documentario?	43,38	152,554	,855	.	,946

¿Existen áreas de trámite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?	43,25	160,214	,964	.	,946
¿En el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?	43,50	163,429	,909	.	,947
¿En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?	43,25	165,071	,723	.	,949
¿Nota que en el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?	43,63	155,411	,927	.	,945
¿Puede notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?	43,38	155,982	,937	.	,945
¿Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?	43,50	152,571	,930	.	,945
¿Con el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?	43,88	157,554	,871	.	,946

¿Con el actual sistema usted Puede verificar si es procedentes su solicitud?	43,38	167,125	,488	.	,953
¿Usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los trámites?	43,88	149,268	,969	.	,944
¿Usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?	43,50	157,143	,865	.	,946
¿Con el actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite?	43,50	160,857	,842	.	,947
¿Usted podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los trámites documentarios con eficiencia y eficacia?	43,38	165,411	,661	.	,950

Fuente: Propia

### 3.7. Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis estadístico se tendrán en cuenta técnicas de la estadística descriptiva, como las tablas de frecuencia, en forma de frecuencias simples y porcentuales, y los gráficos de barras; además, se utilizó la tabla de contingencia para visualizar la distribución de los datos según los niveles de dos conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Descriptivos

#### 4.1.1.1 Análisis descriptivo del pre test

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo antes del sistema*

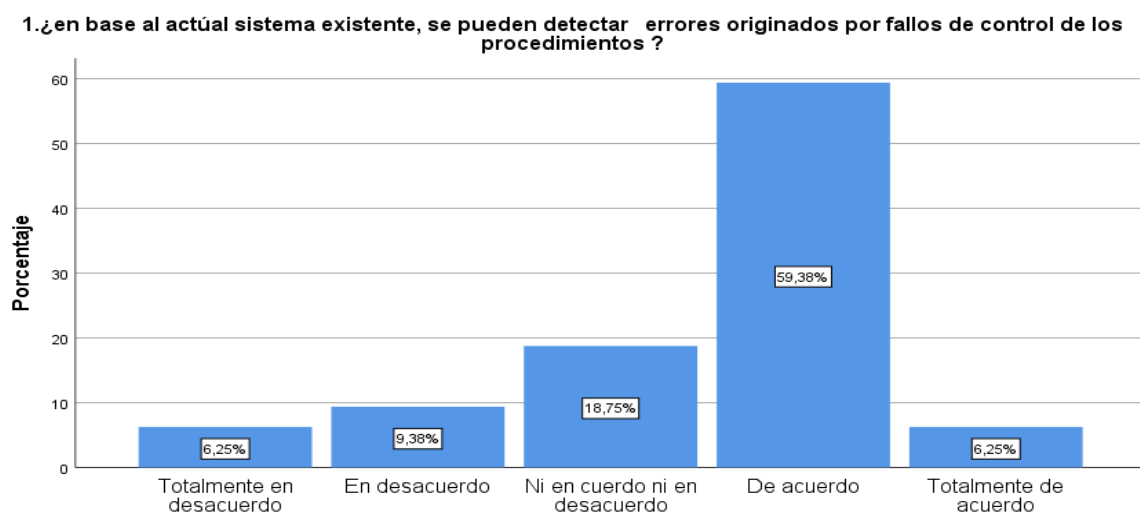
#### 1. ¿En base al actual sistema existente, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	En desacuerdo	3	9,1	9,4	15,6
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	6	18,2	18,8	34,4
	De acuerdo	19	57,6	59,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total		32	97,0	100,0
Perdidos	Sistemas	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 1**

Descriptivo antes de la aplicación del sistema



Fuente: Propia

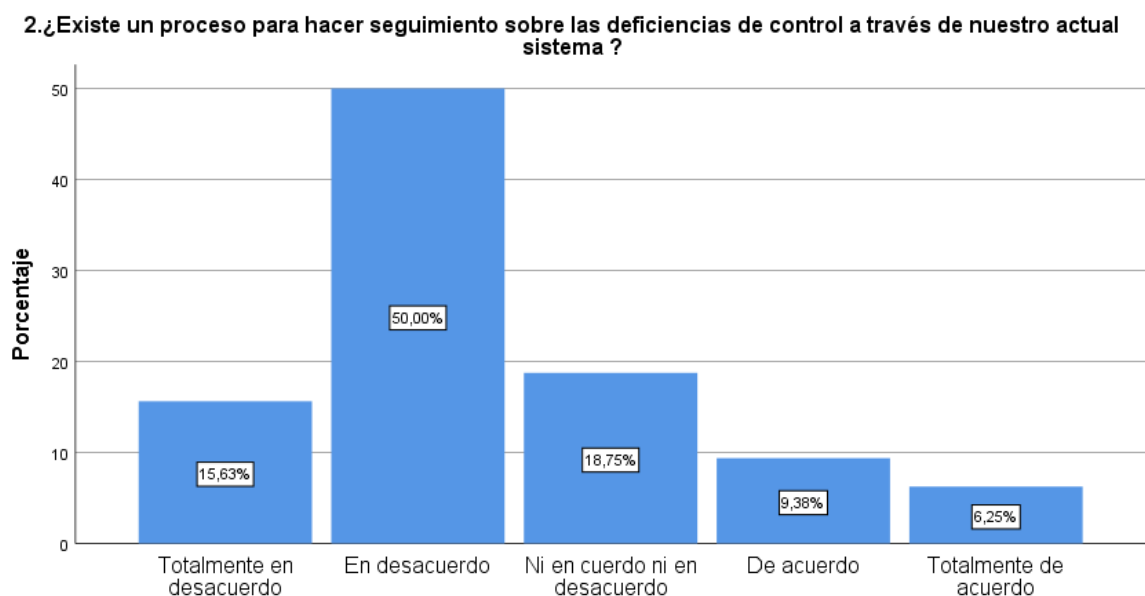
Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a detección de errores originados por fallos de control y el 9.38% manifestó que se encontraba en desacuerdo. Solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 4**

Análisis descriptivo antes del Sistema

**2. ¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,6	15,6
	En desacuerdo	16	48,5	50,0	65,6
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	6	18,2	18,8	84,4
	De acuerdo	3	9,1	9,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

**Figura 2***Descriptivo antes de la aplicación del sistema*

Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 15.63% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación al proceso para hacer seguimiento y el 50% manifestó que se encontraba en desacuerdo. Solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 5***Análisis descriptivo antes del Sistema*

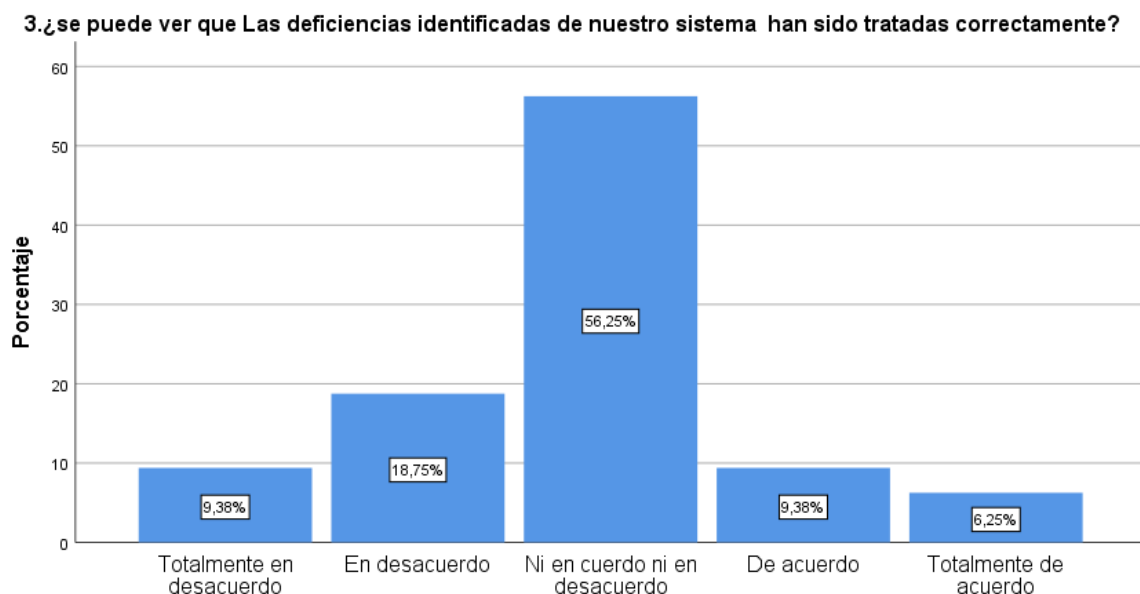
**3. ¿se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas correctamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,4	9,4
	En desacuerdo	6	18,2	18,8	28,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	18	54,5	56,3	84,4
	De acuerdo	3	9,1	9,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 3**

Descriptivo antes de la aplicación del sistema



Podemos observar en la presente tabla y figura , que un 9.38% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo con el sistema actual ,en relación a Las deficiencias identificadas y el 18.75% manifestó que se encontraba en desacuerdo .Solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo .

**Tabla 6**

Análisis descriptivo antes del Sistema

**4. ¿la organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?**

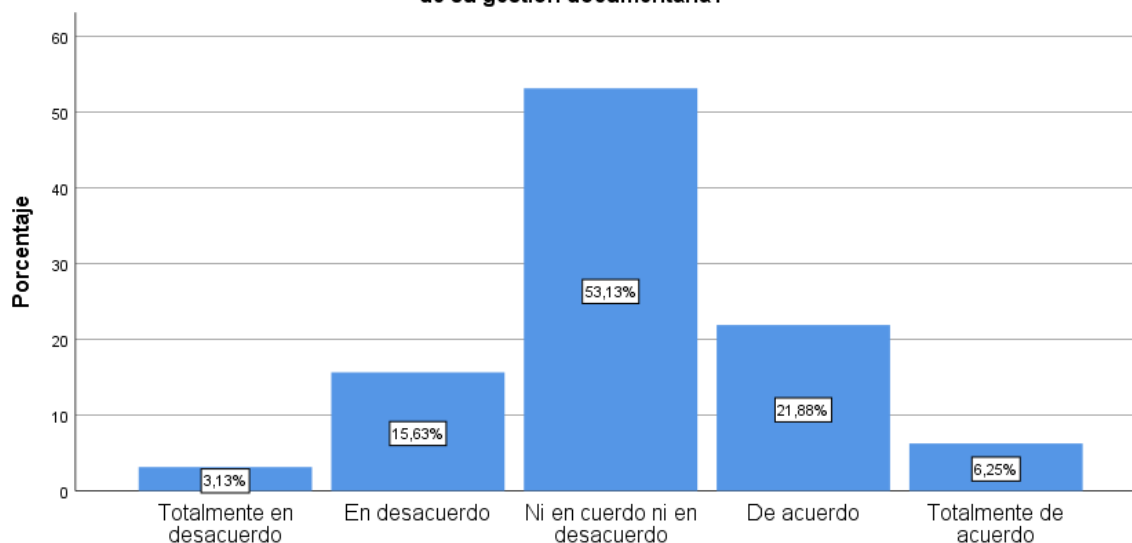
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	En desacuerdo	5	15,2	15,6	18,8
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	17	51,5	53,1	71,9
	De acuerdo	7	21,2	21,9	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		



**Figura 4**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*

**4.¿la organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 3.13% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo y el 15.63% manifestó que se encontraba en desacuerdo. Solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

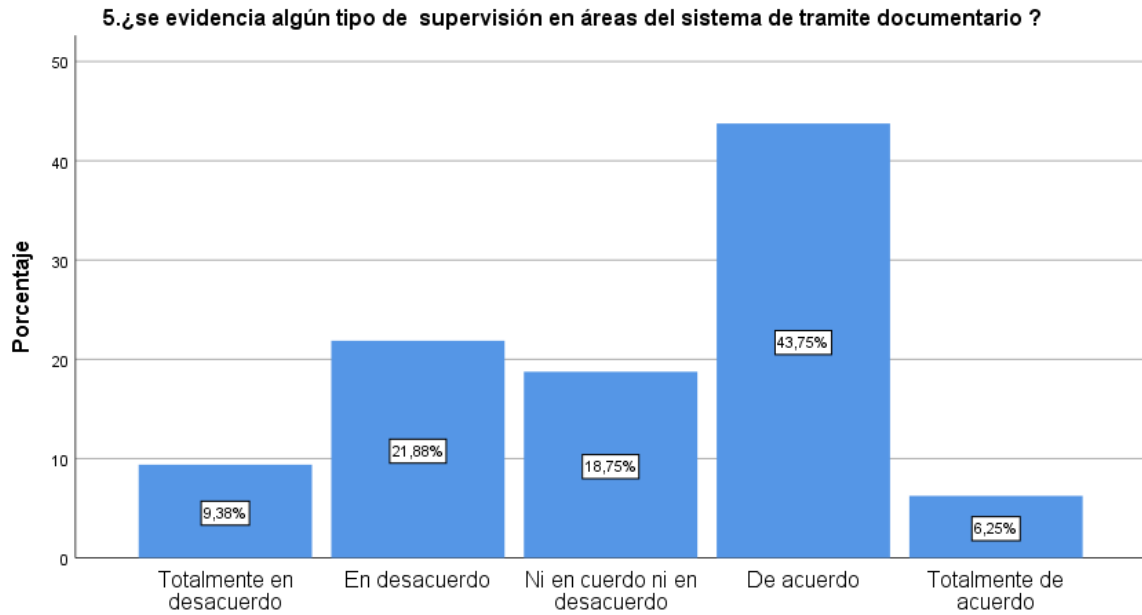
**5. ¿Se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de trámite documentario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,4	9,4
	En desacuerdo	7	21,2	21,9	31,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	18,2	18,8	50,0
	De acuerdo	14	42,4	43,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 5**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 9.38% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a la supervisión en áreas del sistema de trámite y el 21.88% manifestó que se encontraba en desacuerdo. Solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

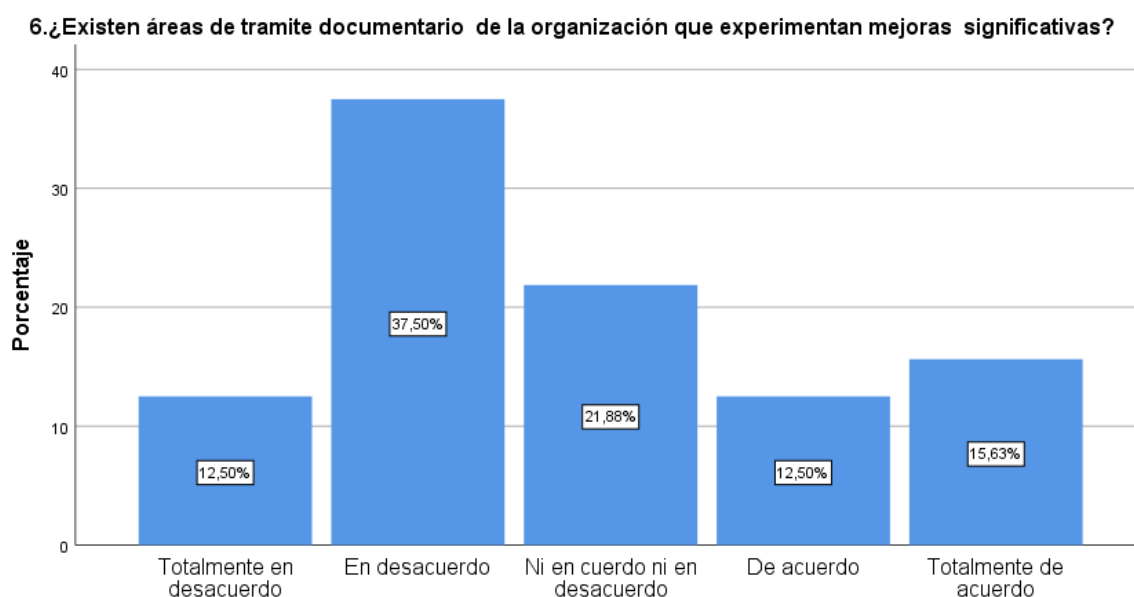
**6. ¿Existen áreas de tramite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,5	12,5
	En desacuerdo	12	36,4	37,5	50,0
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	7	21,2	21,9	71,9
	De acuerdo	4	12,1	12,5	84,4
	Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 6**

Descriptivo antes de la aplicación del sistema



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a las áreas de trámite documentario de la organización que experimentan mejoras y el 37.5% manifestó que se encontraba en desacuerdo. Solo el 15.63% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 9**

Análisis descriptivo antes del Sistema

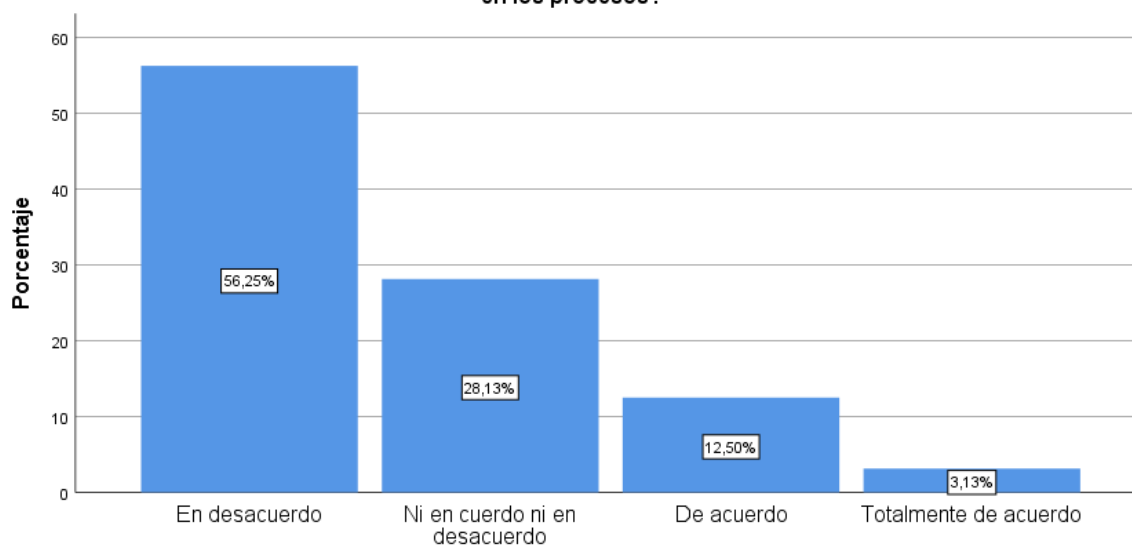
**7. ¿en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	54,5	56,3	56,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	9	27,3	28,1	84,4
	De acuerdo	4	12,1	12,5	96,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,0	3,1	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 7***Descriptivo antes de la aplicación del sistema*

7. ¿en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 56.25% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a la existencia de métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios y el 28.13% manifestó que se encontraba en desacuerdo. Solo el 3.13% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 10***Análisis descriptivo antes del Sistema*

8. ¿En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	33,3	34,4	34,4
	En desacuerdo	8	24,2	25,0	59,4
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	9	27,3	28,1	87,5
	De acuerdo	3	9,1	9,4	96,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,0	3,1	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		

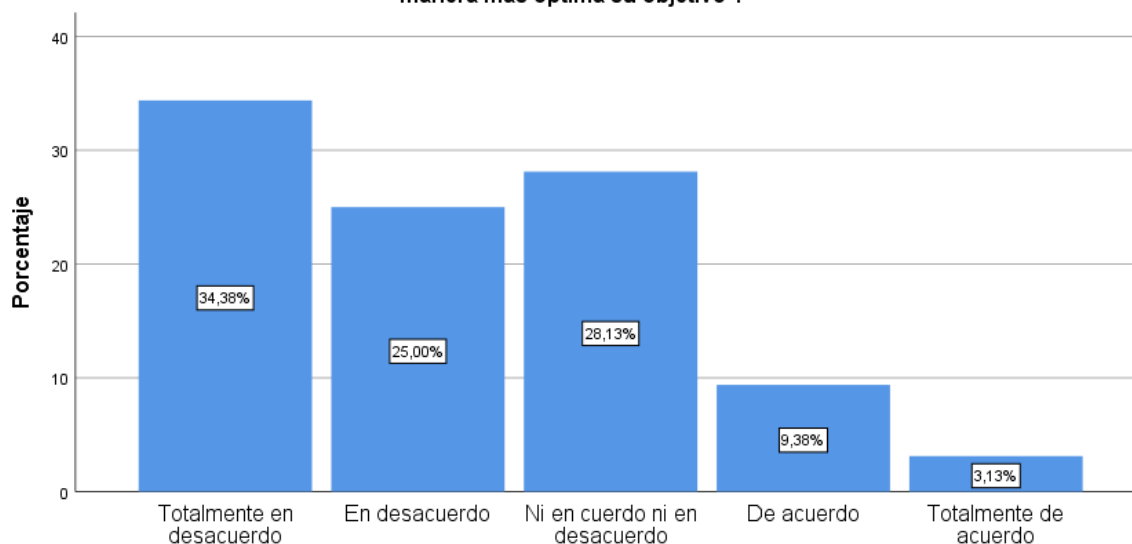
Total	33	100,0		
-------	----	-------	--	--

Fuente: Propia

**Figura 8**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*

8. ¿En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera mas optima su objetivo ?



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 34.38% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a la Medición que permita controlar si se ha alcanzado la manera más óptima del objetivo y el 25% manifestó que se encontraba en desacuerdo .solo el 3.13% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 11**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

**9. ¿Nota que en el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?**

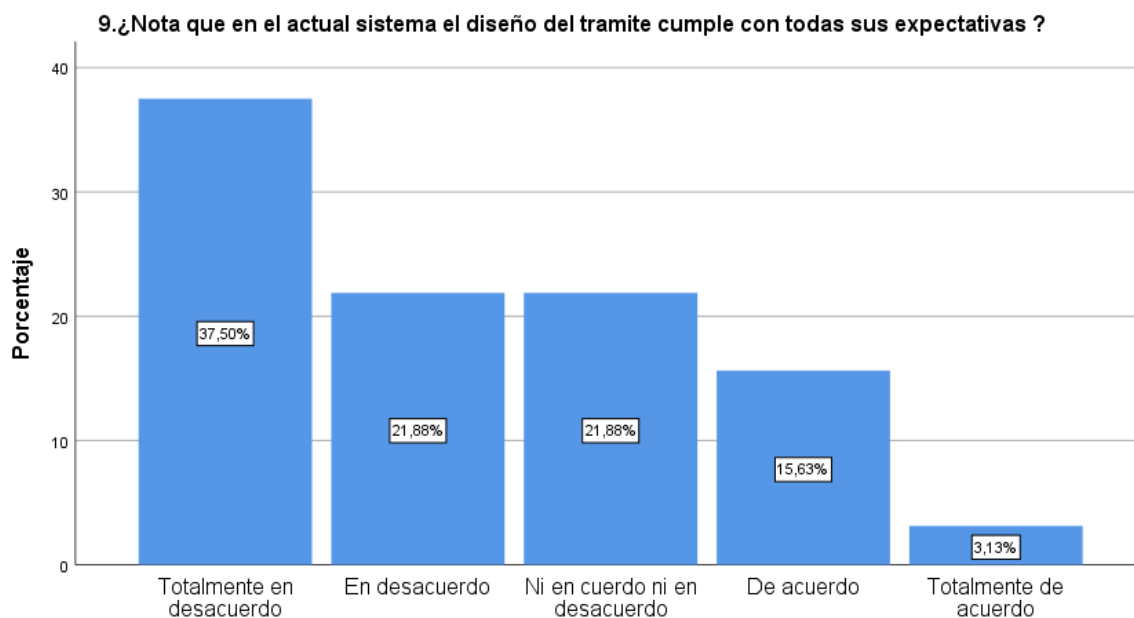
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	36,4	37,5	37,5
	En desacuerdo	7	21,2	21,9	59,4
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	7	21,2	21,9	81,3
	De acuerdo	5	15,2	15,6	96,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,0	3,1	100,0

Total	32	97,0	100,0
Perdidos Sistema	1	3,0	
Total	33	100,0	

Fuente: Propia

**Figura 9**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*



**Tabla 12**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

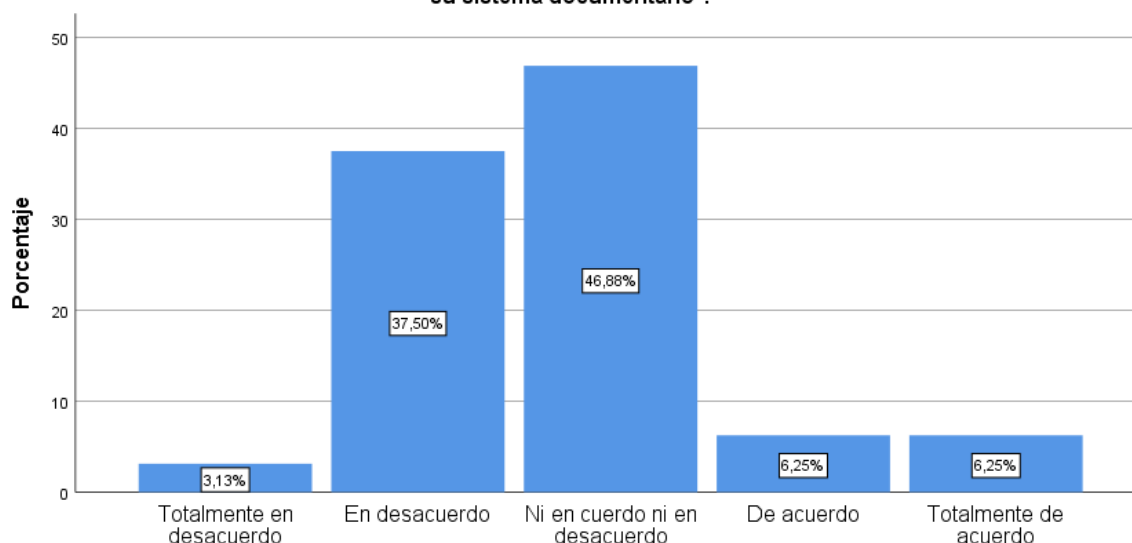
**10. ¿puede notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	En desacuerdo	12	36,4	37,5	40,6
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	15	45,5	46,9	87,5
	De acuerdo	2	6,1	6,3	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos Sistema		1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 10***Descriptivo antes de la aplicación del sistema*

10. ¿puede notar que el registro de tramite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario ?



