UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO

"Anti hatun yachay wasi, iskay simi yachachiypi umalliq"

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCA-HUANCA, 2021

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO INFORMÁTICO

Presentado por:

JHONY BARTOLO ARCHE

Asesor

Mg. ROLANDO YOSSEF BENDEZÚ URETA

Lircay-Angaraes-Huancavelica-Perú

2021

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCA-HUANCA, 2021

Autor

JHONY BARTOLO ARCHE

Presentado para optar título de ingeniero informático

Asesor

Mg. ROLANDO YOSSEF BENDEZÚ URETA

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

Lircay

2021

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCA-HUANCA, 2021

Implementación de un Sistema de Información de Gestión de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021

Jhony Bartolo Arche

Universidad Para el Desarrollo Andino

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Ingeniería Informática

Lircay - Angaraes - Huancavelica - Perú

Nota del autor

Jhony Bartolo Arche, con DNI N° 72480371, Mg. Rolando Yossef Bendezu Ureta con DNI N° 29673566, con código https://orcid.org/0000-0003-2974-7485, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Universidad para el Desarrollo Andino, Av. Ricardo Fernández N° 103, E-mail: bartoloarchejhony@gmail.com

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ASESOR

En condición de asesor de la tesis titulado "**Implementación de un Sistema de Información de Gestión de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021"**, presentado por Jhony Bartolo Arche, para optar título como Ingeniero Informático, una vez revisado el contenido doy por fe dicho trabajo y reúne los requisitos, méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe. La elaboración de tesis esta culminada en su plenitud, en tal sentido, declaro ***APROBADO.***

Mg. Rolando Yossef Bendezú Ureta

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCA-HUANCA, 2021

PRESENTADA A LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INFORMÁTICO

APROBADO POR:

PRESIDENTE	:	Mg. Agripino Quispe Ramos
SECRETARIO	:	Mg. Mario Chahuayo Quispe
VOCAL	:	Mg. Luis Alberto Loo Parian
ASESOR	:	Mg. Rolando Yossef Bendezú Ureta

DEDICATORIA

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser persona de bien, pero más que nada, por su amor. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que nos han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por haberme dado una familia unida y por permitirme cumplir uno de mis objetivos de mi vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTOS vii

ÍNDICE viii

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURA xiv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

CHINTIY xviii

CAPÍTULO I 1

INTRODUCCIÓN 1

1.1. Situación del problema 2

1.2. Formulación del problema 4

1.2.1. Problema general 4

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. Fundamentación teórica 4

1.4. Fundamentación práctica 5

1.5. Objetivos de la investigación 5

1.5.1. Objetivo general 5

1.5.2. Objetivo específico 5

1.6. Hipótesis de la investigación 6

1.6.1. Hipótesis general 6

1.6.2. Hipótesis específica 6

CAPÍTULO II 8

MARCO TEÓRICO 8

2.1. Marco teórico 8

2.1.1. Sistema de información 8

2.1.1.1. Definición. 8

2.1.1.2. Dimensiones de variable independiente. 10

2.1.1.2.1. Funcionalidad. 10

2.1.1.2.2. Fiabilidad. 10

2.1.1.2.3. Usabilidad. 10

2.1.2. Pasos de trámite documentario 11

2.1.2.1. Definición. 11

2.1.2.2. Trámites documentarios 11

2.1.2.2.1. Recepción. 11

2.1.2.2.2. Registro 11

2.1.2.2.3. Clasificación. 12

2.1.2.2.4. Derivación. 12

2.1.2.2.5. Almacenamiento. 12

2.1.2.3. Dimensión de variable dependiente. 12

2.1.2.3.1. Gestión de tramite documentario 12

2.2. Antecedentes de la investigación 13

2.2.1. A nivel internacional 13

2.2.2. A nivel nacional 14

CAPÍTULO III 18

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 18
3.1. Tipo de investigación 18
3.2. Matriz de consistencia 18
3.2.1. Matriz de consistencia 19
3.2.2. Operacionalización de variables 20
3.3. Nivel de investigación 22
3.4. Diseño de la investigación 22
3.5. Población y muestra 23
3.5.1. Descripción de la población 23
3.5.2. Selección de la muestra 23
3.5.3. Tipo de muestreo 24
3.6. Recolección de datos 24
3.6.1. Aplicación de instrumento de evaluación, tabulación y procesamiento 25
3.6.1.1. Aplicación de instrumento de evaluación. 25
3.6.1.2. Tabulación y procedimiento. 25
CAPÍTULO IV 27
ANÁLISIS DE RESULTADOS 27
4.1. Análisis de resultados 27
4.1.1. Confiabilidad del instrumento 27
4.1.2. Análisis de datos estadísticos 30
4.2. Discusiones 51
4.3. Proceso de prueba de hipótesis 55
CAPÍTULO V 58