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 3.13% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación al registro de trámite que se utiliza imprescindiblemente para la planificación y estrategia de gestión y el 37.5% manifestó que se encontraba en desacuerdo .solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 13***Análisis descriptivo antes del Sistema*

**11. ¿Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?**

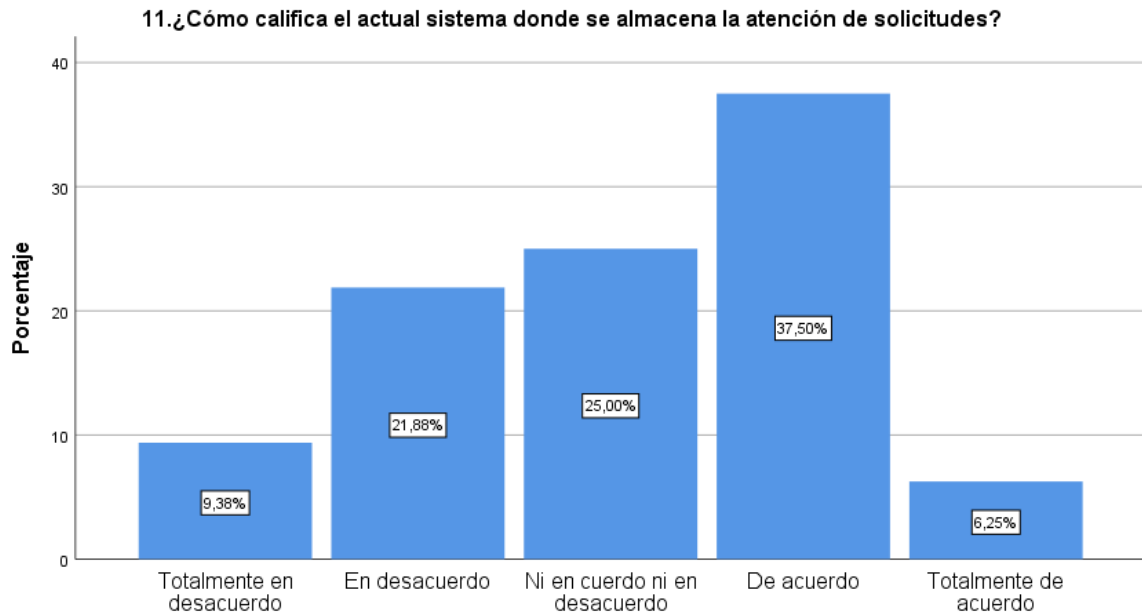
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,4	9,4
	En desacuerdo	7	21,2	21,9	31,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	8	24,2	25,0	56,3
	De acuerdo	12	36,4	37,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		

Total	33	100,0		
-------	----	-------	--	--

Fuente: Propia

**Figura 11**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 9.36% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación al actual sistema donde se almacena la atención y el 21.88% manifestó que se encontraba en desacuerdo, solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 14**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

**12. ¿Con el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	En desacuerdo	14	42,4	43,8	50,0
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	11	33,3	34,4	84,4
	De acuerdo	3	9,1	9,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	

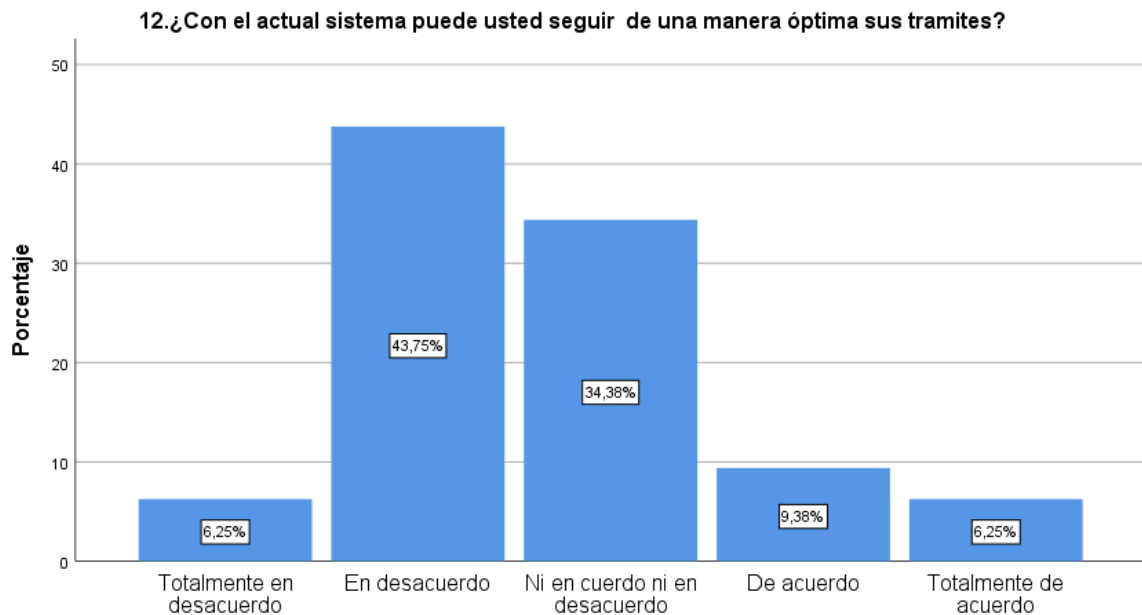


Perdidos Sistema	1	3,0		
Total	33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 12**

Descriptivo antes de la aplicación del sistema



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites y el 43.75% manifestó que se encontraba en desacuerdo .solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 15**

Análisis descriptivo antes del Sistema

**13¿Con el actual sistema usted Puede verificar si es procedentes su solicitud?**

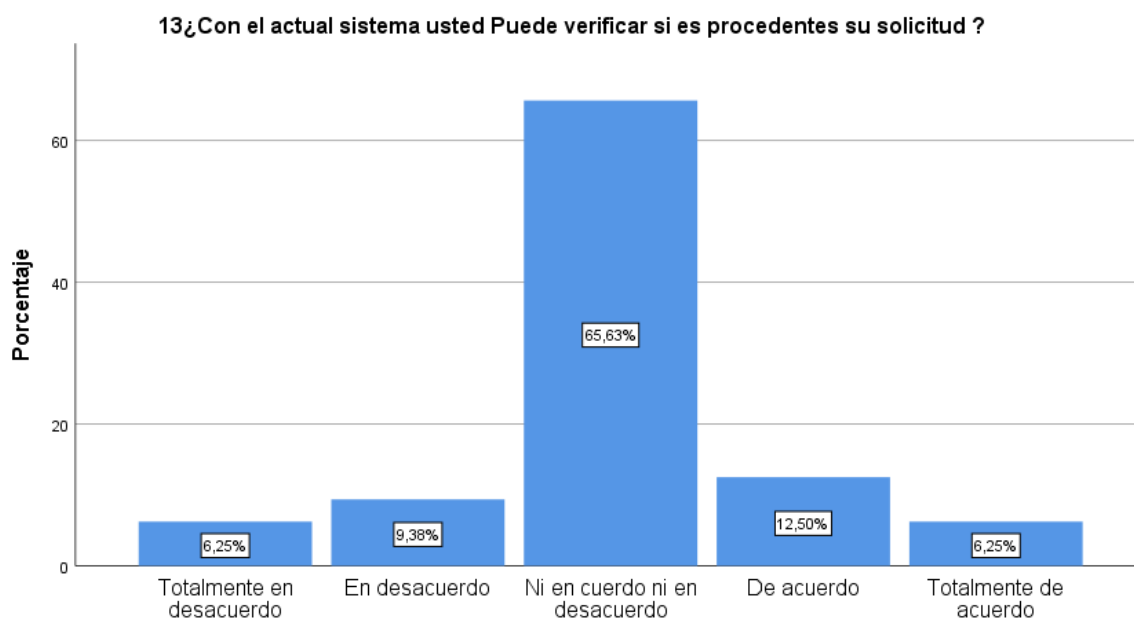
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	En desacuerdo	3	9,1	9,4	15,6
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	21	63,6	65,6	81,3
	De acuerdo	4	12,1	12,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0

Total	32	97,0	100,0
Perdidos Sistema	1	3,0	
Total	33	100,0	

Fuente: Propia

**Figura 13**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación a verificar si es procedentes su solicitud y el 9.38% manifestó que se encontraba en desacuerdo .solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 16**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

**14. ¿usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los tramites?**

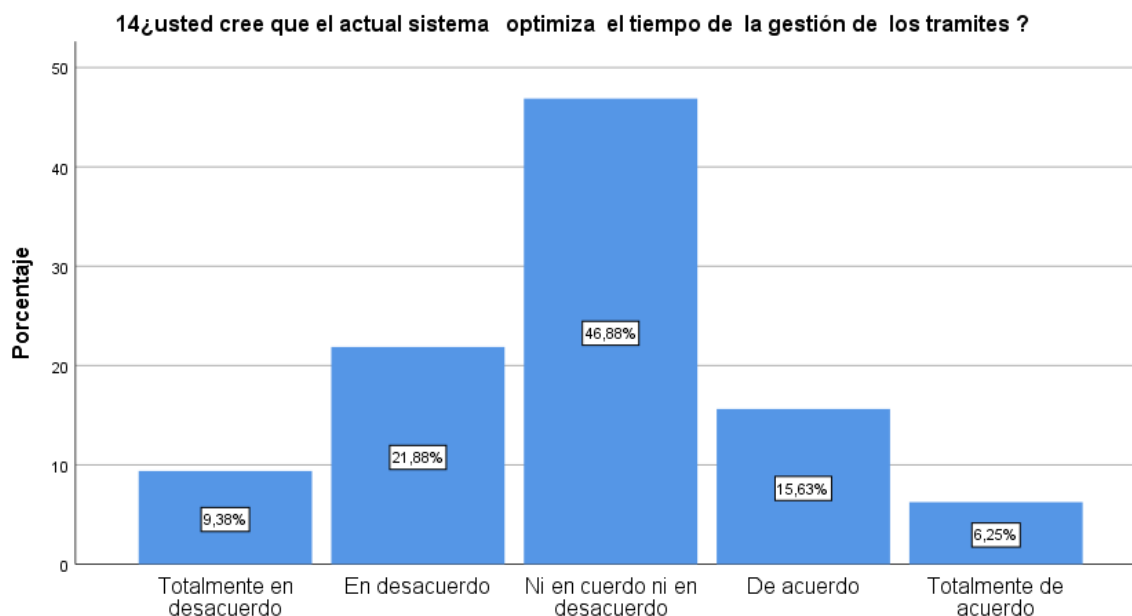
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,4	9,4
	En desacuerdo	7	21,2	21,9	31,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	15	45,5	46,9	78,1

	De acuerdo	5	15,2	15,6	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 14**

Descriptivo antes de la aplicación del sistema



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 9.38% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación al actual sistema que optimiza el tiempo de la gestión de los tramites y el 21.88% manifestó que se encontraba en desacuerdo, solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 17**

Análisis descriptivo antes del Sistema

**15. ¿usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?**

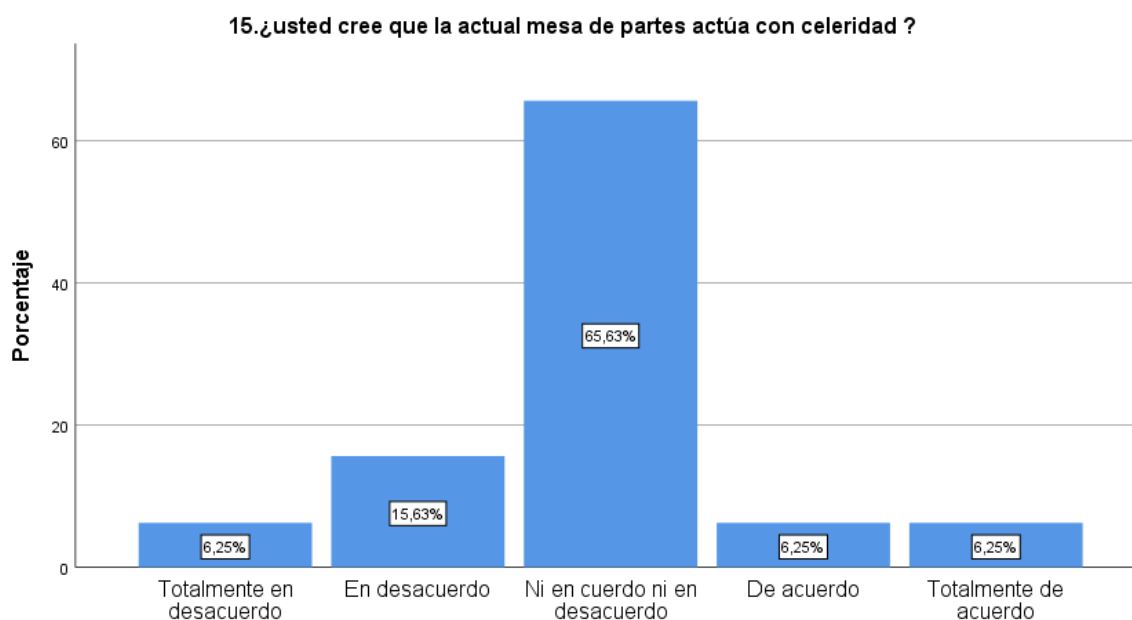
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	En desacuerdo	5	15,2	15,6	21,9
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	21	63,6	65,6	87,5

	De acuerdo	2	6,1	6,3	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 15**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual en relación a que la actual mesa de partes actúa con celeridad y el 15.63% manifestó que se encontraba en desacuerdo .solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 18**

*Análisis descriptivo antes del Sistema*

**16. ¿con el actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite?**

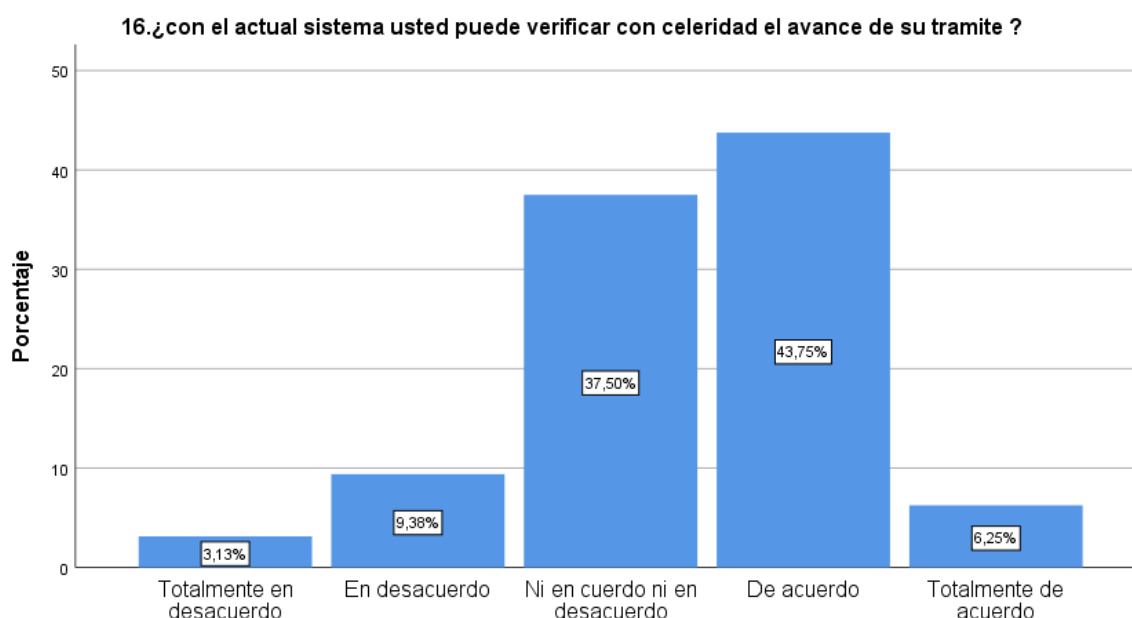
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	En desacuerdo	3	9,1	9,4	12,5

	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	36,4	37,5	50,0
	De acuerdo	14	42,4	43,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 16**

Descriptivo antes de la aplicación del sistema



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 9.1% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo con el sistema actual en relación al actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite y el 9.38% manifestó que se encontraba en desacuerdo, solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

**Tabla 19**

Análisis descriptivo antes del Sistema

**17. ¿usted podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado

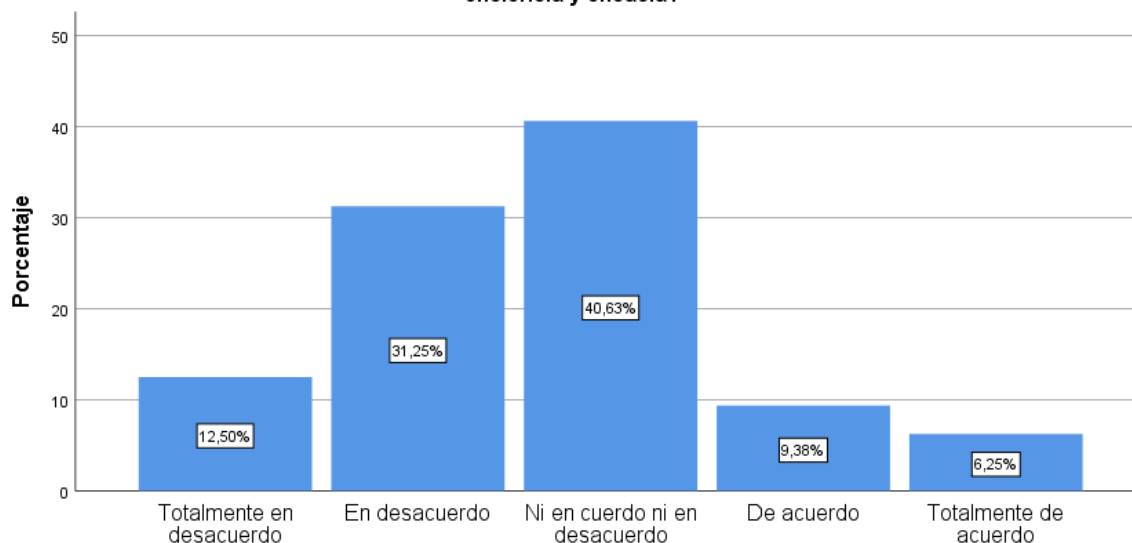
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,5	12,5
	En desacuerdo	10	30,3	31,3	43,8
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	13	39,4	40,6	84,4
	De acuerdo	3	9,1	9,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 17**

*Descriptivo antes de la aplicación del sistema*

17. ¿usted podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia?



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron en totalmente en desacuerdo con el sistema actual, en relación al actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia y el 31.25% manifestó que se encontraba en desacuerdo, solo el 6.25% estuvo totalmente de acuerdo.

#### 4.1.1.2 Análisis descriptivo del Post Test

**Tabla 20**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**1. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos?**

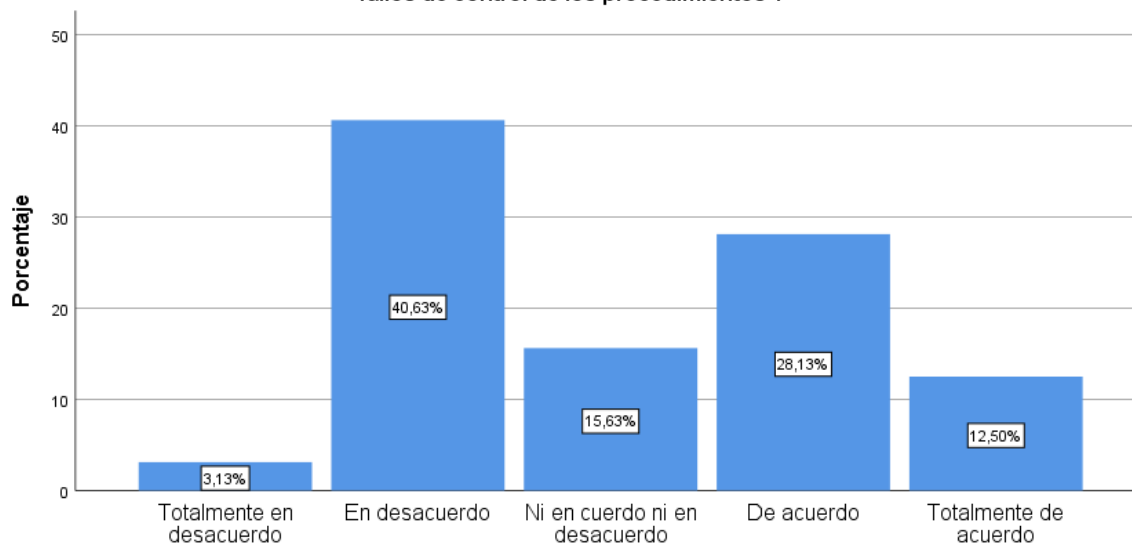
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	En desacuerdo	13	39,4	40,6	43,8
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	5	15,2	15,6	59,4
	De acuerdo	9	27,3	28,1	87,5
	Totalmente de acuerdo	4	12,1	12,5	100,0
	Total		32	97,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 18**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**1. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos ?**



**Tabla 21***Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

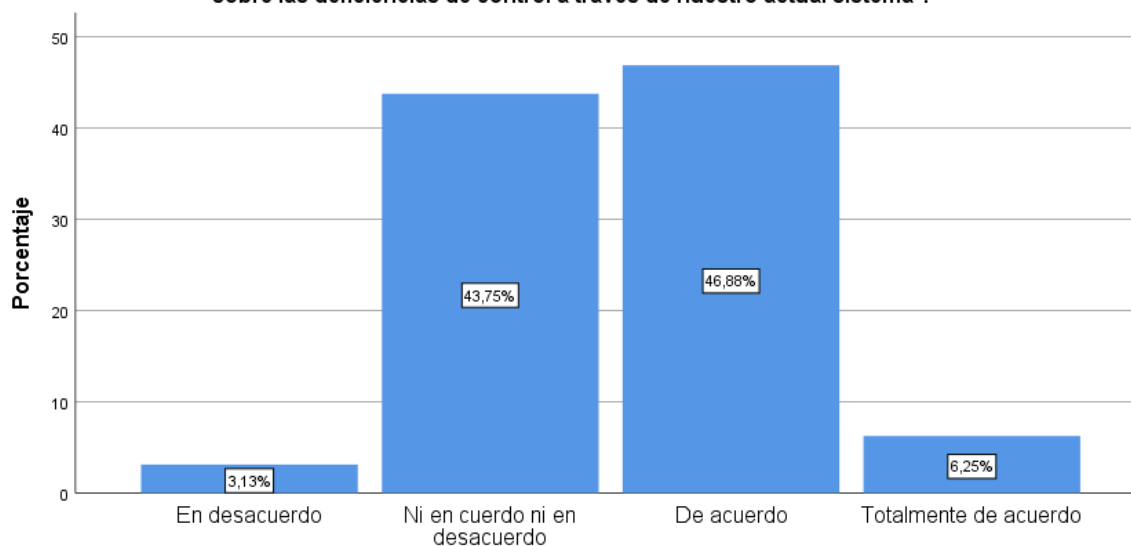
**2. ¿En base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	14	42,4	43,8	46,9
	De acuerdo	15	45,5	46,9	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 19***Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**2. ¿ en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema ?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Existe un proceso para hacer seguimiento



sobre las deficiencias de control y el 46.88% manifestó que se encontraba de acuerdo. Solo el 3.13% estuvo totalmente en desacuerdo.