CONCLUSIONES 58

CAPÍTULO VI 59

RECOMENDACIONES 59

BIBLIOGRAFÍA 60

ANEXO 62

Anexo A: Matriz de consistencia 63

Anexo B: Tabulación de datos estadísticos 64

Anexo C: Diseño de base de datos 68

Anexo D: Manual de usuario 71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Selección de muestra* 24

Tabla 2 *Criterios de confiabilidad Alfa de Cronbach* 27

Tabla 3 *Resumen de procesamiento de casos* 27

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad* 28

Tabla 5 *Estadísticas de total de elemento* 28

Tabla 6 *Estadísticos descriptivos* 29

Tabla 7 *Estadísticas de elemento de resumen* 30

Tabla 8 *El sistema de información cumple las funciones de necesidades de recepción de documentos* 31

Tabla 9 *Minimiza el tiempo de recepción de documentos con el sistema de información* 32

Tabla 10 *Cómo calificas el tiempo de registro de documentos con el sistema de información* ... 33

Tabla 11 *El sistema de información mejora los tramites documentarios* 34

Tabla 12 *El sistema de información desempeña las tareas requeridas en recepción de documentos* 35

Tabla 13 *El sistema de información detecta automáticamente los errores de distribución de documentos* 36

Tabla 14 *La distribución de documentos es fiable con el sistema de información* 37

Tabla 15 *El sistema de información es confiable en recuperar los datos de distribución de documentos* 38

Tabla 16 *Es fiable el registro de tramites documentarios con el sistema de información* 39

Tabla 17 *El sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos* 40

Tabla 18 *Con los reportes que emite el sistema de información nos permite la toma de daciones* 41

Tabla 19 *Cómo calificas la ejecución de interfaz de los contenidos del sistema de información* 42

Tabla 20 *El sistema de información te facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes*.... 43

Tabla 21 *La interfaz gráfica del sistema de información te facilito la administración de tus expedientes* 44

Tabla 22 *El sistema de información te permitió administrar los archivos de una manera sencilla* 45

Tabla 23 *Se genera estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de tramite*..... 46

Tabla 24 *El área de mesa de partes monitorea los documentos que están en proceso de tramite*47

Tabla 25 *Se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios* 48

Tabla 26 *El tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno* 49

Tabla 27 *El tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo* 50

Tabla 28 *Prueba de muestras relacionadas*..... 56

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 *Actividades básicas de un sistema de información* ---------- 10

Figura 2 *El sistema de información cumple las funciones de necesidades de recepción de documentos* ---------- 31

Figura 3 *Minimiza el tiempo de recepción de documentos con el sistema de información* ------- 32

Figura 4 *Cómo calificas el tiempo de registro de documentos con el sistema de información* -- 33

Figura 5 *El sistema de información mejora los tramites documentarios*---------- 34

Figura 6 *El sistema de información desempeña las tareas requeridas en recepción de documentos* ---------- 35

Figura 7 *El sistema de información detecta automáticamente los errores de distribución de documentos* ---------- 36

Figura 8 *La distribución de documentos es fiable con el sistema de información* ---------- 37

Figura 9 *El sistema de información es confiable en recuperar los datos de distribución de documentos* ---------- 38

Figura 10 *Es fiable el registro de tramites documentarios con el sistema de información* ------- 39

Figura 11 *El sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos* ---------- 40

Figura 12 *Con los reportes que emite el sistema de información nos permite la toma de daciones* ---------- 41

Figura 13 *Cómo calificas la ejecución de interfaz de los contenidos del sistema de información*42

Figura 14 *El sistema de información te facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes* - 43

Figura 15 *La interfaz gráfica del sistema de información te facilito la administración de tus expedientes*---------- 44

Figura 16 *El sistema de información te permitió administrar los archivos de una manera sencilla* ---------- 45

Figura 17 *Se genera estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de tramite* -- 46

Figura 18 *El área de mesa de partes monitorea los documentos que están en proceso de tramite* ---------- 47

Figura 19 *Se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios* ---------- 48