**Tabla 22**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

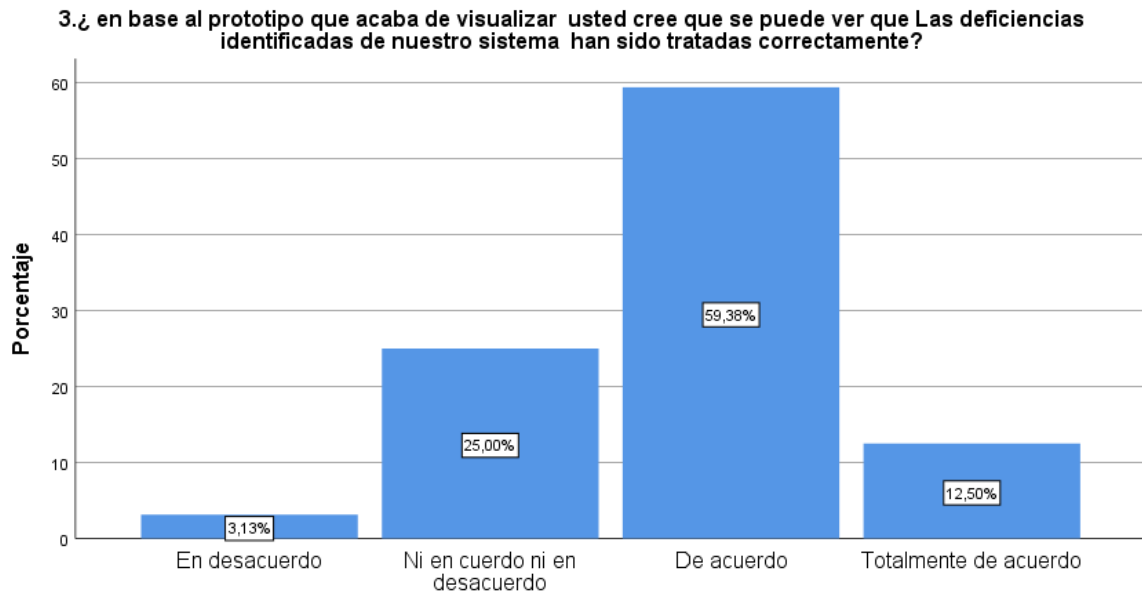
**3. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas correctamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	8	24,2	25,0	28,1
	De acuerdo	19	57,6	59,4	87,5
	Totalmente de acuerdo	4	12,1	12,5	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 20**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a la

detección de las deficiencias identificadas de nuestro sistema y el 59.38% manifestó que se encontraba de acuerdo. Solo el 3.13% estuvo totalmente en desacuerdo.

**Tabla 23**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**4. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que la organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?**

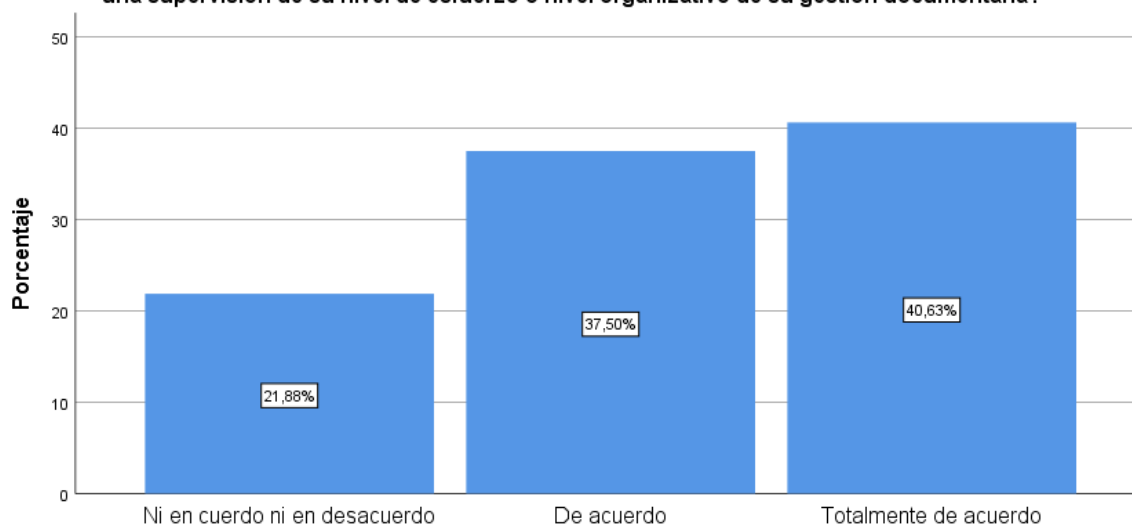
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	7	21,2	21,9	21,9
	De acuerdo	12	36,4	37,5	59,4
	Totalmente de acuerdo	13	39,4	40,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 21**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**4. ¿ en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que la organización atraves de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a la

organización a través de un sistema que realiza la supervisión de su nivel y el 37.50% manifestó que se encontraba de acuerdo. Nadie se mostró en desacuerdo.

**Tabla 24**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**5. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de trámite documentario?**

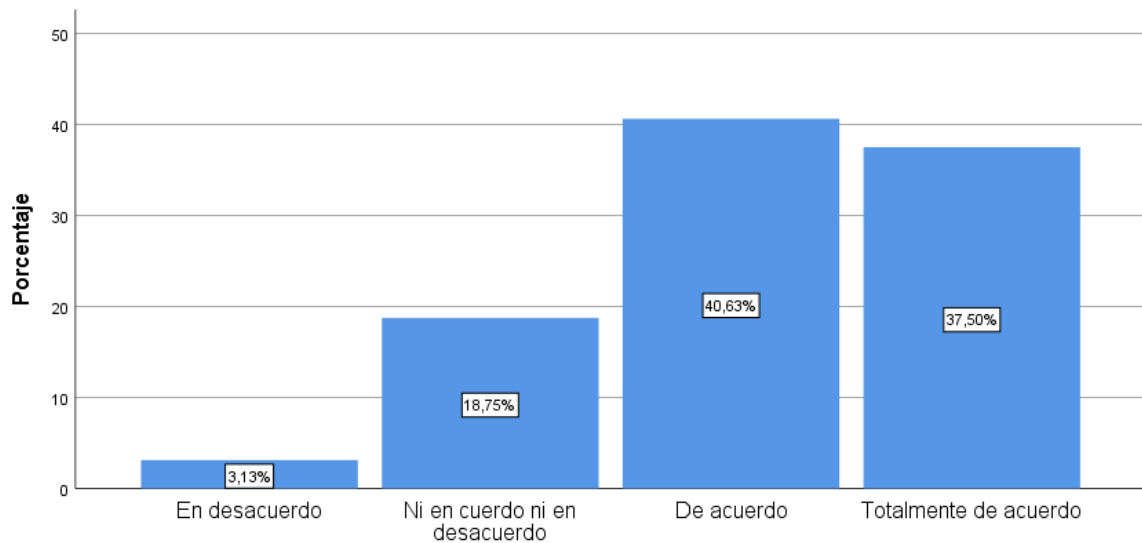
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	6	18,2	18,8	21,9
	De acuerdo	13	39,4	40,6	62,5
	Totalmente de acuerdo	12	36,4	37,5	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistemas	1	3,0		
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0</b>		

**Fuente: Propia**

**Figura 22**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**5. ¿ en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de tramite documentario ?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 37.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a la evidencia de algún tipo de supervisión en áreas del sistema y el 40.63% manifestó que se encontraba de acuerdo. Solo el 3.13% estuvo totalmente en desacuerdo.

**Tabla 25**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**6. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Existen áreas de trámite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?**

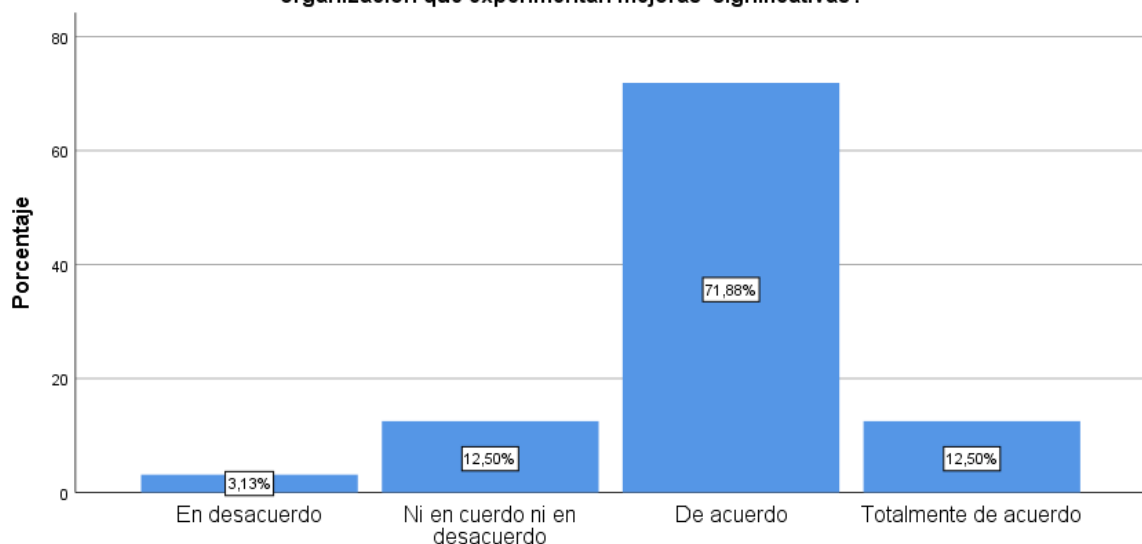
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	4	12,1	12,5	15,6
	De acuerdo	23	69,7	71,9	87,5
	Totalmente de acuerdo	4	12,1	12,5	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 23**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**6.¿ en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Existen áreas de tramite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a la Existencia de áreas de tramite documentario de la organización que experimentan mejoras y el 71.88% manifestó que se encontraba de acuerdo. No existió ningún sujeto que manifestara una totalidad de desacuerdo.

**Tabla 26**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

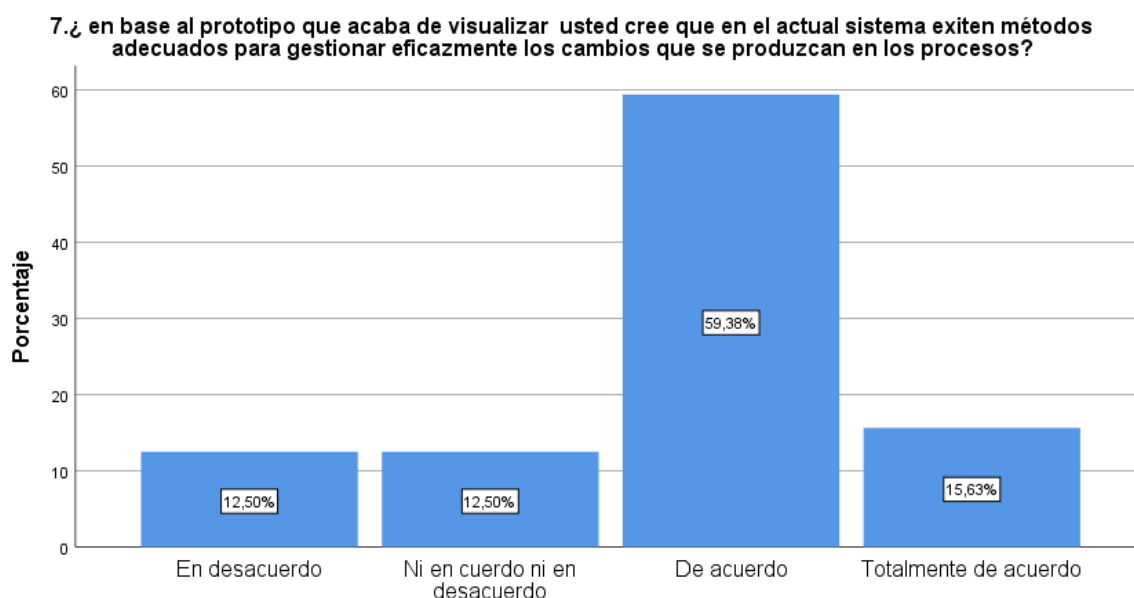
**7. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	En desacuerdo	4	12,1	12,5	12,5
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	4	12,1	12,5	25,0
	De acuerdo	19	57,6	59,4	84,4
	Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 24**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 15.63% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios y el 59.36% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubieron personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 27**  
Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema

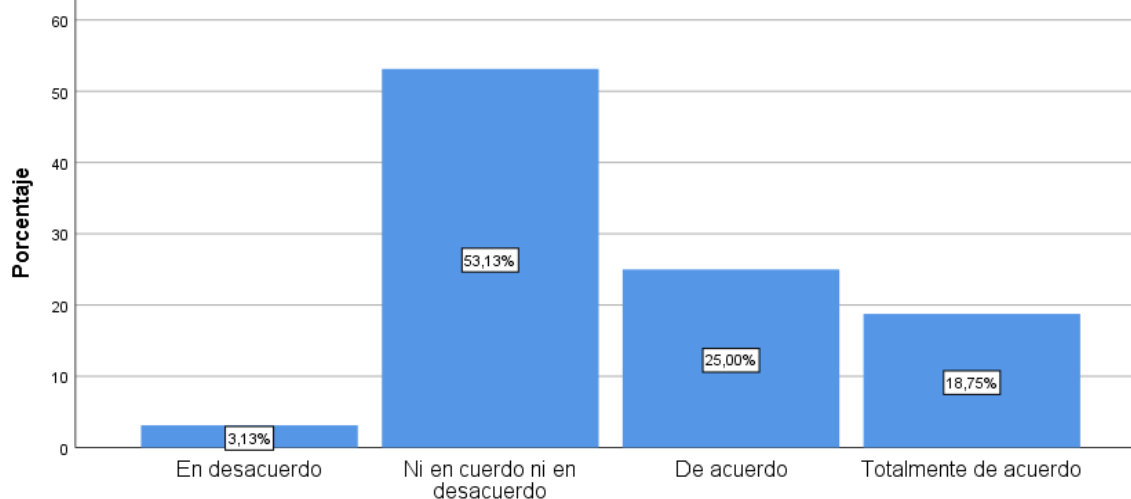
**8. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	17	51,5	53,1	56,3
	De acuerdo	8	24,2	25,0	81,3
	Totalmente de acuerdo	6	18,2	18,8	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 25**  
Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema

**8. ¿ en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera mas optima su objetivo ?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 18.75% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a notar algún tipo de Medición que le permita controlar y el 25.00% manifestó que se encontraba de acuerdo. Solo el 3.13% estuvo en desacuerdo.

**Tabla 28**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**9. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Nota que en el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?**

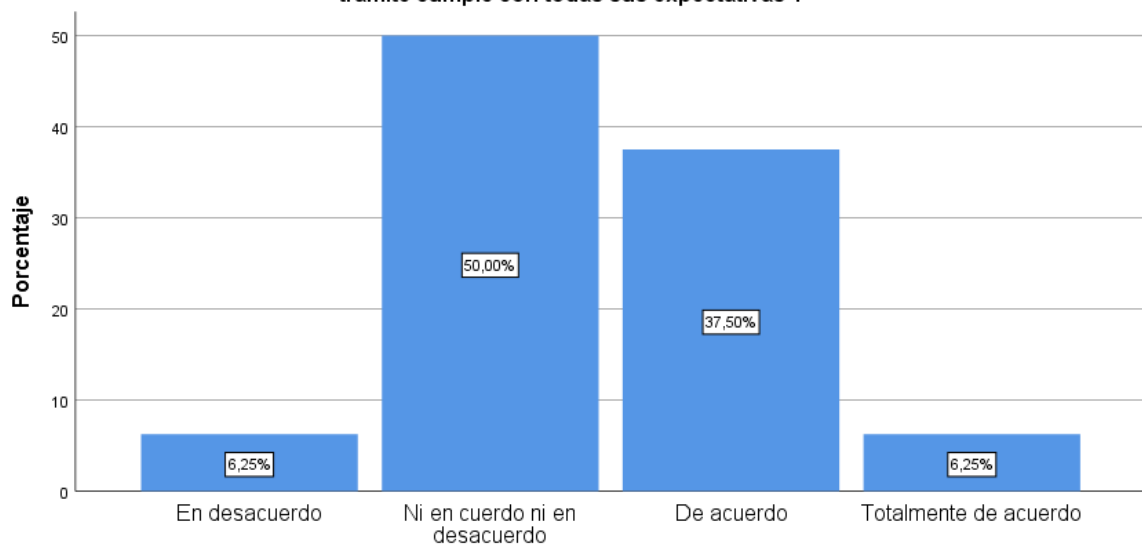
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	16	48,5	50,0	56,3
	De acuerdo	12	36,4	37,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

*Fuente: Propia*

**Figura 26**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**9. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Nota que en el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas ?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación al diseño del trámite cumple con todas sus expectativas y el 37.5% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubieron personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 29**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**10. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que puede notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?**

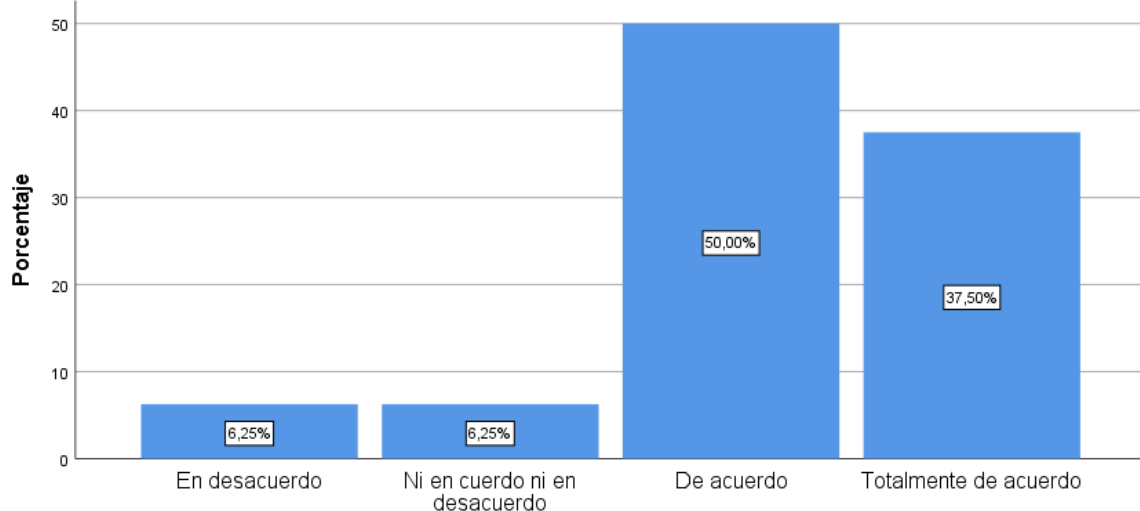
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	2	6,1	6,3	12,5
	De acuerdo	16	48,5	50,0	62,5
	Totalmente de acuerdo	12	36,4	37,5	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 27**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**10. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que puede notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario ?**





Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 37.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia y el 50% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubieron personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 30**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**11. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?**

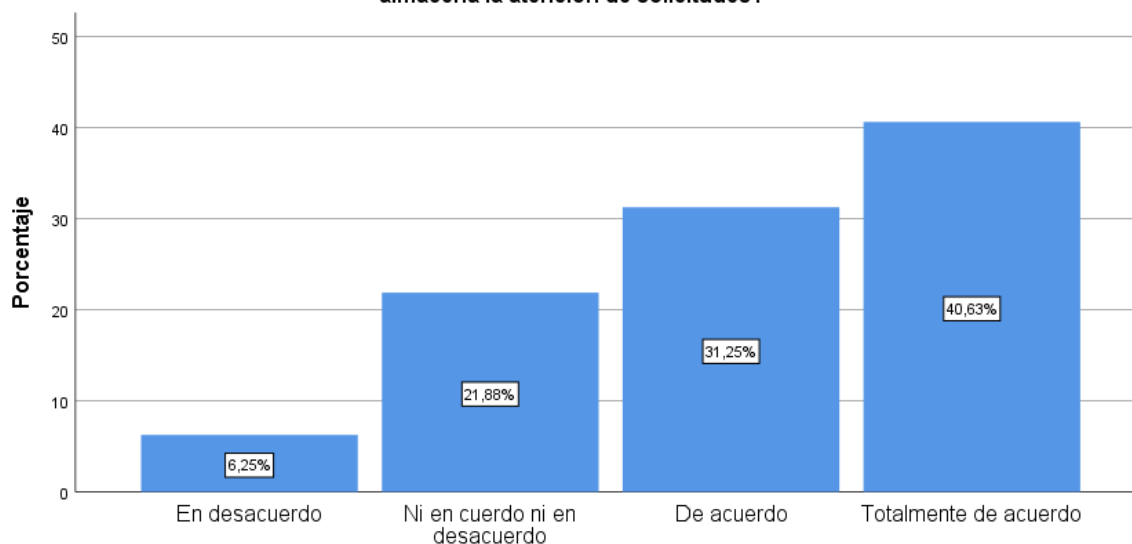
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	7	21,2	21,9	28,1
	De acuerdo	10	30,3	31,3	59,4
	Totalmente de acuerdo	13	39,4	40,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

*Fuente: Propia*

**Figura 28**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**11. ¿ en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 12.5% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a detección de errores originados por fallos de control y el 28.13% manifestó que se encontraba de acuerdo. Solo el 6.25% estuvo en desacuerdo.

**Tabla 31**  
Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema

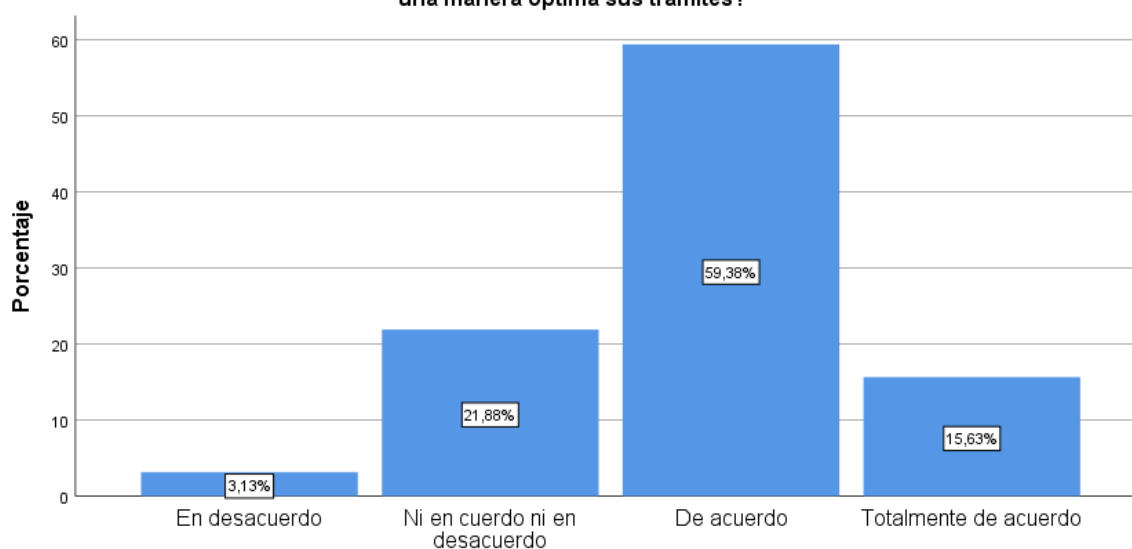
**12. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Con el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,0	3,1	3,1
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	7	21,2	21,9	25,0
	De acuerdo	19	57,6	59,4	84,4
	Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 29**  
Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema

**12. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Con el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus tramites?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 15.63% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a seguir de una manera óptima sus trámites y el 59.38% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubieron personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 32**  
Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema

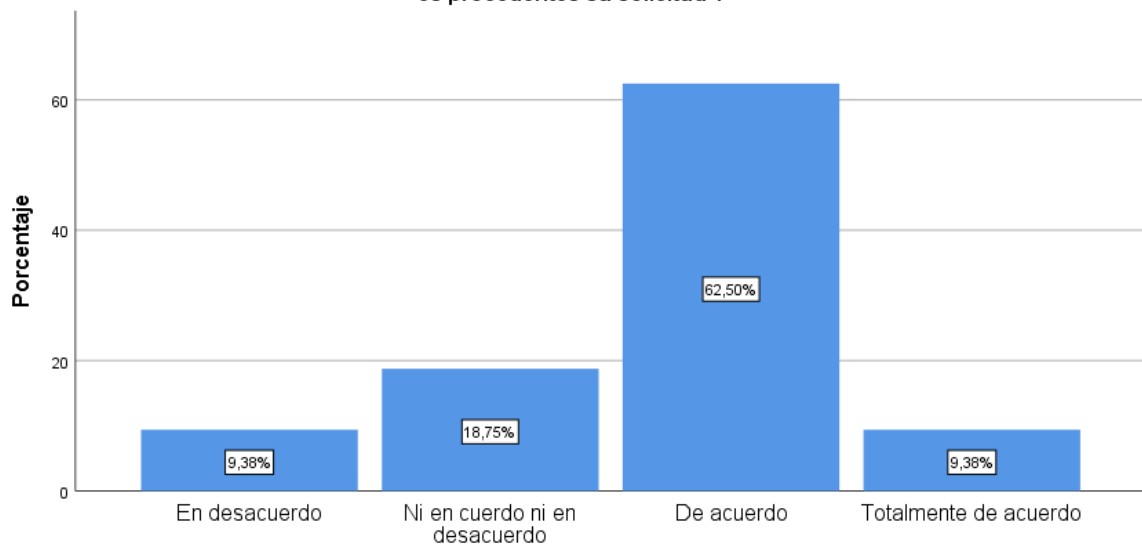
**13. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Con el actual sistema usted Puede verificar si es procedentes su solicitud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	En desacuerdo	3	9,1	9,4	9,4
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	6	18,2	18,8	28,1
	De acuerdo	20	60,6	62,5	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	9,1	9,4	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 30**  
Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema

**13. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que Con el actual sistema usted Puede verificar si es procedentes su solicitud ?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 9.38% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a Poder verificar si es procedentes su solicitud y el 62.5% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubieron personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 33**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**14. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los trámites?**

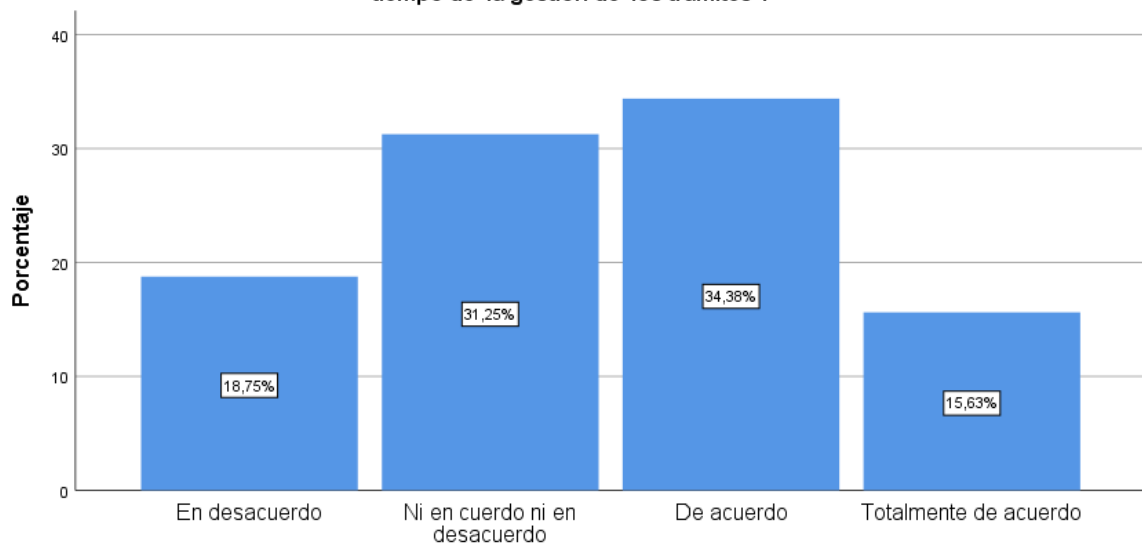
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	18,2	18,8	18,8
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	10	30,3	31,3	50,0
	De acuerdo	11	33,3	34,4	84,4
	Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

*Fuente: Propia*

**Figura 31**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**14. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los trámites?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 15.63% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema actual, en relación a que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los tramites y el 34.38% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubo personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 34**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

**15. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?**

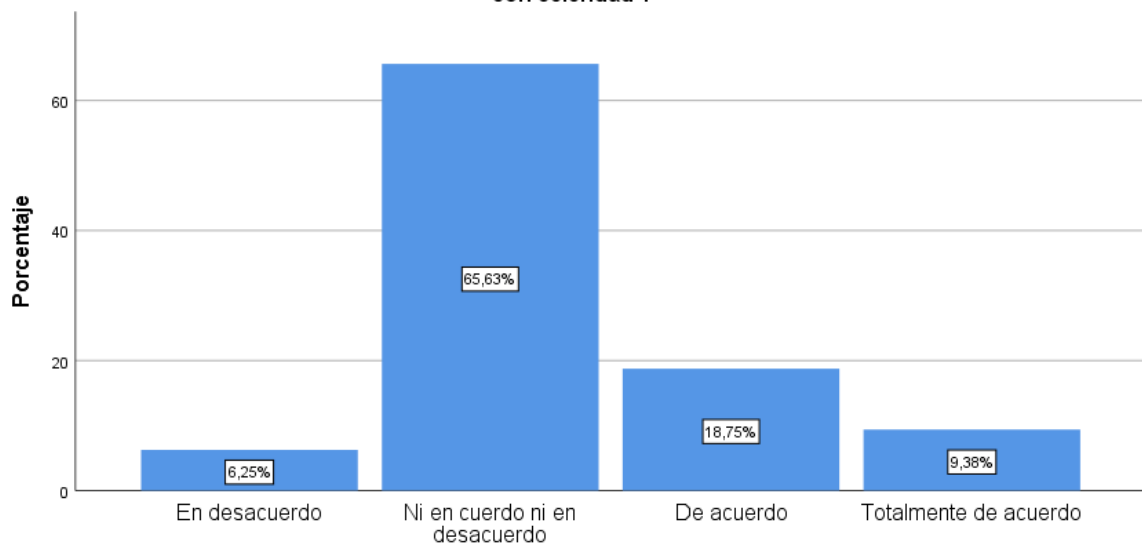
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	21	63,6	65,6	71,9
	De acuerdo	6	18,2	18,8	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	9,1	9,4	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 32**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*

**15. en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que ¿usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad ?**



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 9.38% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a la celeridad de la mesa de partes y el 18.75% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubo personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 35**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

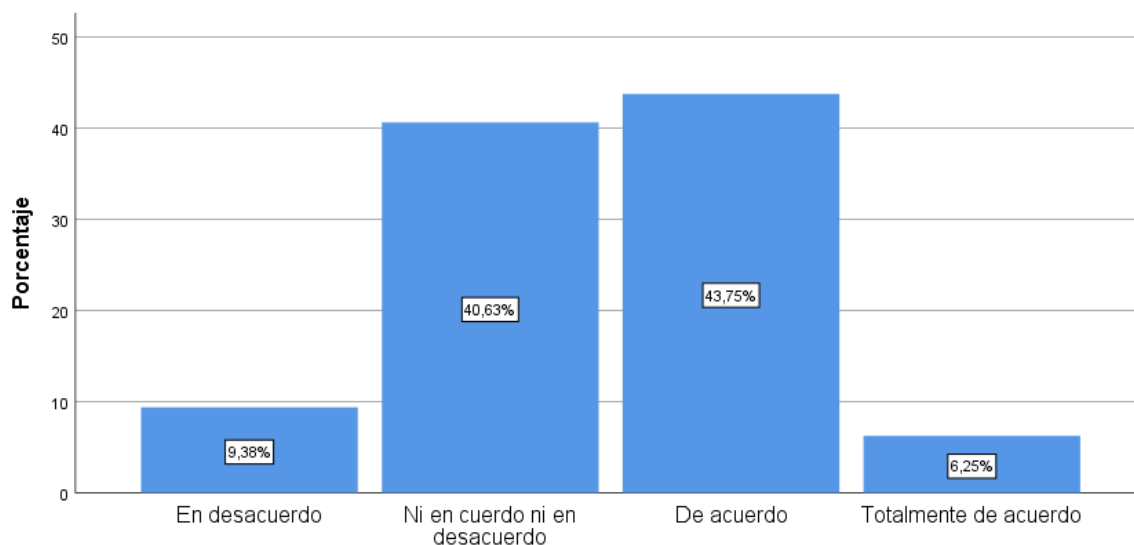
**16. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que con el actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,1	9,4	9,4
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	13	39,4	40,6	50,0
	De acuerdo	14	42,4	43,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 33**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación al actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite y el 43.75% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubo personas que se mostraron en total desacuerdo.

**Tabla 36**

*Análisis descriptivo después de la aplicación del Sistema*

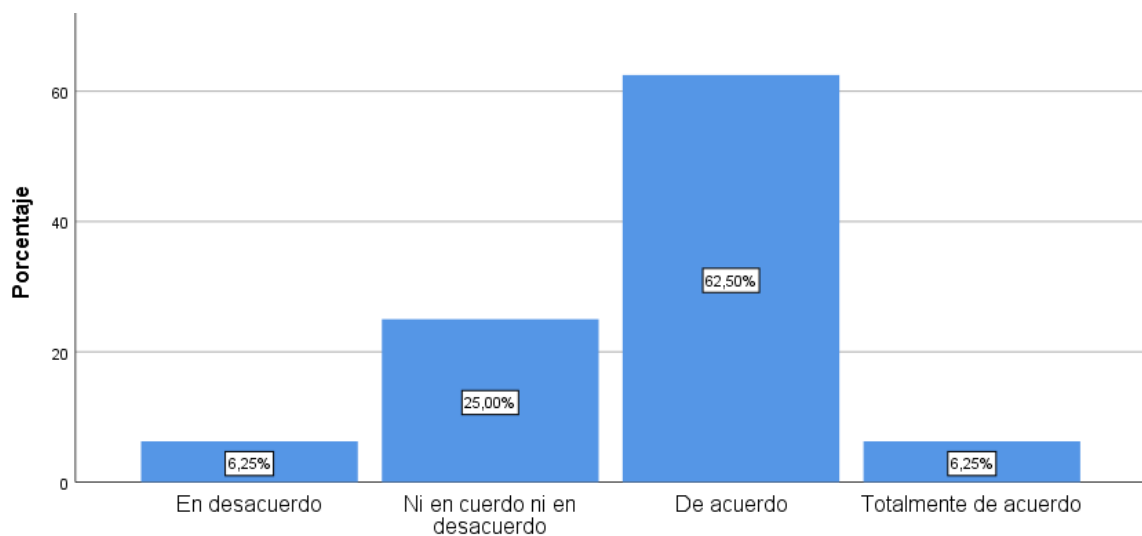
**17. ¿en base al prototipo que acaba de visualizar usted cree podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,1	6,3	6,3
	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	8	24,2	25,0	31,3
	De acuerdo	20	60,6	62,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Fuente: Propia

**Figura 34**

*Descriptivo inferencial después de la adaptación del sistema*



Podemos observar en la presente tabla y figura, que un 6.25% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el sistema propuesto, en relación a la evaluación de la gestión de eficiencia y eficacia y el 62.5% manifestó que se encontraba de acuerdo. No hubieron personas que se mostraron en total desacuerdo.

## 4.2. Análisis de discusión de resultados

### 4.2.1 Contrastación de hipótesis

#### Planteo de la hipótesis general

Prueba de normalidad de la hipótesis general

Nuestra prueba de hipótesis consiste en demostrar el nivel de normalidad de nuestros indicadores para lograrlo aplicaremos la prueba de shapiro-wilk a ambos indicadores debido a que las muestras son menores a 50 .

H0: los datos tienen un comportamiento normal  $> P=0.05$

H1: los datos no tienen un comportamiento normal  $< P=0.05$

**Tabla 37**

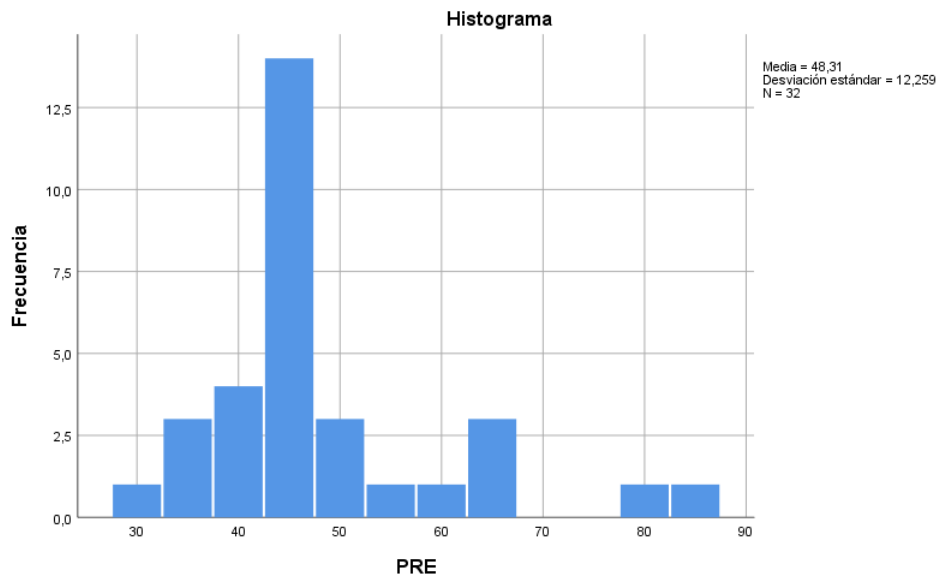
*Prueba de normalidad S-W*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuestionario PRE	,230	32	,000	,866	32	,001
Cuestionario POST	,198	32	,003	,908	32	,010

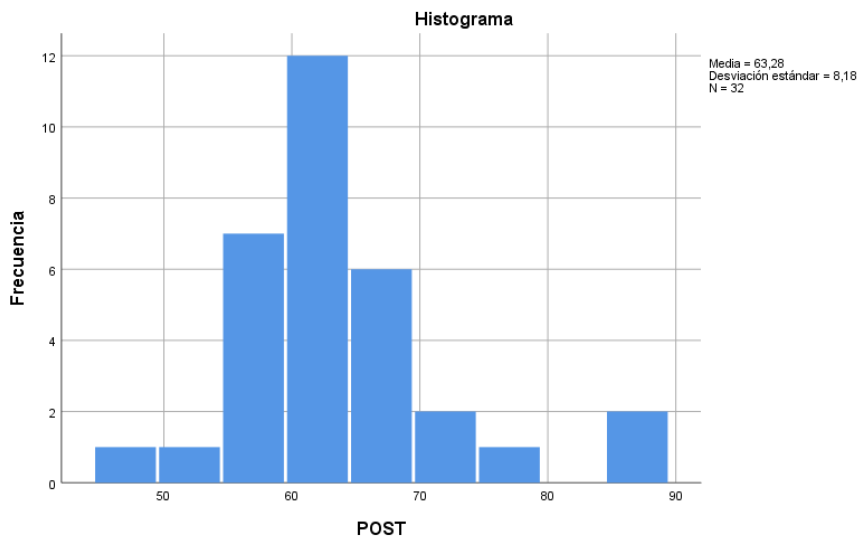
a. Corrección de significación de Lilliefors



**Figura 35**  
Gráfico de normalidad



**Figura 36**  
Gráfico de normalidad



Los resultados indican una significancia del cuestionario pre de 0.01 el cual es menor a 0.05 y en cuestionario post nos muestra una significancia de 0.03 el cual es menor a 0.05 entonces podemos decir que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna; lo que indica que no tiene una distribución normal de los datos de nuestra muestra, por lo que utilizaremos la prueba de: W- Wilcoxon.

## Prueba de hipótesis general

H0: El sistema de Información no influye en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018?

H1: El sistema de Información si influye en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018?

$\mu_1$  = La media de los resultados del pre cuestionario

$\mu_2$  = La media de los resultados del post cuestionario

H0 :  $\mu_1 < \mu_2$

H1 :  $\mu_1 > \mu_2$

**Tabla 38**

*Datos descriptivos*

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
PRE	32	48,31	12,259	30	85
POST	32	63,28	8,180	47	85

En la tabla verificamos que el  $\mu_2$  (63.28) es mayor que  $\mu_1$  (48.31) lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
POST - PRE	Rangos negativos	4 <sup>a</sup>	2,50	10,00
	Rangos positivos	27 <sup>b</sup>	18,00	486,00
	Empates	1 <sup>c</sup>		
	Total	32		

a. POST < PRE

b. POST > PRE

c. POST = PRE

**Tabla 39**  
*Prueba de Significancia*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	POST - PRE
Z	-4,666 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Como  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna.

H1: El sistema de Información si influye en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018?

Podemos concluir que el sistema influye de una manera positiva, mejorando la percepción de los alumnos en relación a la calificación del trámite documentario.

### **Planteo de la hipótesis especifica 1**

Prueba de normalidad de la hipótesis especifica 1

Nuestra prueba de hipótesis consiste en demostrar el nivel de normalidad de nuestros indicadores para lograrlo aplicaremos la prueba de shapiro-wilk a ambos indicadores debido a que las muestras son menores a 50 .

H0: los datos tienen un comportamiento normal  $> P=0.05$

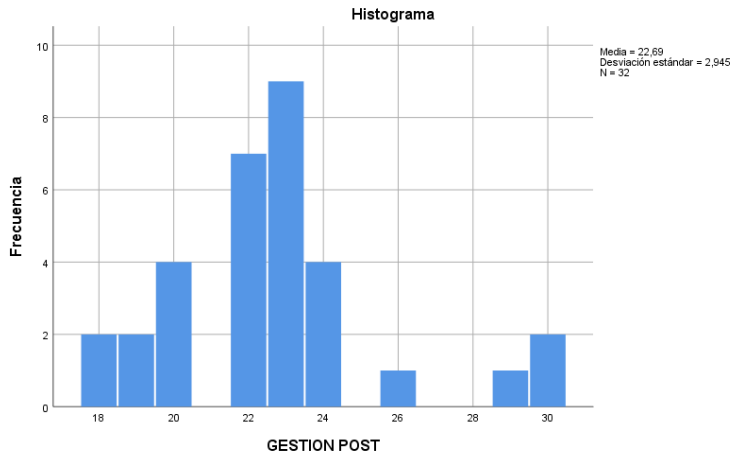
H1: los datos no tienen un comportamiento normal  $< P=0.05$

**Tabla 40**  
Prueba de Normalidad

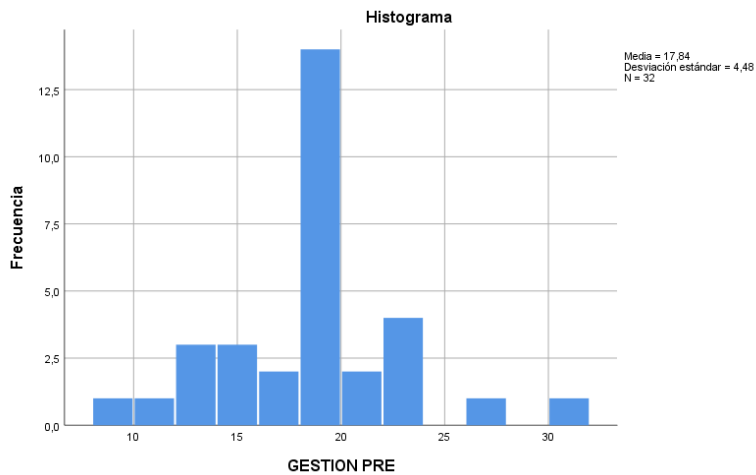
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION PRE	,236	32	,000	,922	32	,023
GESTION POST	,208	32	,001	,885	32	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 37**  
Gráfico de Normalidad



**Figura 38**  
Gráfico de Normalidad



Los resultados indican una significancia del cuestionario pre de 0.23 el cual es menor a 0.05 y en cuestionario post nos muestra una significancia de 0.03 el cual es menor a 0.05 entonces podemos decir que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna; lo que indica que no tiene una distribución normal de los datos de nuestra muestra, por lo utilizaremos la prueba de: W- Wilcoxon.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0: El sistema de información no influye en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.

H1: El sistema de información si influye en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020

$\mu_1$  = La media de los resultados del pre cuestionario

$\mu_2$  = La media de los resultados del post cuestionario

H0 :  $\mu_1 < \mu_2$

H1 :  $\mu_1 > \mu_2$

**Tabla 41**  
*Comparación de Medias*

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
GESTION PRE	32	17,84	4,480	9	30
GESTION POST	32	22,69	2,945	18	30

En la tabla verificamos que el  $\mu_2$  (22.69) es mayor que  $\mu_1$  (17.84) lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 42**  
*Estadígrafo Inferencial*

### Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
GESTION POST - GESTION PRE	Rangos negativos	3 <sup>a</sup>	5,50	16,50
	Rangos positivos	28 <sup>b</sup>	17,13	479,50
	Empates	1 <sup>c</sup>		
	Total	32		

a. GESTION POST < GESTION PRE

b. GESTION POST > GESTION PRE

c. GESTION POST = GESTION PRE

**Tabla 43**

*Prueba de Significancia*

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	GESTION POST - GESTION PRE
Z	-4,550 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Como  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna.

H1: El sistema de información si influye en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020

Podemos concluir que el sistema influye de una manera positiva, mejorando la percepción de los alumnos en relación a la calificación del trámite documentario.

**Planteo de la hipótesis especifica 2**

Prueba de normalidad de la hipótesis especifica 2

Nuestra prueba de hipótesis consiste en demostrar el nivel de normalidad de nuestros indicadores para lograrlo aplicaremos la prueba de shapiro-wilk a ambos indicadores debido a que las muestras son menores a 50 .