Figura 20 *El tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno* ---------- 49

Figura 21 *El tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo* ---------- 50

RESUMEN

La presente investigación titulada “Implementación de un sistema de información de gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021”, tuvo como objetivo de implementar un sistema de información para optimizar la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. Se considera como tipo de investigación cuantitativo, nivel de investigación correlacional y diseño no experimental, la población está conformada por 63 personas, el tipo de muestra es no probabilístico y está conformado por 54 personas, la técnica empleada será encuesta, el instrumento que se utilizó para recolección de datos es cuestionarios de 20 preguntas para las variables de estudio con una escala nominal y medición Likert, para el procesamiento de informaciones se trabajará con el software estadístico SPSS y Excel, así mismo, para medir el nivel de confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach. Para la implementación del sistema de información se utilizó una de base de datos relacional y un lenguaje de programación orientado a objetos. La implementación del sistema permitirá brindar informaciones exactas, optimizar la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, así disminuir los riesgos de errores, perdida de informaciones e irregularidades durante el desarrollo de trámites documentarios.

Palabras claves: sistema de información, gestión de trámite documentario.

ABSTRACT

The present research entitled "Implementation of an information system for the management of documentary procedures of the District Municipality of Huanca-Huanca, 2021", aims to implement an information system to optimize the management of documentary procedures of the District Municipality of Huanca - Huanca, 2021. It is considered as a type of quantitative research, level of correlational descriptive research and non experimental design, the population is made up of 63 people, the type of sample is non probabilistic and is made up of 54 people, the technique used will be a survey , the instrument that will be used for data collection is questionnaires of 20 questions for the study variables with a nominal scale and Likert measurement considered as: Very Low, Low, Medium, High, Very High, for the information processing we will work with the statistical software SPSS and Excel, likewise, to measure the level of reliability will be used Cronbach's alpha. For the implementation of the information system, a relational database and an object oriented programming language will be used. The implementation of the system will allow to provide accurate information, optimize the management of the documentary process of the District Municipality of Huanca-Huanca, thus reducing the risks of errors, loss of information and irregularities during the development of documentary procedures.

Keywords: information system, documentary procedure management

CHINTIY

Kay yachay maskay llamkayqa, kay hatun willanata allin tukurinaypaqmi sumaqllataña mirachinay warmakunapa sutinkunata allinta qawanapaq yarqay atipayta kay huñuy Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021 runakuna llapan miraqkama kaqkunawan, chaymanta kimsa chunka runakunatan rikuchina chaypin rimarichwan kamaqkunamanta, tayta mamakunamanta, kamachikuqkunamanta hinaspa wakin qawarichinakuna 63 mana atikuyniyuq. Kay maskaytaqa yuyaymananchikman achkapi ruwanchik., qayllamanta hawachiyninpi, siqi mana llaminapi qiqanman 54 kuchusqapi. Tapuynikunna allin ruwayninpaqmi rapi maskaymi karqa, chaymanta willaqkuna uqarinapaqpi killaykunan karqa achka 20 qillqaypi tapukuykuna, chaymanta allinninpaqmi rukurichiq chay hinamanta ranuykama yachaykuna T Student nisqanwan, urquy tukuchaynin haypanapaq: varible nisqanpa kuskachiyninmi warmakunapa sutinkunata allinta qawanapaq kuskachay suyanapaq utaq ruwanalla, kinsa chunka tapukuyniyuq, iskaynin llamkanakuna escala de nisqanwan Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy Alto, Software willakuq ruwanapaqmi software estadístico SPSS y Excel, ruwananchik rimay kamachiy nisqampi hinaspa, Alfa de Cronbach kaykunan kay pachakunapi kachkan musuq ruwaykuna hinaspa allillapaq, tukupaymanqa kay churana riqsichisqa haypachinqa pisichita llapan pachakunapi purichiyninpi wakin llamkaykunapa ruwaynita, Municipalidad distrital de Huanca Huanca llapan tapukuyta hinaspa huñuy qatipaypi; chaymantapas taqsayachiypi llapan manchaykunata chinkananmanta.

Simi rimay kichana: tarpuymirariy, qawana willaqkuna siqinchasqa.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las nuevas tecnologías han permitido hacer grandes avances en la gestión de documentos mediante los sistemas de trámite documentario. Estos sistemas permiten informatizar la gestión, haciendo los procesos más ágiles y eficientes.