H0: los datos tienen un comportamiento normal > P=0.05

H1: los datos no tienen un comportamiento normal < P=0.05

**Tabla 44**

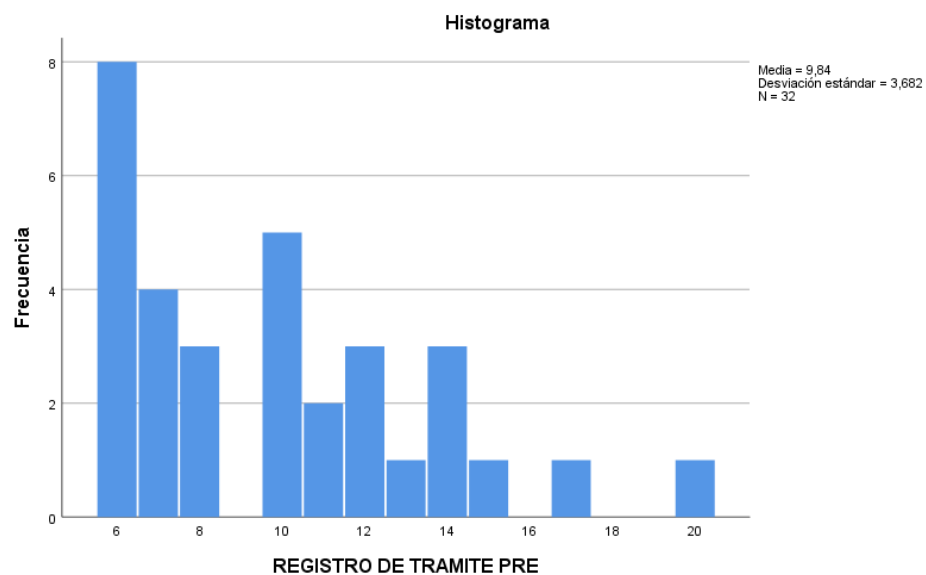
*Normalidad del test pre - post*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
REGISTRO DE TRAMITE PRE	,160	32	,035	,895	32	,005
REGISTRO DE TRAMITE POST	,188	32	,006	,933	32	,049

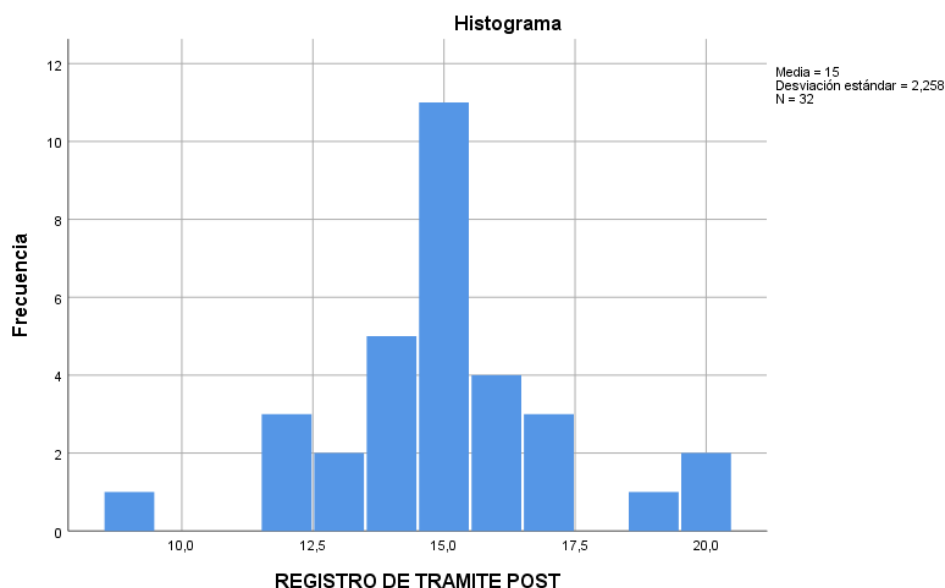
a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 39**

*Pre test de normalidad*



**Figura 40**  
*Gráfico post test de normalidad*



Los resultados indican una significancia del cuestionario pre de 0.005 el cual es menor a 0.05 y en cuestionario post nos muestra una significancia de 0.049 el cual es menor a 0.05 entonces podemos decir que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna; lo que indica que no tiene una distribución normal de los datos de nuestra muestra, por lo utilizaremos la prueba de: W- Wilcoxon.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

H0: El sistema de información no influye en el registro de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018.

H1: El sistema de información si influye en el registro de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018

$\mu_1$  = La media de los resultados del pre cuestionario

$\mu_2$  = La media de los resultados del post cuestionario

H0 :  $\mu_1 < \mu_2$

H1 :  $\mu_1 > \mu_2$



**Tabla 45***Comparación de medias pre -post*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
REGISTRO DE TRAMITE PRE	32	9,84	3,682	6	20
REGISTRO DE TRAMITE POST	32	15,00	2,258	9	20

En la tabla verificamos que el  $\mu_2$  (15.00) es mayor que  $\mu_1$  (9.84) lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 46***Estadígrafos inferenciales*

<b>Rangos</b>				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
REGISTRO DE TRAMITE POST -	Rangos negativos	4 <sup>a</sup>	2,75	11,00
REGISTRO DE TRAMITE PRE	Rangos positivos	26 <sup>b</sup>	17,46	454,00
	Empates	2 <sup>c</sup>		
	Total	32		

a. REGISTRO DE TRAMITE POST < REGISTRO DE TRAMITE PRE

b. REGISTRO DE TRAMITE POST > REGISTRO DE TRAMITE PRE

c. REGISTRO DE TRAMITE POST = REGISTRO DE TRAMITE PRE

**Tabla 47***Significancia*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
REGISTRO DE TRAMITE POST - REGISTRO DE TRAMITE PRE	
Z	-4,567 <sup>b</sup>

Sig. asintótica(bilateral)	,000
-------------------------------	------

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

Como  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna.

H1: El sistema de información si influye en el registro de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018

Podemos concluir que el sistema influye de una manera positiva, mejorando la percepción de los alumnos en relación a la calificación del trámite documentario.

### Planteo de la hipótesis especifica 3

Prueba de normalidad de la hipótesis especifica 3

Nuestra prueba de hipótesis consiste en demostrar el nivel de normalidad de nuestros indicadores para lograrlo aplicaremos la prueba de shapiro-wilk a ambos indicadores debido a que las muestras son menores a 50 .

H0: los datos tienen un comportamiento normal  $> P=0.05$

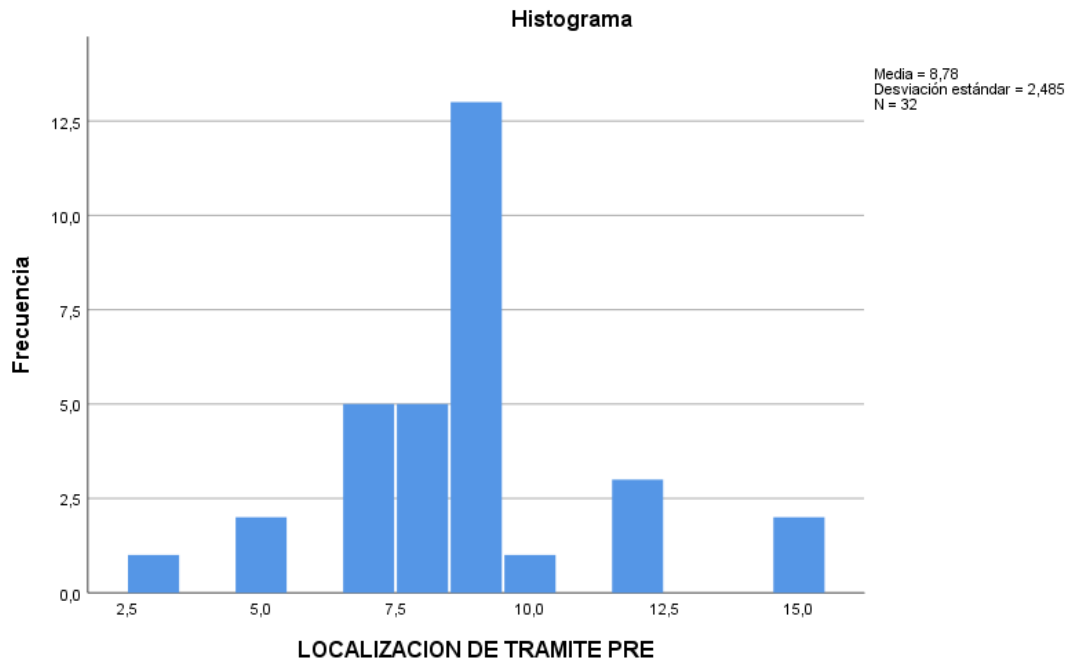
H1: los datos no tienen un comportamiento normal  $< P=0.05$

**Tabla 48**  
Normalidad S-W

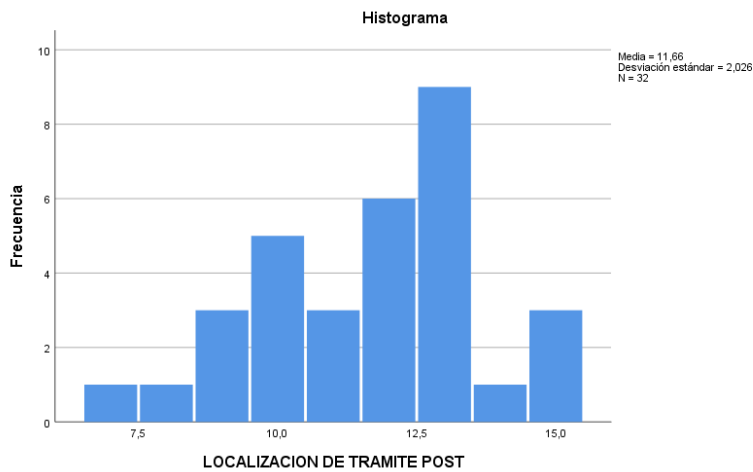
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LOCALIZACION DE TRAMITE PRE	,277	32	,000	,893	32	,004
LOCALIZACION DE TRAMITE POST	,161	32	,034	,950	32	,141

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 41**  
Normalidad PRE



**Figura 42**  
Normalidad Post



Los resultados indican una significancia del cuestionario pre de 0.004 el cual es menor a 0.05 y en cuestionario post nos muestra una significancia de 0.034 el cual es menor a 0.05 entonces podemos decir que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna; lo que indica que no tiene una distribución normal de los datos de nuestra muestra, por lo utilizaremos la prueba de: W- Wilcoxon.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: El sistema de información si influye en la localización de los trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018?

H1: El sistema de información si influye en la localización de los trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 20?

$\mu_1$  = La media de los resultados del pre cuestionario

$\mu_2$  = La media de los resultados del post cuestionario

H0 :  $\mu_1 < \mu_2$

H1 :  $\mu_1 > \mu_2$

**Tabla 49**

*Comparación de Medias*

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
LOCALIZACION DE TRAMITE PRE	32	8,78	2,485	3	15
LOCALIZACION DE TRAMITE POST	32	11,66	2,026	7	15

En la tabla verificamos que el  $\mu_2$  (11.66) es mayor que  $\mu_1$  (8.78) lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 50**

*Estadígrafos inferenciales*

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
LOCALIZACION DE TRAMITE POST -	Rangos negativos	1 <sup>a</sup>	2,00	2,00
LOCALIZACION DE TRAMITE PRE	Rangos positivos	23 <sup>b</sup>	12,96	298,00
	Empates	8 <sup>c</sup>		

Total	32	
-------	----	--

- a. LOCALIZACION DE TRAMITE POST < LOCALIZACION DE TRAMITE PRE
- b. LOCALIZACION DE TRAMITE POST > LOCALIZACION DE TRAMITE PRE
- b. LOCALIZACION DE TRAMITE POST = LOCALIZACION DE TRAMITE PRE

**Tabla 51**  
*Significancia*

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	LOCALIZACION DE TRAMITE POST - LOCALIZACION DE TRAMITE PRE
Z	-4,249 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

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

Como  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna.

H1: El sistema de información si influye en la localización de los trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?

Podemos concluir que el sistema influye de una manera positiva, mejorando la percepción de los alumnos en relación a la localización de los trámites documentarios.

**Planteo de hipótesis específica 4**

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4

Nuestra prueba de hipótesis consiste en demostrar el nivel de normalidad de nuestros indicadores para lograrlo aplicaremos la prueba de shapiro-wilk a ambos indicadores debido a que las muestras son menores a 50 .

H0: los datos tienen un comportamiento normal  $> P=0.05$

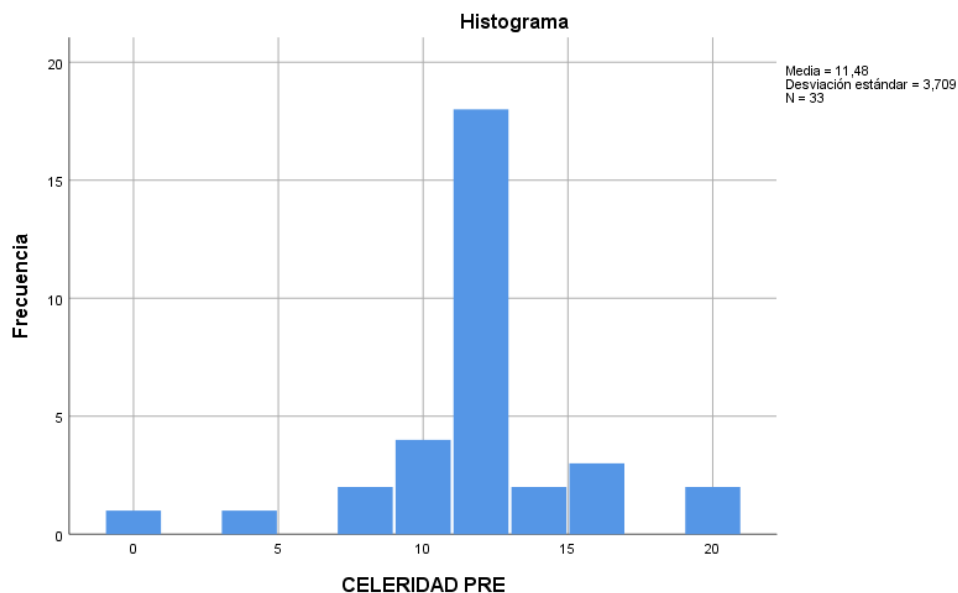
H1: los datos no tienen un comportamiento normal  $< P=0.05$

**Tabla 52**  
Prueba S-W

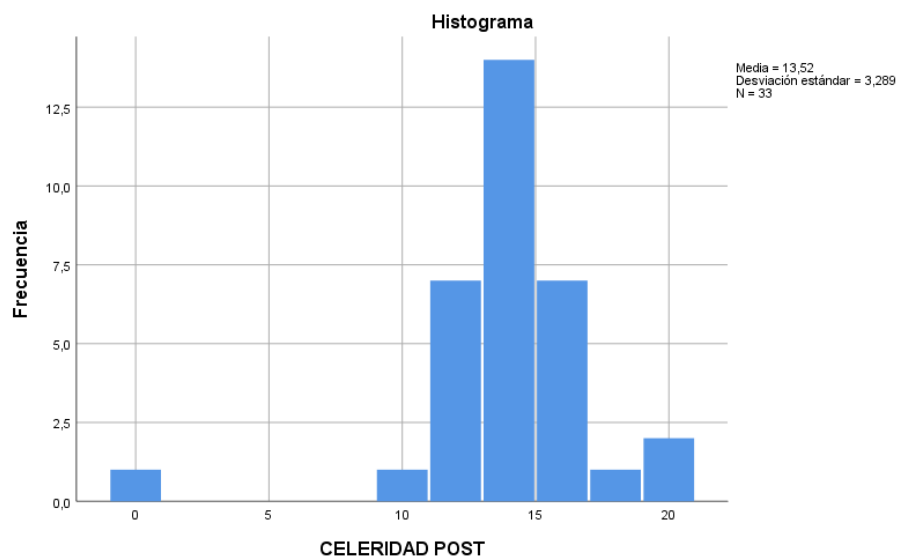
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CELERIDAD PRE	,233	33	,000	,881	33	,002
CELERIDAD POST	,174	33	,012	,801	33	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 43**  
Gráfico de normalidad PRE



**Figura 44**  
*Gráfico de normalidad POST*



Los resultados indican una significancia del cuestionario pre de 0.02 el cual es menor a 0.05 y en cuestionario post nos muestra una significancia de 0.00 el cual es menor a 0.05 entonces podemos decir que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna; lo que indica que no tiene una distribución normal de los datos de nuestra muestra, por lo utilizaremos la prueba de: W- Wilcoxon.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

H0: El sistema de información no influye en la celeridad de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020

H1: El sistema de información si influye en la celeridad de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020

$\mu_1$  = La media de los resultados del pre cuestionario

$\mu_2$  = La media de los resultados del post cuestionario

H0 :  $\mu_1 < \mu_2$

H1 :  $\mu_1 > \mu_2$

**Tabla 53***Comparación de Medias Pre - Post*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
CELERIDAD PRE	39	9,72	5,404	0	20
CELERIDAD POST	33	13,52	3,289	0	20

En la tabla verificamos que el  $\mu_2$  (13.52) es mayor que  $\mu_1$  (9.72) lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 54***Estadígrafos Interferencial*

		<b>Rangos</b>		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
CELERIDAD POST - CELERIDAD PRE	Rangos negativos	3 <sup>a</sup>	6,17	18,50
	Rangos positivos	23 <sup>b</sup>	14,46	332,50
	Empates	7 <sup>c</sup>		
	Total	33		

a. CELERIDAD POST < CELERIDAD PRE

b. CELERIDAD POST > CELERIDAD PRE

c. CELERIDAD POST = CELERIDAD PRE

**Tabla 55***Prueba de Significancia***Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

CELERIDA D POST - CELERIDA D PRE	
Z	-4,022 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon



b. Se basa en rangos negativos.

Como  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna.

H1: El sistema de información si influye en la celeridad de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020

Podemos concluir que el sistema influye de una manera positiva, mejorando la percepción de los alumnos en relación a la calificación de la celeridad de trámites.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con nuestro objetivo general , determinar cómo influye el sistema de información en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP , los resultados nos muestra una similitud positiva con la investigación de Gerardo Edinson Castillo en su tesis “Implementación de un sistema web de gestión documentaria en la municipalidad distrital de Pararin - provincia Recuay- departamento de Ancash; 2017.” la cual tuvo como resultado proveer el requerimiento de un sistema web de gestión documentaria en la Municipalidad; ayudaría a los procesos realizados con los documentos recepcionados y resolver en la brevedad de tiempo los expedientes. Estos resultados coinciden con los de nuestro estudio por su parte Milagros Lamas Rodríguez en su tesis “implementación del sistema de gestión de fondos concursales para gestionar las subvenciones otorgadas por el Concytec utilizando el framework jsf concluye una relación similar, al orientar la aplicación a un entorno web que permite una mayor interacción del subvencionado en el proceso de las subvenciones, ya que podrá consultar el estado de la subvención en cualquier momento, así como realizar otras acciones como son las rendiciones e incluso la postulación ,la cual confirma de manera categórica nuestros resultados .

Mili Aleyda Berrios Fernández en su tesis asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma muestra 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 dicho estudio muestra una relación directa con la significancia de de nuestro objetivo general y nuestros objetivos específicos al arrojar un  $p = 0,00$  la cual solidifica nuestras hipótesis planteadas teniendo en cuenta también Javier Bastidas Párraga en su tesis desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de

expedientes en su estudio tuvo como resultados la mejora de la atención de expedientes.

## VI. CONCLUSIONES

El presente estudio Determino cómo influye el sistema de información en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP, Cercado de Lima. 2020 , lo cual se puede verificar en el análisis descriptivo inferencial con un aumento de la media en el post tes en relación al pre test, el  $\mu_2$  (63.28 ) es mayor que  $\mu_1$  (48.31 ), lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula demostrando una influencia positiva en la mejora con una significancia menor al 0.001 %

Según el objetivo específico se Determinó cómo influye el sistema de información en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020. Lo cual se coligue Debido a que En la tabla verificamos que la media del post test ( $\mu_2$  22.69) es mayor que la media del pre test ( $\mu_1$  17.84) lo que confirma la hipótesis con un p – valor menor al 0.05.

De acuerdo con el objetivo de Determinar cómo influye el sistema de información en el registro de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020, podemos verificar que la media del post test ( $\mu_2$  15.00) es mayor que la media del pre test ( $\mu_1$  9.84) con una nivel de error menor al 1% lo cual comprueba ampliamente nuestra hipótesis alterna.

Se puede inferir de nuestro estudio que la influencia del sistema de información en la localización de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020 es positiva debido a que la media del post test ( $\mu_2$  11.66) es mayor que la media del pre test ( $\mu_1$  8.78) lo que confirma la hipótesis alterna con una probabilidad de error de menor al 1%.

Podemos determinar que La influencia del sistema de información en la celeridad de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020, es positiva y nos muestra un cambio sustancial en la calificación del

alumnado hacia el nuevo sistema, lo cual se verifica con el post test de ( $\mu_2$  13.52) mayor que la media del pre test ( $\mu_1$  9.72) lo que confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda la adaptación inmediata de nuestro sistema debido a la gran aceptación por parte de los alumnos de la universidad Telesup.

Para una mejor Gestión de la optimización de los recursos humanos se recomienda la aplicación de este nuevo software para optimizar la eficiencia y eficacia de todos nuestros procesos y así brindar una mejor calidad a nuestros alumnos.

Debido a la coyuntura actual en la que se desarrolla nuestro sistema vemos que el registro adecuado de solicitudes es primordial para alcanzar los niveles más óptimos de calidad en la administración universitaria

En el contexto en el que el Perú afronta tenemos la convicción que la optimización en trámites administrativos ayudaría a mejorar y ahorrar tiempo y dinero, en ese sentido recomendamos la utilización de nuestro sistema para agilizar la Localización de los tramites y solicitudes de nuestro alumnado.

Sugerimos que la Celeridad es un factor ineludible en la gestión de procesos de trámites documentarios y en tal sentido exhortamos el uso de nuestro sistema que facilita y acelera la rapidez de entrega de respuestas de los trámites realizados por nuestros clientes internos y externos.

El otro sentido no menos importante es que la gerencia ahorra recursos económicos y humanos y sobre todo el beneficio preventivo contra los riesgos que viene aquejando a nuestro país debido a que elimina todo tipo de contacto y riesgo para nuestra salud del personal y estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. G. (2016). *El Proyecto de Investigacion* . Caracas : ediciones el pasillo .
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: Pearson.
- Bernal, C. a. (2015). *Metodologia de la Investigacion* . mexico : pearson .
- Cantón Mayo, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre*, 18.
- Contreras, J. I. (31 de Octubre de 2019). *Atlas Consultora*. Obtenido de [www.atlasconsultora.com](http://www.atlasconsultora.com): <http://www.atlasconsultora.com/como-mejorar-efectividad-procesos/#:~:text=El%20concepto%20de%20efectividad%20de,que%20ten%C3%ADa%20planeado%20para%20lograrlo>.
- Datadec. (noviembre de 2017). [www.datadec.es](http://www.datadec.es). Obtenido de [www.datadec.es](http://www.datadec.es): [www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos](http://www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos)
- Davila, r. (2007). Manual de usuario . *tramite documentario* . Lima , Lima , Peru : San Martin de Porres .
- Exact. (21 de Mayo de 2019). *exact*. Obtenido de <https://www.exact.com.pe>: <https://www.exact.com.pe/blog/gestion-tramite-documentario/>
- Ludwind. (1978). *teoria de los sistemas*.
- Panhispanico. (10 de marzo de 2020). [dpej.rae.es](http://dpej.rae.es). Obtenido de [www.dpej.rae.es](http://www.dpej.rae.es): <https://dpej.rae.es/lema/principio-de-celeridad#:~:text=Principio%20conforme%20al%20cual%20el,oficio%20en%20todos%20sus%20tr%C3%A1mites>.
- Ramos, E. D. (2015). OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO. *OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO*. Lima, Lima, Peru: Cibertesis.
- Roldan, P. N. (2017). Tramite . *Economipedia* , 15.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.

- Alaimo, D. (2013) *Proyectos ágiles con Scrum: flexibilidad, aprendizaje, innovación y colaboración en contextos complejos*. Buenos Aires, Argentina: Kleer
- Alonso, C., y Padilla, L. (2005). *Aplicaciones educativas de las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Secretaria General Técnica, Subdirección General de Información y Publicaciones.
- Alonso, F., Martínez, L., y Segovia, F. (2005). *Introducción a la ingeniería del software*. Las Rozas, Madrid: Delta Publicaciones.
- Alvarado, M. (2007). *Administración de la información*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Aquiahuatl, E. (2015). *Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación monodisciplinaria*. :Self published Ink
- Arteaga y Huamaní (2013) *Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la Gestión administrativa en la municipalidad Distrital de pueblo Nuevo – Chincha 2013*”, Universidad Privada Ada A. Byron, Chincha
- Báez, J. y Pérez de Tudela. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Behar, D. (2008) *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Argentina: Editorial Shalom.
- Bisquerra, R. (2016). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Arco/Libros.
- Capuñay, O. (2013). *Desarrollo Web con PHP: Aprende PHP paso a paso*.: o Capunay
- Carrasco, S. (2005) *Metodología de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos
- Cobarsí, J. (2013) *Sistemas de información en la empresa*. Madrid, España: UOC

- Eslava, V. (2013). *El nuevo PHP. Conceptos avanzados*. España: Bubok Publishing S.L
- Fernández, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información*. Barcelona: UPC.
- Flores, F. (2008) *Didáctica de Nuevas Tecnologías en la ESO Programacion y Matemáticas VOL II*. España: Publicatuslibros.com
- Gil Pascual, J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gómez, J. (2015). *Dirección y gestión de proyectos de tecnologías de la información en la empresa*. Madrid: Fundación Confemetal, 1900
- Guerrero, A., Buitrago, M., y Paulete, M. (2007). *Estadística básica*. Medellín: ITM.
- Hernández, J.(2014). *Análisis y Desarrollo Web*.
- Hernández, r., Fernández, c. y Baptista, p. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, DF: McGraw-Hill.
- Huamán, G. (2005) Manual de técnicas de investigación conceptos y aplicaciones. Lima, Perú: IPLADEES SAC
- ISO 15489-1 2001(2001). *Información y documentación – Gestión de documentos*
- Joskowicz, J. (2008) *Reglas y Prácticas en eXtreme Programming*. España: Universidad de Vigo.
- Lapedra, R., Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I, Servei de Comunicació i Publicacions.
- Leyva, E., Prieto, J., Sampalo, M. y Garzón, M. (2006). *Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional Temario de Sistemas Y Aplicaciones Informáticas Ebook*. Sevilla: MAD –duforma
- Lledó, p. (2014.). *Gestión lean y ágil de proyectos*. Estados Unidos Trafford Publishing
- Martínez, C., y Galán, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.



- Martnez, R. (2017). *El proceso de desarrollo de software*. [s.l.]: Createspace independent p.
- Martos, F. (2005). *Subalternos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Alcalá de Guadaíra (Sevilla)*: MAD.
- Pablos, C. (2008). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: Esic.
- Pablos, C., López, J., Martín, S., y Medina, S. (2012). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Pantaleo, G. y Rinaudo, L. (2015) *Ingeniería de Software*. Argentina: Alfaomega Grupo Editor
- Pantaleo, G., Rinaudo, L. y Asenjo, A. (2015). *Ingeniería de Software*. México: Alfaomega.
- Paredes, p. (2014) *Gestiona bases de datos con Access 2013*. Lima: Editorial Macro
- Pérez, A., y Botella, A. (2011). *Introducción a los sistemas de información geográfica y geotelemática*. Barcelona: Editorial UOC.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: PCM
- Ramos, A.(2007) *Operaciones con bases de datos ofimáticas y corporativas*. Madrid, España: Thomson-Paraninfo.
- Ramos, A., Ramos, M. (2007) *Operaciones con bases de datos ofimáticas y corporativas*. Madrid:Paraninfo
- Ruiz, E. (2017) *Nuevas tendencias en los sistemas de información ingeniería y ciencias*, Madrid, España:Centro de Estudios Ramón Areces SA
- Saavedra, Y. (2015) *Sistema web para la gestión documental en la empresa Development IT E.I.R.L*, Universidad Privada Cesar Vallejo - Lima

- Sáenz, K., y Blanco, M. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- Sánchez, M. (2012). *Manual de Desarrollo Web basado en ejercicios y supuestos prácticos*. España: CreateSpace
- Serrano, M. (2002). *La educación para la salud del siglo XXI*. Madrid: Díaz de Santos.
- Sommerville, I., y Alfonso, M. (2011). *Ingeniería del software*. Madrid: Pearson Education.
- Talledo, J. (2015). *Implantación de aplicaciones web en entornos internet, intranet y extranet*. Madrid: Paraninfo.
- Tapia, V. (2016) *Sistema de información de trámite documentario basado en tecnología web para institutos de educación superior tecnológicos de la región Áncash en el año 2016*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Thibaud, C. (2006). *MySQL 5*. Barcelona: ENI ed.
- Toro, F. (2013). *Administración de proyectos de informática*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Torres, M. (2014). *Desarrollo de aplicaciones web con PHP*. Lima: Editorial Macro
- Vega, J. (2015). *El documento jurídico y su electrificación*. Madrid: Reus.
- Vilca y Alaferez (2014) *Aplicación web de trámite documentario para la mejora y agilización de trámite en el edificio Administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno para el 2014*, Universidad Nacional del Altiplano – Puno.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Gómez, M. (2011). *Notas del curso: análisis de requerimientos*, México: Publidisa Mexicana S. A. de C.V.
- Jacobson, J., Booch, G. y Rumbaugh, J. (2006) *Proceso Unificado de Desarrollo de Software*, Madrid: Person Education, S.A.
- Hernández, A. (2000) *Aplicación del proceso unificado de desarrollo a proyectos de software*. Habana, Cuba: CUJAE

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario Pre Test

En el siguiente cuestionario marque con un aspa o chek según el sistema de actual de la Universidad

### Gestión de procesos (Eficacia de procesos)

1. ¿en base al actual sistema existente, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos?

I.	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. ¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. ¿se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas correctamente?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### Gestión de procesos (Eficiencia de procesos)

4. ¿la organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. ¿se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de trámite documentario?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. ¿Existen áreas de tramite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Tramite

### Registro de trámites

7. ¿en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. ¿Nota que en el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

10. ¿puede notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### Localización de los trámites

11. ¿Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿Con el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

13. ¿Con el actual sistema usted Puede verificar si es procedentes su solicitud?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### Celeridad de trámites

14. ¿usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los tramites?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

15. ¿usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

16. ¿con el actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

17. ¿usted podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia?

Totalmente desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Anexo 2. Cuestionario Pos Test

Teniendo en cuenta el sistema que ha podido apreciar por favor marque sus nuevas respuestas

### Gestión (eficacia de procesos)

1. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que**, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos?

I.	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que** Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que** se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas correctamente?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### Gestión (Eficiencia de procesos)

4. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que** la organización atraves de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de tramite documentario?**

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que Existen áreas de tramite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?**

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Tramite

### Registro de trámites

7. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?**

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que en el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?**

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?**

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo



10. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar** puede notar que registro de tramite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### Localización de los trámites

11. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar** Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar** usted cree que el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

13. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar** usted cree que el actual sistema Puede verificar si es procedentes su solicitud?

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### Celeridad de trámites

14. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar** usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los tramites?

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

15. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar** usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?

Totalmente en desacuerdo	en	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

16. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que** el actual sistema puede verificar con celeridad el avance de su trámite?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

17. ¿en base al **prototipo que acaba de visualizar usted cree que** se podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en cuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Anexo 3. Validación de Cuestionarios

ANEXO N° 03

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PRE:

**SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL**

N º	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. GESTIÓN ( EFICACIA DE PROCESOS)</b>							
1	1. ¿en base al actual sistema existente, se pueden detectar errores originados por fallos de control de los	V		V		V		
2	2. ¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?	V		V		V		
3	3. ¿se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas correctamente?	V		V		V		
	<b>I. GESTIÓN (EFICIENCIA DE PROCESOS)</b>							
4	4. ¿la organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?	V		V		V		
5	5. ¿se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de trámite documentario?	V		V		V		
6	6. ¿Existen áreas de trámite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?	V		V		V		

N o	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugere ncias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>II. REGISTRO DE TRAMITE</b>							
7	7. ¿en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?	V		V		V		
8	8. ¿En el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?	V		V		V		
9	9. ¿Nota que en el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?	V		V		V		
10	10. ¿puede notar que el registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?	V		V		V		
	<b>III. LOCALIZACIÓN DE TRAMITE</b>							
11	11. ¿Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?	V		V		V		
12	12. ¿Con el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?	V		V		V		
13	13. ¿Con el actual sistema usted Puede verificar si es procedentes su solicitud?	V		V		V		

	<b>IV. CELERIDAD DE TRAMITE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1 4	14¿usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los tramites?	V		V		V	
1 5	15. ¿usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?	V		V		V	
1 6	16. ¿con el actual sistema usted puede verificar con celeridad el avance de su trámite?	V		V		V	
1 7	17. ¿usted podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los tramites documentarios con eficiencia y eficacia?	V		V		V	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**CUESTIONARIO POST:**

**SISTEMA INFORMÁTICO PROPUESTO**

N º	Dimensiones / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sug eren
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. GESTIÓN ( EFICACIA DE PROCESOS)</b>							
1	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> , se pueden detectar errores originados por fallos de control de los procedimientos?	V		V		V		
2	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de nuestro actual sistema?	V		V		V		
3	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> se puede ver que Las deficiencias identificadas de nuestro sistema han sido tratadas?	V		V		V		
	<b>I. GESTIÓN (EFICIENCIA DE PROCESOS)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> la organización a través de su sistema realiza una supervisión de su nivel de esfuerzo o nivel organizativo de su gestión documentaria?	V		V		V		
5	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> se evidencia algún tipo de supervisión en áreas del sistema de trámite documentario?	V		V		V		
6	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> Existen áreas de trámite documentario de la organización que experimentan mejoras significativas?	V		V		V		

N o	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>II. REGISTRO DE TRAMITE</b>							
7	¿En base al prototipo que acaba de visualizar usted cree que en el actual sistema existen métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios que se produzcan en los procesos?	V		V		V		
8	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> en el actual sistema usted puede notar algún tipo de Medición que le permita controlar si ha alcanzado de la manera más óptima su objetivo?	V		V		V		
9	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> el actual sistema el diseño del trámite cumple con todas sus expectativas?	V		V		V		
10	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar</b> puede notar que registro de trámite utiliza imprescindiblemente planificación y estrategia para gestionar su sistema documentario?	V		V		V		
	<b>III. LOCALIZACIÓN DE TRAMITE</b>							
11	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar</b> Cómo califica el actual sistema donde se almacena la atención de solicitudes?	V		V		V		
12	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> el actual sistema puede usted seguir de una manera óptima sus trámites?	V		V		V		
13	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> el actual sistema Puede verificar si es procedentes su solicitud?	V		V		V		

IV. CELERIDAD DE TRAMITE		Si	No	Si	No	Si	No
1 4	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar</b> usted cree que el actual sistema optimiza el tiempo de la gestión de los trámites?	V		V		V	
1 5	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar</b> usted cree que la actual mesa de partes actúa con celeridad?	V		V		V	
1 6	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> el actual sistema puede verificar con celeridad el avance de su trámite?	V		V		V	
1 7	¿En base al <b>prototipo que acaba de visualizar usted cree que</b> se podría decir de una manera general que el actual sistema gestiona los trámites documentarios con eficiencia y eficacia?	V		V		V	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones y excelente aplicabilidad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

IRVING JOSE SANTOS CARRERA

DNI: 45245600

Especialidad del validador: Metodólogo (Analista de estadística inferencial)

12 de mayo del 2021

<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



Firma del Validador





## Anexo 4. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO
¿Cómo influye el sistema de información en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?	Determinar cómo influye el sistema de información en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP, Cercado de Lima. 2020.	El sistema de Información si influye en el trámite documentario de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Sistema De Información	<b>TIPO Y NIVEL</b>  Aplicada Explicativa  <b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>  No experimental Longitudinal  <b>POBLACIÓN</b>  Alumnos de la facultad de ingeniería en sistemas  <b>MUESTRA</b>  N=32 Según resultado de un muestreo aleatorio simple
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>		
¿Cómo influye el sistema de información en la gestión de procesos de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?	Determinar cómo influye el sistema de información en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.	El sistema de información si influye en la gestión de procesos documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Trámite Documentario	
¿Cómo influye el sistema de información en el registro de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?	Determinar cómo influye el sistema de información en el registro de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.	El sistema de información si influye en el registro de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.		
¿Cómo influye el sistema de información en la localización de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?	Determinar cómo influye el sistema de información en la localización de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.	El sistema de información si influye en la localización de los trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?		

<p>¿Cómo influye el sistema de información en la celeridad de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020?</p>	<p>Determinar cómo influye el sistema de información en la celeridad de trámites documentarios de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2020.</p>	<p>El sistema de información si influye en la celeridad de trámites de documentos de la Universidad Privada TELESUP. Cercado de Lima. 2018.</p>		<p><b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta</p>
--	--	---	--	--

## Anexo 5. Matriz de Datos

N°	p1	p2	p3	eficacia de procesos	p4	p5	p6	eficiencia de procesos	GESTION	p7	p8	p9	p10	registro de tramite	p11	p12	p13	localización de tramites	p14	p15	p16	p17	celeridad	C. PRE
N°1	4	1	1	6	1	1	2	4	10	2	3	1	1	7	1	2	2	5	1	2	2	3	8	30
N°2	4	2	3	9	4	4	3	11	20	3	2	2	3	10	3	2	2	7	2	2	3	3	10	47
N°3	2	2	2	6	2	3	3	8	14	2	3	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	3	11	43
N°4	3	3	3	9	3	3	3	9	18	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	51
N°5	4	2	2	8	2	2	2	6	14	2	2	2	2	8	2	1	4	7	1	2	2	2	7	36
N°6	4	3	3	10	4	4	4	12	22	3	4	4	4	15	4	3	3	10	4	4	3	3	14	61
N°7	3	5	5	13	2	1	2	5	18	2	2	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	4	33
N°8	1	1	2	4	2	2	1	5	9	2	1	1	3	7	2	3	3	8	3	3	4	1	11	35
N°9	4	2	3	9	3	4	2	9	18	2	1	1	2	6	4	2	3	9	3	3	4	2	12	45
N°10	4	2	3	9	3	4	2	9	18	2	1	1	2	6	4	2	3	9	3	3	4	2	12	45
N°11	4	2	3	9	3	4	2	9	18	2	1	1	2	6	4	2	3	9	3	3	4	2	12	45
N°12	1	2	1	4	3	2	5	10	14	2	2	3	3	10	1	3	1	5	2	1	3	3	9	38
N°13	4	4	3	11	4	3	4	11	22	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	3	3	3	13	57
N°14	3	2	3	8	3	4	3	10	18	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	3	3	3	11	46
N°15	4	2	2	8	3	2	4	9	17	3	2	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	3	11	47
N°16	3	3	4	10	4	4	5	13	23	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	64
N°17	3	3	4	10	4	4	5	13	23	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	64

N°1 8	4	3	2		9	4	3	2		9		18	3	2	3	2		10	3	2	2		7	2	3	3	3		11	46
N°1 9	4	4	2		10	2	2	3		7		17	2	2	2	2		8	2	2	3		7	2	2	3	2		9	41
N°2 0	3	3	3		9	3	3	3		9		18	3	3	3	3		12	3	3	3		9	3	3	3	3		12	51
N°2 1	4	2	3		9	3	3	3		9		18	3	3	2	3		11	3	3	3		9	3	2	2	3		10	48
N°2 2	4	2	3		9	3	4	2		9		18	2	1	1	2		6	4	2	3		9	3	3	4	2		12	45
N°2 3	5	5	5		15	5	5	5		15		30	5	5	5	5		20	5	5	5		15	5	5	5	5		20	85
N°2 4	2	1	3		6	3	2	1		6		12	2	1	1	3		7	2	3	3		8	3	3	4	1		11	38
N°2 5	4	2	3		9	4	4	4		12		21	4	4	2	4		14	4	4	4		12	4	4	4	4		16	63
N°2 6	4	2	3		9	3	4	2		9		18	2	1	1	2		6	4	2	3		9	3	3	4	2		12	45
N°2 7	4	2	3		9	3	4	2		9		18	2	1	1	2		6	4	2	3		9	3	3	4	2		12	45
N°2 8	4	2	3		9	3	4	2		9		18	2	1	1	2		6	4	2	3		9	3	3	4	2		12	45
N°2 9	2	1	3		6	3	2	1		6		12	2	1	1	3		7	2	3	3		8	3	3	4	1		11	38
N°3 0	4	2	3		9	3	4	2		9		18	2	1	1	2		6	4	2	3		9	3	3	4	2		12	45
N°3 1	4	4	4		12	5	5	5		15		27	4	4	4	5		17	5	5	5		15	5	5	5	5		20	79
N°3 2	5	1	1		7	3	1	1		5		12	3	3	3	3		12	3	3	3		9	3	3	3	3		12	45

N°	p1	p2	p3	eficacia de procesos	p4	p5	p6	eficiencia de procesos	Gestión	p7	p8	p9	p10	registro de trámite	p11	p12	p13	localización de tramites	p14	p15	p16	p17	celeridad	C.POS T
N°1	4	4	4	12	4	4	4	12	24	5	4	4	4	17	4	4	4	12	5	4	4	4	17	70
N°2	4	4	4	12	4	4	4	12	24	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	3	4	4	14	64
N°3	4	4	5	13	4	4	5	13	26	4	4	4	4	16	5	5	4	14	5	3	3	4	15	71
N°4	4	4	4	12	4	4	4	12	24	3	3	4	4	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	59
N°5	4	4	4	12	4	2	4	10	22	4	4	3	4	15	3	4	4	11	4	2	3	3	12	60
N°6	5	4	5	14	5	5	5	15	29	5	5	4	5	19	5	5	5	15	4	3	4	4	15	78
N°7	2	4	4	10	4	4	4	12	22	4	5	4	4	17	2	4	4	10	4	2	2	2	10	59
N°8	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	4	3	4	4	15	66
N°9	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	2	3	4	4	13	64
N°10	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	3	3	4	4	14	65
N°11	2	3	3	8	4	4	4	12	20	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	3	3	4	14	60
N°12	3	4	2	9	4	4	2	10	19	2	2	3	2	9	3	3	2	8	2	4	3	2	11	47
N°13	1	2	4	7	5	3	3	11	18	5	3	4	4	16	5	3	2	10	3	3	2	3	11	55
N°14	3	4	3	10	4	5	4	13	23	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	5	3	4	16	69
N°15	5	4	3	12	3	4	3	10	22	4	5	3	4	16	2	2	3	7	4	4	2	3	13	58
N°16	4	4	4	12	3	3	4	10	22	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	4	14	61
N°17	4	4	4	12	3	3	4	10	22	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	4	14	61
N°18	4	3	3	10	3	4	3	10	20	2	4	3	3	12	4	3	3	10	4	3	4	4	15	57

N°1	3	4	4	11	5	4	4	13	24	3	4	2	5	14	4	3	3	10	4	3	4	3	14	62
N°2	4	4	4	12	3	3	4	10	22	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	3	3	3	13	61
N°2	3	3	3	9	3	3	4	10	19	4	4	4	4	16	3	3	3	9	2	3	3	3	11	55
N°2	2	3	3	8	4	4	4	12	20	4	3	3	4	14	4	4	4	12	5	3	3	4	15	61
N°2	5	5	5	15	5	5	5	15	30	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	85
N°2	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	2	3	4	4	13	64
N°2	2	4	4	10	4	4	4	12	22	4	4	2	2	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	62
N°2	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	3	3	4	4	14	65
N°2	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	3	3	4	4	14	65
N°2	2	3	4	9	5	5	4	14	23	4	3	3	5	15	5	4	4	13	2	3	4	4	13	64
N°3	2	3	3	8	4	4	4	12	20	4	3	3	4	14	4	4	2	10	2	3	3	4	12	56
N°3	5	5	5	15	5	5	5	15	30	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	85
N°3	3	3	3	9	3	3	3	9	18	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	51

## Anexo 6. Propuesta de Valor

### USUARIO DE ALUMNO

#### Alcance

Se presenta dos servicios a los alumnos:

- **Servicio de Trámite documentario:** Estos servicios están orientados a la emisión de documentos diversos que solicita el alumno.
- **Servicio de atención personal al alumno:** Estos servicios está orientado a brindar asesoría personalizada al alumno. Esto se puede dar a través de entrevistas con los responsables de las áreas de servicios al alumno, así como con las autoridades académicas.

**La solicitud de estos servicios pueden realizarse de las dos formas siguientes:**

- **De forma remota:** Haciendo uso de esta herramienta.
- **De forma presencial:** Acercándose a las oficinas de la Universidad.

#### A.- Realice su solicitud del servicio de forma remota

Este tipo de solicitud lo puede realizar ingresando al sistema de servicios al alumno, cabe indicar que con esta herramienta usted podrá solicitar el inicio de un servicio, así como, la atención de los servicios que presta la universidad.

#### Aspectos a considerar:

La gestión del servicio solicitado inicia, si y solo sí, los colaboradores de **Mesa de partes de la universidad**, verifican que usted ha registrado adecuadamente la información y ha cargado al sistema los requisitos solicitados para su solicitud.

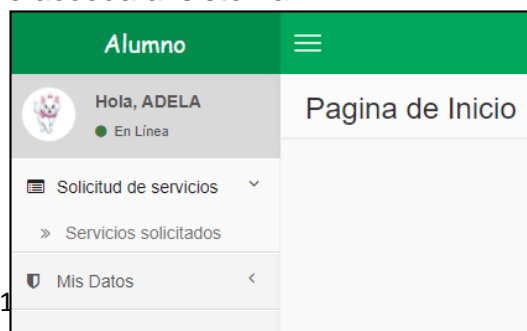
#### 1.- Ingrese al sistema de servicios al alumno

Ingrese de esta forma: **infoserviciosupt.pe**

#### Ingrese su usuario y su Password



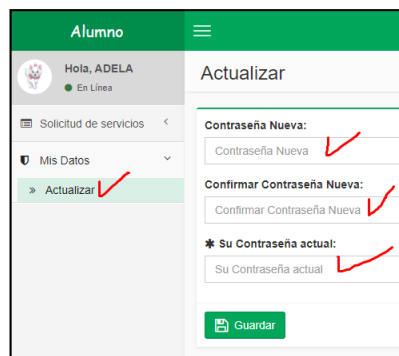
Esta es la página de inicio que presentará una vez que acceda al sistema





**Nota:** Si no logra acceder al sistema, comuníquese con el área de **Servicio al alumno** a través de los **WhatsApp 960255082, 955787915, 954663072**

Cuando ingrese al sistema, realice la actualización de su contraseña. Al inicio su usuario y contraseña son el número de su DNI, sin embargo, es muy importante que actualice su contraseña para evitar problemas futuros. No olvidar que este sistema realiza auditorias de gestión de cada acción realizada en este sistema.

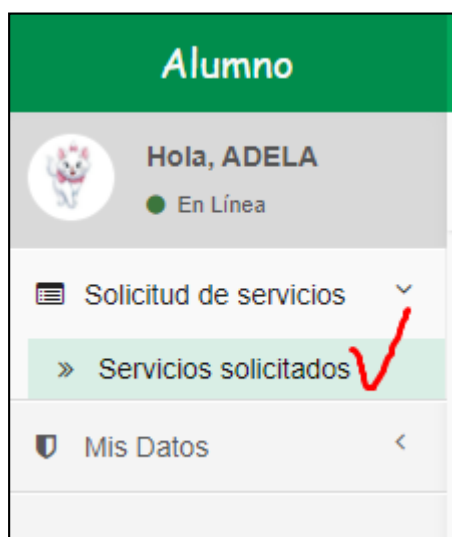


### 3.- Genere una nueva solicitud de servicio

Por este medio podrá solicitar algún servicio que brinda la universidad.

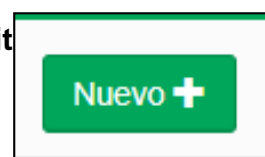
#### Podemos solicitar:

- Documentos diversos, para lo cual debe iniciar un **trámite documentario**.
- **Entrevista personal** con los responsables de los servicios o con las autoridades académicas, para lo cual debe de solicitar una **Atención personal**.



#### Haga Clic en **NUEVO**, para crear una nueva solicitud

Considere que después de crear una nueva solicitud de servicio, los colaboradores de **Mesa de partes** verificarán que usted haya cargado al sistema los requisitos exigidos.



Solamente las solicitudes aprobadas son las que van a iniciar el proceso para brindarle el servicio solicitado.

Por tanto, es su responsabilidad el cargar los requisitos solicitados y registrar correctamente los datos de su solicitud.

### Seleccione el Tipo de Servicio

Los tipos de servicios que presta la universidad a los alumnos están agrupados en:

**ATENCIÓN PERSONAL:** Esto se selecciona cuando se desea solicitar una entrevista personal con los responsables de diversas áreas o las autoridades académicas.

#### Ejemplo:

- Defensoría universitaria
- Servicio psicopedagógico
- Servicio de Salud
- Registros académicos
- Solicito reunión con el Rector, Vice Rector y Decanos de facultades
- Entre otros

**TRÁMITE DOCUMENTARIO:** Esto se selecciona para solicitar diversos tipos de documentos académicos, acorde el TUPA de la Universidad.

#### Ejemplo:

- Constancia de estudios
- Certificados de estudios por ciclo
- Constancia de buena conducta
- Entre otros

### Busque el servicio deseado

Haga Clic en buscar servicio y le mostrará los servicios según el tipo de servicio que haya seleccionado.

## Vista de TRAMITE DOCUMENTARIO

Buscar Tipo de Trámite

INGRESAR COD O NOMBRE :  [Q Buscar](#)

10 records per page Search:

COD	NOMBRE DEL TRAMITE	REQUISITOS	RUTA	SELECCIONAR
1	CONSTANCIA DE ESTUDIOS PREGRADO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>
4	CERTIFICADO ESTUDIOS POR CICLO DE PREGRADO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>
5	CONSTANCIA DE BUENA CONDUCTA	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>
6	CARTA DE PRESENTACIÓN PRE PROFESIONAL	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>

## Vista de ATENCION PERSONAL

En esta ventana encontramos los Servicios que el usuario desea solicitar. Haga clic en **Seleccionar**.

COD	NOMBRE DEL TRAMITE	REQUISITOS	RUTA	SELECCIONAR
50	ENTREVISTA CON EL DEFENSOR UNIVERSITARIO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>
51	ENTREVISTA CON EL SR. RECTOR	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>
52	ENTREVISTA CON EL SERVICIO DE SALUD	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>
54	ENTREVISTA CON SERVICIO DE PSICOPEDAGOGÍA	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Ver Ruta</a>	<a href="#">Seleccionar</a>

## Haciendo clic en **Buscar**

Podrá buscar el servicio que está solicitando.

INGRESAR COD O NOMBRE :  [Q Buscar](#)

## Haciendo clic en **Ver**

Podrás observar los requisitos exigidos para iniciar la solicitud del servicio y descargar el archivo de apoyo.

Valide de cumplir todos los requisitos que se indica para que su solicitud sea aprobada.

Están a tu disposición formatos o guías para la correcta elaboración de los requisitos Solicitados, los cuales podrás descargar y utilizar. Para ello haga Clic en la figura de **ARCHIVO**.

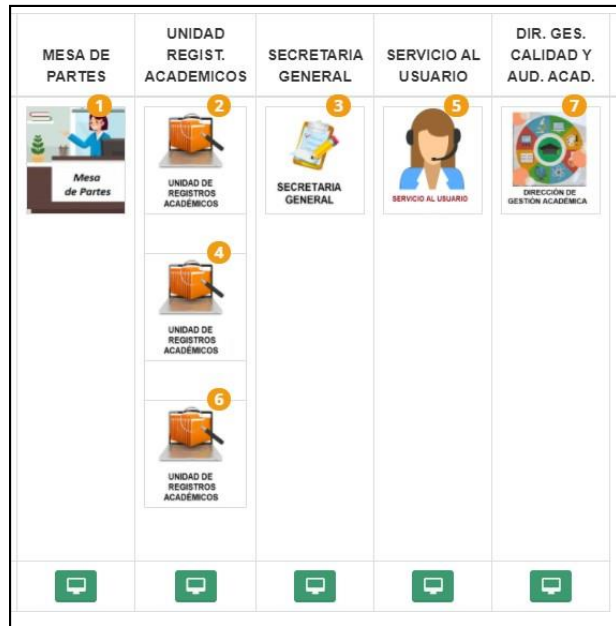
Requisitos

CONSTANCIA DE ESTUDIOS PREGRADO

REQUISITO	CANTIDAD	ARCHIVO
• FUT LLENADO CORRECTAMENTE	1	<a href="#">ARCHIVO</a>
• COPIA DE DNI	1	-
• COMPROBANTE DE PAGO	1	-

### Haciendo clic en **Ver ruta**

Podrá observar las áreas, las actividades, las tareas y los tiempos establecidos para resolver el servicio solicitado.



### Haciendo clic en **Seleccionar**

Podrá observar que en la parte inferior el servicio seleccionado.

#### Verifique esto para no caer en errores.

NOMBRE DEL SERVICIO:	CONSTANCIA DE ESTUDIOS PREGRADO
----------------------	---------------------------------

### Digite la Cantidad de folios

Digite el número de páginas que consta su archivo PDF. Este archivo PDF, debe de contener todos los requisitos que se indica para la solicitud del servicio.

CANTIDAD DE FOLIOS:	<input type="text"/>
---------------------	----------------------

### Tipo de documento

Seleccione cualquier de estos dos tipos de documentos que está presentando para solicitar el servicio.

Q Search
<input checked="" type="radio"/> ...Selecione...
<input type="radio"/> FUT
<input type="radio"/> SOLICITUD DE ATENCIÓN PERSONAL



FORMATO DE SOLICITUD DE ATENCION  
PERSONAL

--

---

---

Condicion del solicitante: (Padre / apoderado / <del>Aspirante</del> / Egresado / Graduado/ Titulado):			
Escuela profesional:		Ciclo:	
		Turno:	

---

**Detalle del asunto**

--

Sustento:

--

---

Firma



# FORMATO ÚNICO DE TRÁMITE

Fecha:

Dirigido a: Área / Oficina / persona:

Solicitante:

Apellidos y nombres:			
Condición del solicitante: (Padre / apoderado / Alumno / Egresado / Graduado/ Titulado):			
N° de DNI:		Teléfono:	
Email:			
Dirección:			
Escuela profesional:		Ciclo:	Turno:

Asunto:

Detalle del asunto

Sustento:

---

Firma

Estos son los formatos que han de ser utilizados para la solicitud del servicio, esto lo puede descargar de los requisitos.

Estos formatos deben ser llenados correctamente este formato, firmarlo, escanearlo, convertir en un archivo PDF y subirlo al sistema como requisito según se requiera.

- Para solicitar un trámite documentario, use el **FUT** (Formato Único de Trámite)
- Para solicitar un servicio una atención personal, use el **FOSAP** (Formato de Solicitud de Atención Personal)

### Actualice sus Datos

Actualice sus datos personales para que los colaboradores y autoridades se comuniquen con usted de manera fluida. Además, la dirección de su domicilio nos sirve para que la puedan hacer llegar a su domicilio el trámite solicitado, previa coordinación.

DNÍ:	98789878	NOMBRE:	ADELA		
APELLIDO PATERNO:	CASTRO	APELLIDO MATERNO:	GARCIA		
TELÉFONO:	78596864	CELULAR:	98687549	EMAIL:	ADELA@GMAIL.COM
DIRECCIÓN:	CAMBIE DE DIRECCIÓN. NUEVAMENTE CAMBIE				

### Cargue su archivo PDF

Todos los requisitos exigidos para iniciar la gestión del servicio se deben de escanear e incluir en **UN SOLO ARCHIVO DE FORMATO PDF**. En la misma página no se ha de poner dos o más requisitos, por muy pequeño que sea la imagen, estos deben ir separados.

SUBIR ARCHIVO PDF:		<b>Paso para preparar el archivo PDF</b>
		<b>A.- Descargar los documentos de apoyo sobre los requisitos</b>
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Haga Click en el botón: <b>Buscar Servicio</b>.</li><li>2. Ubíquese en la fila del servicio que requiera solicitar.</li><li>3. Haga Click en el botón <b>Ver</b> para ver los requisitos con sus documentos de apoyo.</li><li>4. Haga Click en la <b>figura de Descarga de documento</b> para descargar el documento de apoyo.</li></ol>
		<b>B.- Prepara el archivo PDF</b>
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Abra un archivo MS WORD y copie cada requisito en cada hoja. Si el requisito es un documento de muchas hojas, copie todo en el archivo.</li><li>2. Guarde como un archivo PDF.</li></ol>

#### B.- Prepara el archivo PDF

1. Abra un archivo MS WORD y copie cada requisito en cada hoja. Si el requisito es un documento de muchas hojas, copie todo en el archivo.
2. Guarde como un archivo PDF.

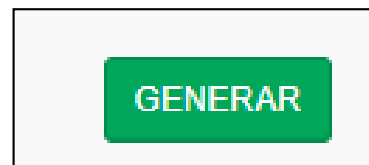
**Tome en cuenta** esta anotación que le ayudará a preparar su archivo PDF

**Cargue el archivo PDF**, haciendo Clic en el botón naranja. Valide que el archivo PDF no pese más de 1 Mb.



### **Genere su nueva solicitud de servicio**

Una vez que se hayan registrado los datos requeridos para el inicio del servicio, haga clic en **Generar** y se generará un numero de servicio solicitado.



Observe en la parte superior el **listado de servicios solicitados** y visualizará que el servicio solicitado se encuentra en estado **PENDIENTE**. En el plazo máximo de un día, Mesa de partes verificará que usted haya cumplido con todos los requisitos señalados y pasará la solicitud al estado **APROBADO**, de no ser así, lo pasará al estado **DESAPROBADO** anotando las observaciones.

#### **4.- Verifique si su solicitud remota ha sido aprobada**

A través de un listado, se muestra todos los servicios solicitados del usuario a la universidad, sea en forma presencial a través de mesa de partes o realizados de manera remota.

#### **Visualice la lista de los servicios solicitados**

Digite la fecha y haga clic en la lupa de color verde, seguidamente podrá observar las solicitudes realizadas hasta la fecha.



Listado de Servicios solicitados <span style="float: right;">Nuevo+</span>													
Fecha: 2020-09-22													
N° DE SERVICIO SOLICITADO	NOMBRE DEL SOLICITANTE	TIPO SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	DOCUMENTO PRESENTADO	NRO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL SERVICIO SOLICITADO	FECHA REGISTRADA	REQUISITOS EN UN SOLO ARCHIVO PDF	ESTADO DEL SERVICIO SOLICITADO	FECHA DEL ESTADO	OBSERVACIONES	NRO DE EXPEDIENTE	INFOR. DEL AVANCE
86	ADELA CASTRO GARCIA	Natural	TRAMITE DOCUMENTARIO	FUT	1	RESOLUCIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS PREGRADO	2020-09-22 15:16:07		Pendiente	2020-09-22 15:16:07			
85	ADELA CASTRO GARCIA	Natural	ATENCIÓN PERSONAL	SOLICITUD DE ATENCIÓN PERSONAL	s/n	ENTREVISTA CON EL SR. RECTOR	2020-09-22 15:12:29		Pendiente	2020-09-22 15:12:29			

## Detalle de los servicios solicitados

N° DE SERVICIO SOLICITADO	NOMBRE DEL SOLICITANTE	TIPO SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	DOCUMENTO PRESENTADO	NRO DEL DOCUMENTO
86	ADELA CASTRO GARCIA	Natural	TRAMITE DOCUMENTARIO	FUT	1
85	ADELA CASTRO GARCIA	Natural	ATENCIÓN PERSONAL	SOLICITUD DE ATENCIÓN PERSONAL	s/n

- **NRO DE SERVICIO SOLICITADO:** Es el número de la solicitud realizada por el usuario.
- **NOMBRE DEL SOLICITANTE:** Es el nombre del usuario que ha ingresado al sistema.
- **TIPO DE SOLICITANTE:** Nos indica si el usuario es persona natural o persona jurídica.
- **TIPO DE SERVICIO SOLICITADO:** Estos dos tipos de servicios son: **Trámite documentario** y **Atención personal**
- **DOCUMENTO PRESENTADO:** Son los documentos presentados al momento de solicitar el servicio.
- **NRO DEL DOCUMENTO:** Es el número de documento presentado, para este caso no es obligatorio.

NOMBRE DEL SERVICIO SOLICITADO	FECHA REGISTRADA	REQUISITOS EN UN SOLO ARCHIVO PDF
RESOLUCIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS PREGRADO	2020-09-22 15:16:07	
ENTREVISTA CON EL SR. RECTOR	2020-09-22 15:12:29	

- **NOMBRE DEL SERVICIO SOLICITADO:** Es el servicio que se solicitó pudiendo ser del tipo **trámite documentario** o **Atención**


**personal.**

- **FECHA REGISTRADA:** Es la fecha que se registró esta solicitud, pudiendo ser esta realizada de manera remota o a través de Mesa de partes.
- **REQUISITOS (UN SOLO ARCHIVO PDF):** Al hacer clic sobre la imagen, veremos el contenido del archivo PDF, el cual ha de contener los requisitos solicitados para tal servicio.

## Visualice si su solicitud remota cumplió con todos los requisitos

### ESTADO DEL SERVICIO SOLICITADO:

- **Pendiente:** Siempre aparece como pendiente cuando se ha realizado la solicitud de manera remota y aún no ha sido verificada por mesa de partes.
- **Aprobado:** Cuando el colaborador de Mesa de partes verifica que la solicitud que ha presentado se ha realizado de manera correcta y se ha cumplido con cargar todos los requisitos, entonces lo pasa al estado aprobado.
- **Desaprobado:** Cuando el colaborador de Mesa de partes verifica que la solicitud que ha presentado no se ha realizado de manera correcta y no se ha cumplido con cargar todos los requisitos, entonces lo pasa al estado aprobado.

ESTADO DEL SERVICIO SOLICITADO	FECHA DEL ESTADO	OBSERVACIONES	NRO DE EXPEDIENTE	INFOR. DEL AVANCE
Desaprobado	2020-09-22 16:00:39			
Aprobado	2020-09-22 16:01:41	Listo para agendar por el Rector	0000078-2020	

- **OBSERVACIONES:** Aquí se muestra la respuesta e indicaciones que presenta la MESA DE PARTES, luego de haber verificado los requisitos de la solicitud.

### Visualice el Número de expediente de su solicitud aprobada

Cuando la oficina de Mesa de partes aprueba su solicitud de servicios que usted ha realizado en forma remota, se genera en forma automática el número de expediente. Este número y la fecha deben tenerlo en cuenta para verificar el avance de su expediente.

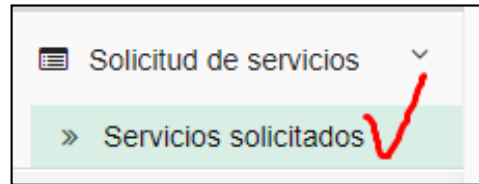
- **NRO DE EXPEDIENTE**  
Es el número que se le asigna a una solicitud de servicio cuando éste ha cumplido con todos los requisitos.
- **FECHA DEL ESTADO:** Es la fecha en la que adquirió el estado actual.

FECHA DEL ESTADO	OBSERVACIONES	NRO DE EXPEDIENTE
2020-09-22 16:00:39		
2020-09-22 16:01:41	Listo para agendar por el Rector	0000078-2020

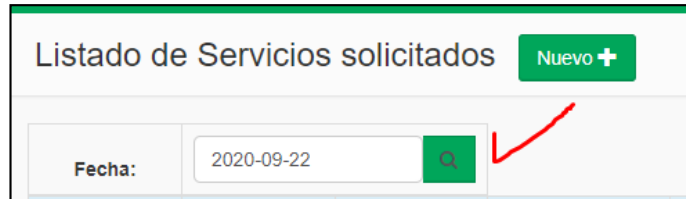
## 5.- Verifique el avance de su Expediente

Cuando su solicitud de servicio ha sido aprobada por Mesa de partes, recibe un número de expediente, este número de expediente

Ingrese a servicios solicitados



Ingrese la fecha que inició la solicitud del servicio y haga Clic en la lupa verde.



Seguidamente observará el listado de solicitud de servicios que ha presentado a la universidad.



N° DE SERVICIO SOLICITADO	NOMBRE DEL SOLICITANTE	TIPO SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	DOCUMENTO PRESENTADO	NRO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL SERVICIO SOLICITADO	FECHA REGISTRADA	REQUISITOS EN UN SOLO ARCHIVO PDF	ESTADO DEL SERVICIO SOLICITADO	FECHA DEL ESTADO	OBSERVACIONES	NRO DE EXPEDIENTE	INFORMACIÓN DEL AVANCE
87	ADELA CASTRO GARCIA	Natural	TRAMITE DOCUMENTARIO	FUT	1	RECORD DE NOTAS PREGRADO	2020-09-22 16:25:06		Aprobado	2020-09-22 16:25:05	ok	0000078-2020	
86	ADELA CASTRO GARCIA	Natural	TRAMITE DOCUMENTARIO	FUT	1	RESOLUCIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS PREGRADO	2020-09-22 15:16:07		Desaprobado	2020-09-22 16:00:39			

Haga clic en el ojito para visualizar el avance de la solicitud presentada. Solamente presenta el ojito cuando la solicitud presentada remotamente ha pasado al estado aprobado por cumplir con todos los requisitos.



En esta ventana, ingresar el capcha solicitado y hacer Clic en la lupa; y podrá observar los avances de lo solicitado.



**Detalle de la búsqueda** 

**Solicitante:** ADELA CASTRO GARCIA  
**Expediente:** 0000078-2020  
**Fecha y Hora:** 2020-09-22 16:01:41  
**Trámite Solicitado:** ENTREVISTA CON EL RECTOR  
**Estado:** En proceso

N°	Área	Tiempo	Fecha Inicio	Fecha Final	Observación de la actividad	Estado
1	MESA DE PARTES	D:1	2020-09-22 16:01:42			En proceso
2	RECTORADO	D:2				En espera
3	RECTORADO	D:15				En espera
4	DIR. GES. CALIDAD Y AUD. ACAD.	D:2				En espera

**Detalle de la búsqueda** 

**Solicitante:** ADELA CASTRO GARCIA  
**Expediente:** 0000079-2020  
**Fecha y Hora:** 2020-09-22 16:26:05  
**Trámite Solicitado:** RECORD DE NOTAS PREGRADO  
**Estado:** En proceso

N°	Área	Tiempo	Fecha Inicio	Fecha Final	Observación de la actividad	Estado
1	MESA DE PARTES	H:7	2020-09-22 16:26:05			En proceso
2	UNIDAD REGIST. ACADEMICOS	D:4				En espera
3	SERVICIO AL USUARIO	H:2				En espera
4	UNIDAD REGIST. ACADEMICOS	D:5				En espera
5	DIR. GES. CALIDAD Y AUD. ACAD.	H:2				En espera

**En esta ventana se puede observar:**

- Los **datos del solicitante** y los datos del servicio solicitado.
- Las **áreas involucradas** en el desarrollo de las actividades para dar solución a lo solicitado.
- **El tiempo máximo** que debe demorar cada área en brindar el servicio.
- **La fecha de inicio y final** que cada área demora en dar solución a lo solicitado.

**Visualice el estado de avance de cada actividad**

• **Estado**

**En proceso:** Indica que están trabajando.

**En espera:** Indica que están a la espera que la actividad anterior culmine su tarea para que puede ejecutarse las tareas que les corresponde al área.

Observación de la actividad	Estado
	En proceso
	En espera
	En espera
	En espera
	En espera

**Concluido:** Indica que la actividad en dicha área se ha concluido.

- **Observaciones de la actividad** que registra cada área cuando culmina en ejecutar la actividad que se le ha asignado. Debes de estar atentos a la información que se presente, ya que es una forma de comunicarse con usted.

## **B.- Realice su solicitud de servicio a través de la Mesa de**

### **partes 1.-Diríjase a la oficina de Mesa de Partes**

Este tipo de solicitud lo puede realizar asistiendo a las oficinas de mesa de partes de la universidad. Cabe indicar que, para realizar esto se requiere cumplir con todo el protocolo de salubridad establecida por el gobierno peruano relacionado al COVID-19.

### **2.- Presente los requisitos que requiere la solicitud**

En Mesa de partes, presente los requisitos para iniciar la gestión de su solicitud. Mesa de partes no aceptara su solicitud si usted no presenta todos los requisitos que establece dicha solicitud.

### **3.- Recepcione el Voucher del servicio solicitado**

Una vez que se le haya recepcionado su solicitud, se le entregará en ese mismo momento, en formato impreso o digital, en voucher de la solicitud, este número de Servicio servirá para que se realice el seguimiento del servicio solicitado.

### **4.- Verifique el avance de su Expediente**

**Ingrese a:**

[miservicio.infoserviciosupt.pe](https://miservicio.infoserviciosupt.pe)

**Registre los datos del servicio solicitado**

Estos datos se encuentran en el Voucher que se le entregó cuando usted realizó la solicitud a través de mesa de partes.

**Ejemplo:**

- Ingresar el número de expediente: **EX-000028-2020**
- Ingrese la fecha de del inicio del trámite: **2020-08-15**
- Ingrese el Captcha: **E3B**

**Datos del expediente**

Expediente:

Fecha de trámite:

Captcha:

**Haga Clic en la lupa**

**Detalle de la búsqueda**

Solicitante: ADELA CASTRO GARCIA  
 Expediente: 0000079-2020  
 Fecha y Hora: 2020-09-22 16:26:05  
 Trámite Solicitado: RECORD DE NOTAS PREGRADO  
 Estado: **En proceso**

N°	Área	Tiempo	Fecha Inicio	Fecha Final	Observación de la actividad	Estado
1	MESA DE PARTES	H:7	2020-09-22 16:26:05			En proceso
2	UNIDAD REGIST. ACADEMICOS	D:4				En espera
3	SERVICIO AL USUARIO	H:2				En espera
4	UNIDAD REGIST. ACADEMICOS	D:5				En espera
5	DIR. GES. CALIDAD Y AUD. ACAD.	H:2				En espera

**En esta ventana se puede observar:**

- Los **datos del solicitante** y los datos del servicio solicitado.
- Las **áreas involucradas** en el desarrollo de las actividades para dar solución a lo solicitado.
- **El tiempo máximo** que debe demorar cada área en brindar el servicio.
- **La fecha de inicio y final** que cada área demora en dar solución a lo solicitado.

**Visualice el estado de avance de cada actividad**

• **Estado**

**En proceso:** Indica que están trabajando.

**En espera:** Indica que están a la espera que la actividad anterior culmine su tarea para que puede ejecutarse las tareas que les corresponde al área.

**Concluido:** Indica que la actividad en dicha área se ha concluido.

- **Observaciones de la actividad** que registra cada área cuando culmina en ejecutar la actividad que se le ha asignado. Debes de estar atentos a la información que se presente, ya que es una forma de comunicarse con usted.

Observación de la actividad	Estado
	En proceso
	En espera
	En espera
	En espera
	En espera

## USUARIO DE GESTOR DE TAREAS

### Ingrese al sistema

En la línea de dominios del navegador digite: **infoserviciosu**

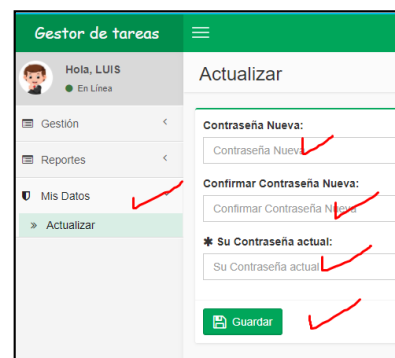
Ingrese su usuario y su contraseña, usualmente su usuario es el número de su DNI.



### Actualice su contraseña

Cuando ingrese al sistema, realice la actualización de su contraseña.

Al inicio su usuario y contraseña son el número de su DNI, sin embargo, es muy importante que actualice su contraseña para evitar problemas futuros. No olvidar que este sistema realiza auditorias de gestión de cada acción realizada en este sistema.



### Perfil del gestor de tareas



#### Gestión

- 1.- Tareas a gestionar** que les son asignadas directamente al área o porque esta área está involucrada en un proceso.
- 2.- Inicia gestión interna** para resolver una situación determinada, esto lo puede realizar a través de un proceso o a través de las áreas.

#### Reportes

- 1.- Actividades concluidas del área:** Muestra el detalle de las actividades concluidas del área.
- 2.- Buscar servicio:** Muestra el avance del servicio iniciado, sea este por mesa de partes o por el inicio de una gestión interna.
- 3.- Rutas donde estoy involucrado:** Nos muestra las rutas de los procesos donde está involucrada el área al que pertenezco.



## C.- Gestión

### 1.- Tareas a gestionar

A través de esta opción usted podrá realizar las tareas que se le ha encomendado según sea el proceso en el que esté involucrado el área donde usted está laborando.



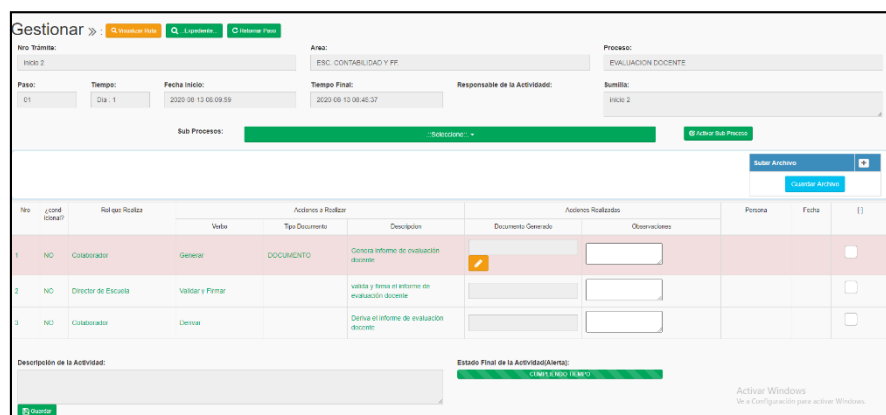
### a.- Bandeja de actividades pendientes

Aquí podemos buscar las actividades pendientes y haciendo Clic en dicha actividad podemos ir gestionarlo.



### b.- Gestionar

A través de esta herramienta podemos gestionar las tareas. Podemos generar documentos digitales y cargarlos al servidor. Podemos tomar caminos diversos (subprocesos) ante situaciones en las que se tenga que decidir.



## Visualice la información sobre la ruta del proceso y el expediente único.

Podemos visualizar la ruta del proceso y el expediente único.

Gestionar » : [Visualizar Ruta](#) [Expediente...](#) [Retornar Paso](#)



Nro Trámite: inicio 2 Area: ESC. CONTABILIDAD Y

Paso: 01 Tiempo: Día: 1 Fecha Inicio: 2020-08-13 08:09:59 Tiempo Final: 2020-08-13 09:53:37

Sub Procesos:

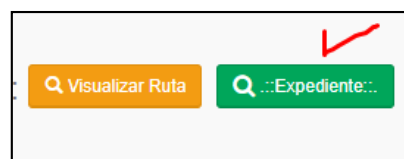
Haga Clic en este botón **VISUALIZAR RUTA**, donde podrá observar el conjunto de áreas que están vinculados para en conjunto resolver la solicitud requerida por el usuario.



MESA DE PARTES	UNIDAD REGIST. ACADÉMICOS	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO AL USUARIO	DIR. GES. CALIDAD Y AUD. ACAD.
 Mesa de Partes	 UNIDAD DE REGISTROS ACADÉMICOS	 SECRETARIA GENERAL	 SERVICIO AL USUARIO	 DIRECCION DE GESTION ACADÉMICA
	 UNIDAD DE REGISTROS ACADÉMICOS			
	 UNIDAD DE REGISTROS ACADÉMICOS			

Haga clic en este botón **EXPEDIENTE** y podrá observar los documentos generados previamente a esta actividad.

En este listado se observará todos los documentos que se vayan generando producto de dar solución a la solicitud del usuario.



Haga Clic en el botón **RETORNAR**

Historico de Expediente				
Expediente Unico				
Documento	Fecha	Proceso	Area	Paso
203040	2020-08-13 20:34:08	CONSTANCIA DE ESTUDIOS PRE GRADO		

**PASO** si no cuenta con los requisitos establecidos, sean estos digitales o físicos.

Se ha determinado que se **debe esperar 7 horas** como mínimo para que se aplique esta acción.

### Visualice información sobre la actividad

Observe aquí el número del servicio que da inicio a este proceso, el área, el nombre del proceso, el paso en el cual nos encontramos, el tiempo que se le ha establecido, la fecha de inicio de esta actividad, el tiempo final y la sumilla detallando el inicio del proceso.

Nro Trámite: inicio 2 ✓	Area: ESC. CONTABILIDAD Y FF ✓	Proceso: EVALUACION DOCENTE ✓
Paso: 01 ✓	Tiempo: Dia .1 ✓	Fecha Inicio: 2020-08-13 08:09:59 ✓
	Tiempo Final: 2020-08-13 11:17:37 ✓	Responsable de la Actividad:
		Sumilla: inicio 2 ✓

### Ejecute las tareas

Esta es la lista de tareas que se debe de ejecutar, hemos de considerar que las tareas lo deben de ejecutar los que desempeñen dicho rol que indica.

Nro	¿condicional?	Rol que Realiza	Acciones a Realizar			Acciones Realizadas				
			Verbo	Tipo Documento	Descripcion	Documento Generado	Observaciones	Persona	Fecha	[ ]
1	NO	Defensor Universitario	Desarrollar		Desarrolla la entrevista con el usuario					<input type="checkbox"/>
2	NO	Defensor Universitario	Generar	INFORME	Genera y firma el informe sobre el caso tratado					<input type="checkbox"/>
3	NO	Defensor Universitario	Archivar		Archiva informe					<input type="checkbox"/>

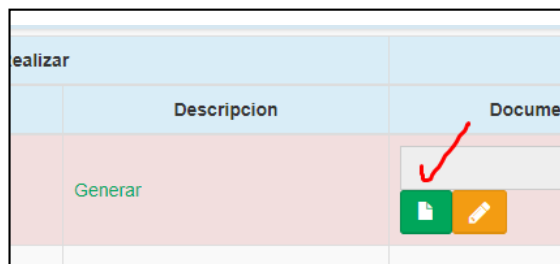
**Digite en las observaciones** de la tarea lo que crea conveniente para la ocasión.

Haga **Clic en los cuadro** del fondo para indicar que ha culminado la tarea

Observaciones	Persona	Fecha	[ ]
<input type="text"/>			<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>			<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>			<input type="checkbox"/>

## Genere el documento solicitado

Cuando la tarea solicite la generación de un documento, haga Clic en el botón verde. Considere que, debe de preparar **solo un archivo PDF por el documento generado**, este documento generado debe estar firmado antes de ser escaneado y cargado al sistema.



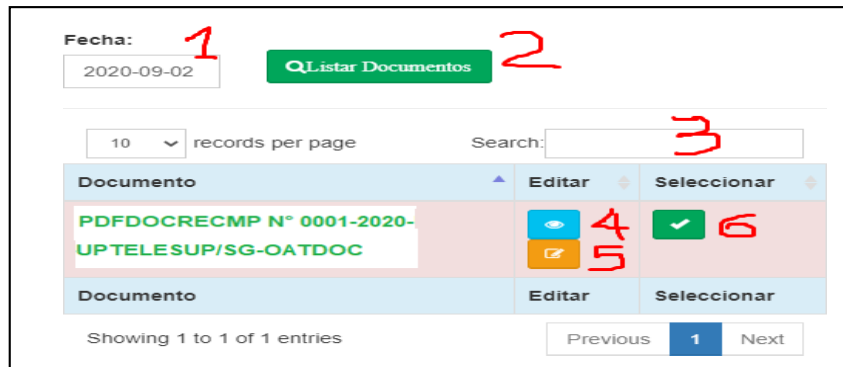
Esta es vista de la ventana para generar el documento.



The screenshot shows a web form titled 'Documentos Digitales'. It contains several input fields and buttons. Red numbers 1 through 10 are placed over the form to indicate specific elements:

- 1: 'Generar documento:' label
- 2: 'Tipo de documento:' dropdown menu
- 3: 'Correlativo:' input field
- 4: 'Fecha del documento:' input field
- 5: 'Generar QR' button
- 6: '# Documento Generado' column header
- 7: QR code
- 8: 'Subir Archivo' button
- 9: 'Ingrese una URL' input field
- 10: 'Guardar Archivo' button

- 1- Muestra el área a la que pertenece el colaborador que está realizando la operación.
- 2- Muestra el tipo de documentos que se va a generar.
- 3- Es el número correlativo actual, que generará el código QR.
- 4- Es la fecha que se desea que aparezca el documento.
- 5- Es el botón para generar el número del documento, esto se realiza considerando la nomenclatura asignada para dicho documento.
- 6- Ese es el número de documento generado acorde a la nomenclatura establecida para dicho documento.
- 7- Este es el código QR generado.
- 8- Busca el archivo PDF.
- 9- Registra el URL de la ubicación de archivo en la nube de GOOGLE -DRIVE.
- 10- Este botón carga el archivo al servidor.



- 1- Seleccione la fecha en que haya sido generado el documento.
- 2- Liste los documentos generados en Mesa de partes.
- 3- Busque el documento en el listado.
- 4- Visualiza el PDF cargado en el sistema.
- 5- Si aún no se ha subido el archivo, esta opción permite subir el archivo PDF.
- 6- Selecciona el documento para insertarlo en el documento generado.

Aquí se muestra como el documento seleccionado se ha registrado.

Hacer clic en el cuadro de texto, para indicar que ya has culminado con la tarea.

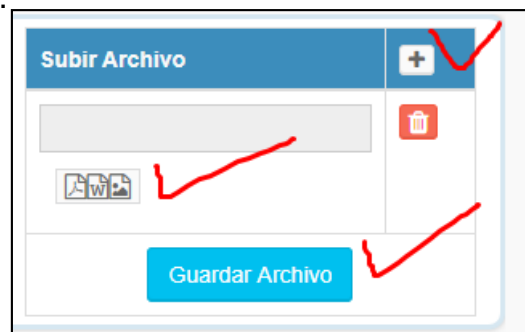
Acciones Realizadas					
Descripcion	Documento Generado	Observaciones	Persona	Fecha	[:]
Genera PDF de Documentos recepcionados en Mesa de Partes	PDFDOCRECOMP N° 0001-2020-UPTESUP/SG-OATDOC				

### Cargue al sistema imágenes o documentos de apoyo

Cuando se cuente con alguna imagen o algún documento de apoyo que permita entender mejor la situación, súbalo a través de esta herramienta.

Tome en cuenta que estos documentos e imágenes no forman parte del expediente único, son solo de apoyo.

- Presione la tecla +
- Hacer Clic sobre los dibujitos
- Seleccionar el archivo a subir
- Hacer clic en **Guardar archivo.**



**Verifique que el documento ha sido subido correctamente** y se encuentra en esta ventana.

Haga clic sobre la imagen para verificar si es la imagen o El archivo correcto.



### Decida que caminos continuar

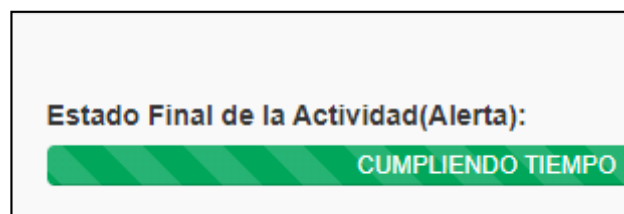
Existe situaciones donde se tendrá que decidir cuál de los caminos continuar, para esto debe hacer Clic en **seleccionar Sub Proceso**, seleccione allí el subproceso a continuar (esto según lo que indique las normas o la experiencia) y seguidamente hacer clic en **activar el Sub Proceso**. Esto hará que la ruta del proceso se modifique según el sub proceso seleccionado.

**Tome en cuenta que:** Esta modificatoria de la ruta, no modifica el proceso para otros servicios, solo se personaliza para el servicio que se está tratando en esta oportunidad.



### Indicador de cumplimiento de la actividad

Este indicador de efectividad lo podremos observa en dos colores de semáforo:



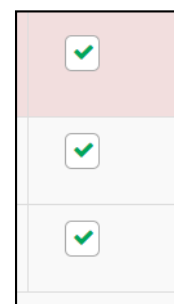
**Verde:** Si está dentro del tiempo establecido.

**Rojo:** Esta fuera del tiempo establecido.

### Culmine con la actividad


Una vez culminada las tareas, guarde las tareas realizadas, para que las áreas involucradas sigan gestionando y puedan dar solución al expediente.

**Considere lo siguiente:** Cumpla con los tiempos establecidos ya que estos serán evaluados y auditados.



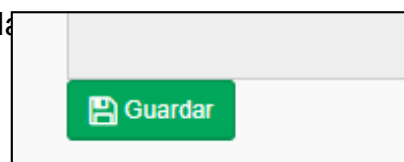
Registre en **observación de la actividad** algún mensaje que desea que el usuario lo pueda ver. Si no tiene nada que indicar, digite **OK**.

**Por ejemplo:** Si se le va agendar al usuario para una reunión, describa con claridad en la observación de la actividad, así:



Se le ha agendado a usted para el día 23/09/2020 a las 18:30 a través de ZOOM en el siguiente Link <https://us02web.zoom.us/j/81328823015>

Haga clic en **Guardar** cuando haya concluido la



Haga clic en Guardar y en la ventana flotante que aparece, confirme si desea continuar.



### Vista de la actividad gestionada

Después de grabar y continuar, vaya usted a la parte superior y observe la **Bandeja de actividades pendientes**; en ella observará que la actividad ha desaparecido. Esto indica que la gestión de este servicio le corresponde ahora a la siguiente área involucrada en el proceso. **Considere que** usted tiene que haber cumplido con lo establecido en la actividad que le correspondía, de no ser así, el área siguiente puede usar la acción de **retornar al paso anterior** y tendrá que volver a realizar todas las tareas. Ello también se registra para realizar las auditorías de gestión.

Bandeja de Activades Pendientes

Admin · Reporte · Bandeja de Inconclusas y Gestió

10 records per page

#	Documento generado por el paso anterior	Primer documento ingresado	Tiempo	Fecha de Inicio	Estado de la Actividad	Paso	Proceso	Solicitante
No data available in table								
#	Doc. Generado por el paso anterior	Primer documento Ingreso	Tiempo	Fecha de Inicio	Estado de la Actividad	Paso	Proceso	Solicitante

Showing 0 to 0 of 0 entries

Previous Next

## 2.- Inicia gestión interna

Esto permitirá resolver cualquier situación que se presente, pudiendo resolverse a través de un **proceso interno** o a través **de las áreas de la universidad**.

**Si decides resolver el asunto a través de procesos internos**, verifique que dicho proceso se presta para dar la solución a la situación encontrada. Tome en consideración que solo podrás echar mano de procesos donde tu área sea el primero en el proceso.

**Si decides resolver el tema a través de las áreas**, es porque no cuentas con un proceso mapeado para dar solución a dicha situación. Para salir del paso puedes trabajarlo a través de áreas, sin embargo, debes lo más pronto posible mapear un proceso para dar solución a dicha situación.

### a.- A través de un proceso



INICIA LA GESTIÓN INTERNA

Admin · Ruta · Asi

A través de un proceso  A través de áreas

Fecha Inicio de la Gestión: 2020-09-24 01:49:37

Nro Trámite: INT - 20200924 - 014932

Area Interna: RECTORADO

Proceso:

Referente: Ing. Trámite Ref.

Ingresar Sumilla:



### Estos datos son importantes anotar:

- La fecha de inicio de Gestión.
- El número de Trámite.
- El área interna que está generando esta nueva gestión.

<b>Fecha Inicio de la Gestión:</b>
2020-09-24 01:52:37
<b>Nro Trámite:</b>
INT - 20200924 - 014932
<b>Area Interna:</b>
RECTORADO

### Referente

Haga clic en la lupa de referente y seleccione algún documento que sirva de referente para explicar mejor el inicio de la gestión interna. Haga clic en el borrador si decide no referir.

Referido	Fecha Referido	
Referido	2020-08-12	
INF N° 405 RECTOR	2020-06-12 10:51:54	✓
INF N° 6744 DIRECTORIO	2020-06-12 10:55:52	✓
INF N° 8484 DIC CONT	2020-06-12 10:30:47	✓
INF N°334 DECA DE EVAL DOCE	2020-06-12 10:37:02	✓
INF N°833 VICE REC	2020-06-12 10:44:24	✓
INICIO	2020-06-12 10:11:16	✓
RES N° 3737 SECR GENERAL	2020-06-12 11:04:20	✓
Referido	Fecha Referido	


**Sumilla:** Registre aquí los datos básicos sobre la solución que desea iniciar, sea explícito.

<b>Ingresar Sumilla:</b>
<input type="text"/>

**Proceso:** Haga clic en la lupa de proceso y seleccione el proceso sobre la cual va iniciar el desarrollo de alguna solución.

<b>Proceso:</b>
<input type="text"/>
<input type="button" value="Q"/>

Cuando se seleccione el proceso, nos mostrará los datos del proceso, al cual se va asignar el trámite.

#	Proceso	Area	Dueño del Proceso	Nro Trámite Ok	Nro Trámite Error	Fecha Creación	
1	EVALUACION DOCENTE	VICERRECTORADO		0	0	2020-08-07	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Si se hace **Clic en la lupa naranja**, nos mostrará el flujo del proceso seleccionado. Este flujo nos muestra las áreas involucradas, así como las actividades a realizar, considerando las tareas y los tiempos establecidos.



Haga clic en **Guardar** para iniciar la gestión interna por medio de este proceso seleccionado.

## b.- A través de áreas

INICIA LA GESTIÓN INTERNA

A través de un proceso A través de áreas

Fecha Inicio de la Gestión: 2020-09-24 02:06:50

Nro Trámite: INT - 20200924 - 020647

Ingresar Sumilla:

Area Interna: RECTORADO

Referente: Ing. Trámite Ref.

N° de Areas:
  Numero Areas
  Todas Las Areas

Guardar

Estos datos son importantes anotar:

- La fecha de inicio de Gestión.
- El número de Trámite.
- El área interna que está generando esta nueva gestión.

Fecha Inicio de la Gestión:

2020-09-24 01:52:37

Nro Trámite:

INT - 20200924 - 014932

Area Interna:

RECTORADO

## Referente

Haga clic en la lupa de referente y seleccione algún documento que sirva de referente para explicar mejor el inicio de la gestión interna. Haga clic en el borrador si decide no referir.



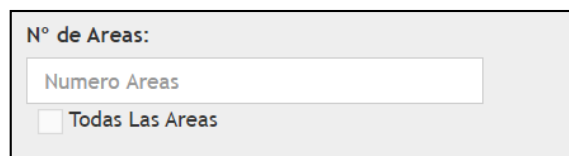
Referido	Fecha Referido
INF N° 468 RECTOR	2020-06-12 10:51:54
INF N° 6744 DIRECTORIO	2020-06-12 10:55:52
INF N° 8484 DIC CONT	2020-06-12 10:30:47
INF N° 534 DECA DE EVAL DOCE	2020-06-12 10:37:02
INF N° 833 VICE REC	2020-06-12 10:44:24
INICIO	2020-06-12 10:11:18
RES N° 3737 SEOR GENERAL	2020-06-12 11:04:20

**Sumilla:** Registre aquí los datos básicos sobre la solución que desea iniciar, sea explícito.



Ingresar Sumilla:

**N° de áreas:** Digite aquí, el número de áreas a los cuales desea involucrar en la solución que desea encontrar.

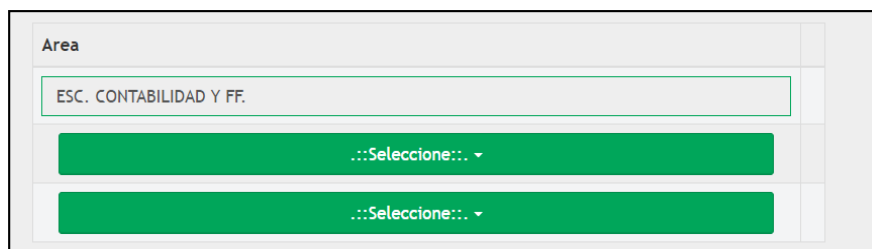


N° de Areas:

Numero Areas

Todas Las Areas

Seleccione las áreas a los que le va llegar la notificación, para ver un determinado tema



Area

ESC. CONTABILIDAD Y FF.

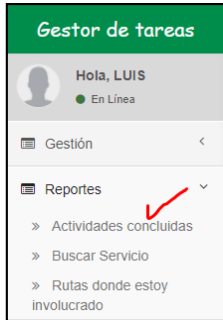
Seleccione::

Seleccione::

Haga clic en **Guardar** para iniciar la gestión interna por medio de áreas.

## D.- Reportes

### 1.- Actividades concluidas del área



Aquí se muestra los expedientes que se a gestionado en el área de Mesa de partes.

Seleccione las fechas en la que se ha gestionado los documentos y haga clic en **mostrar**.



Seguidamente aparece la lista de actividades que ha sido gestionada por su área, hacer clic en el expediente que desee visualizar los detalles.

Trámite	Tiempo	Fecha Inicio	Paso	Fecha tramite	Nombre	Respuesta	observacion	Tipo solicitante	Solicitante
INICIO	H: 4	2020-08-12 10:32:49	02	2020-08-12 10:11:18	EVALUACION DOCENTE	Ok Ok	OK		
DOC DE INICIO	H: 4	2020-08-10 11:12:47	02	2020-08-10 11:00:42	EVALUACION DOCENTE	Ok Ok	OK		

Aquí podrá observar **las ocurrencias realizadas en la gestión de la actividad**. Los involucrados, la fecha y hora en que dieron solución y los documentos generados en esta actividad.

Acciones a Realizar		Acciones Realizadas			Persona	Fecha	[-]
Tipo Documento	Descripcion	Documento Generado	Observaciones				
PDF DOC RECEP EN MESA DE PARTES	Genera PDF de Documentos recepcionados en Mesa de Partes	PDFDOCRECMP N° 0002-2020-UPTESUP/SG-OATDOC		MORALES PAREDES, MARIA	2020-09-04 09:53:59	✓	
	Deriva la solicitud a Registros Academicos			MORALES PAREDES, MARIA	2020-09-04 09:53:59	✓	

Haciendo **clic en el Ojito**, podrá observar el archivo PDF de la solicitud que se ha cargado al sistema.

## 2.- Buscar servicio



Busque aquí cualquier expediente que han ingresado o aprobado por mesa de partes.

Digite el número del expediente y haga clic en mostrar.

**Vista de Trámites**

Estado	Proceso	Sumilla
Acciones a realizar		
Estado final	Rol "tiene que" Accion Tipo Doc. (Descripción)	Estado (N° Doc. Descripción)

Seguidamente aparecerá la lista de servicios que coincidan con los datos ingresados.

Documento de Inicio	Documento Generado	Proceso	Sumilla	Estado	Fecha de Inicio	
DOC DE INICIO	RFI N° 8697-2020 EPDF	EVALUACION DOCENTE	EVALUACION DOCENTE	Inconcluso	2020-08-10 11:00:42	
09-000001-2019		CONSTANCIA DE ESTUDIOS PRE GRADO	INCONCLUSO	Truncos	2019-05-14 17:28:07	
09-000001-2020		ATENCIÓN AL CIUDADANO	ES URGENTE ESTA SOLUCIONACION POR QUE AFECTA A TODO EL PUEBLO DE NUESTRA PERIFERIA N°22	Inconcluso	2020-07-12 19:38:50	
09-000002-2019		CONSTANCIA DE ESTUDIOS PRE GRADO	OK	Inconcluso	2019-06-23 01:00:38	

### a.- Ver el detalle de la gestión realizada

Estado	Fecha de Inicio	
Inconcluso	2020-08-10 11:00:42	

**Hacer Clic en la lupa verde.**

Podrás observar el estado de las tareas, actividad por actividad, área por área, los involucrados, las fechas y las horas en que se dieron respuesta y los documentos generados.

Datos del paso						Acciones a realizar	Acciones realizadas	
N° *	Área	Tiempo	Inicio	Final	Estado final	Rol "llena que" Acción Tipo Doc. (Descripción)	Archivo de Apoyo	Estado (Documento generado)
1	MESA DE PARTES	Hora: 7	2020-09-03 12:57:21	2020-09-04 09:56:36	Concluido	1.- Colaborador tiene que Generar PDF DOC RECEP EN MESA DE PARTES (Genera PDF de Documentos recepcionados en Mesa de Partes ) 2.- Colaborador tiene que Derivar (Deriva la solicitud a Registros Academicos )		1.- Finalizó(MORALES PAREDES, MARIA PDFDOCRECMP N° 0002-2020-UPTELESUP/SG-OATDOC////2020-09-04 09:53:59) 2.- Finalizó(MORALES PAREDES, MARIA ////2020-09-04 09:53:59)
2	REGISTROS ACADEMICOS	Dia: 1	2020-09-04 09:53:59		Pendiente	1.- Colaborador tiene que Recepcionar (Recepciona los documentos de la solicitud del alumno ) 2.- Jefe de Registros académicos tiene que Verificar y Validar (Verifica si el alumno no tiene deuda pendiente ) 3.- Colaborador tiene que Generar CONST. DE ESTUDIOS DE PREGRADO (Genera la constancia de estudios de pregrado ) 4.- Jefe de Registros académicos tiene que Verificar y Validar (Verifica y valida la Constancia de Estudios de pregrado ) 5.- Colaborador tiene que Derivar (Deriva la constancia de estudios a Secretaria General )		1.- Pendiente 2.- Pendiente 3.- Pendiente 4.- Pendiente 5.- Pendiente
3	SECRETARIA GENERAL	Dia: 3			Pendiente	1.- Colaborador tiene que Recepcionar (Recepciona la Constancia de Estudios de pre grado ) 2.- Secretaria General tiene que Validar y Firmar (Valida y firma la Constancia de Estudios de pre		1.- Pendiente 2.- Pendiente

**Hacer Clic** en el nombre del documento generado (letra de color verde oscuro), para observar el contenido del archivo PDF cargado al sistema.

Acciones realizadas		
Doc. (Descripción)	Archivo de Apoyo	Estado (Documento generado)
MESA DE PARTES (Genera PDF de Registros Academicos )		1.- Finalizó(MORALES PAREDES, MARIA PDFDOCRECMP N° 0002-2020-UPTELESUP/SG-OATDOC////2020-09-04 09:53:59) ✓ 2.- Finalizó(MORALES PAREDES, MARIA ////2020-09-04 09:53:59)