Las organizaciones compiten día a día por dar un mejor servicio a sus clientes, es por eso necesario evaluar la calidad de los sistemas para conocer si verdaderamente están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios que manejan el sistema y utilizan la información en su trabajo.

El objetivo del desarrollo del trabajo de investigación es implementar un sistema de información para optimizar la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca.

La distribución de la estructura de trabajo se divide en seis (06) capítulos que a continuación se detalla.

En el capítulo I, se describe la situación problemática, en base al problema planteado, se formuló el problema y los objetivos de la investigación, fundamentación teórica y práctica, hipótesis general y específicas.

En el capítulo II, se describe el marco teórico donde se redactan los antecedentes de la investigación.

En el capítulo III, se muestra la metodología de la investigación, como tipo de la investigación, matriz de consistencia, operacionalización de variables, nivel y

diseño de investigación, población y muestra, recolección de datos y aplicación de instrumentos de evaluación, tabulación y procesamiento de la investigación.

En el capítulo IV, se demuestran los resultados del análisis, la prueba de hipótesis y la discusión del proyecto de investigación.

En el capítulo V, se redactan las conclusiones de la investigación realizado.

En el capítulo VI, se redactan las recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos que recabaron en la presente investigación.

1.1. Situación del problema

Hoy en día, las organizaciones trabajan con mucha información y documentos, tanto de uso interno como externo. Con el fin de gestionar esta información, es muy importante modernizar sus procesos y servicios, tal como lo exigen los avances tecnológicos, adquiriendo o desarrollando sistemas información de calidad.

De igual manera, las tecnologías y sistemas de información son "importantes para el desarrollo de las operaciones en la mayoría de las organizaciones, en muchos casos se han convertido en uno de los más valiosos activos y en un factor de éxito para los objetivos del negocio" (Andreu, Ricart y Valor, 2013, p. 156). Asimismo, el auge de las organizaciones en el presente siglo vislumbra la fortaleza en su inversión tecnológica y la necesidad de establecer modelos gestión y mecanismos de control operativos, administrativos, financieros e informáticos, que permitan optimizar sus recursos tecnológicos en beneficio de los objetivos de la organización.

Según Martillo y Paredes (2017) las "tecnologías de informaciones son instrumentos importantes para una "organización tanto interna como para cualquier

institución, admitiendo un ahorro significativo de tiempo y recurso al reducir y apresurar todo proceso de gestión, la toma de decisiones" (p. 156).

La Municipalidad distrital de Huanca-Huanca por ser una institución pública maneja una gran cantidad de documentos tanto internos como externos que se procesan diariamente ocasionando las siguientes dificultades:

- Desorganización durante el registro de la información, duplicidad de documentos registrados por la gran cantidad de documentos que se manejado diariamente.
- El archivo de los documentos se realiza en forma manual y sin ningún criterio archivístico, produciéndose pérdida y deterioro de los documentos.
- No es posible calcular el tiempo que un documento demora en ser procesado por las diferentes áreas o dependencias inmersas en el proceso de trámite documentario.
- Existe demora y restricciones en la recepción de documentos en Mesa de Partes, donde se pierde mucho tiempo en registrar los documentos, debido a que realiza de forma manual lo cual genera que se acumulen los documentos que se deben derivar a la secretaria general. Secretaria General se encarga de la distribución de los documentos a las diferentes áreas para su atención sin embargo existen documentos que requieren el proveído del alcalde o Gerente para su distribución, quien muchas veces no se encuentra en el municipio para hacer dicha atención lo cual retrasa el trámite del documento hasta que llegue la autoridad.

La Municipalidad distrital de Huanca-Huanca presenta las oportunidades de mejorar mencionadas necesidades, en tal sentido en una entrevista con el alcalde y gerente, se planteó realizar un proyecto de implementación de un sistema de

información de gestión de trámite documentario que agilice los trabajos que se realizan cotidianamente. Por tal motivo formulamos el siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la funcionalidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021?
- ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la fiabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021?
- ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la usabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021?
- ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021?

1.3. Fundamentación teórica

La presente investigación se fundamenta porque es importante analizar la implicancia que tiene la aplicación de las teorías y conceptos básicos sobre la

relación que existe entre las dos variables de estudio como son: Sistema de información y Gestión de trámite documentario, y la optimización que se obtendría en el desempeño de las labores diarias y cotidianas reduciendo tiempos de espera y atención en los tramites documentarios en la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca. Mediante este trabajo de investigación se busca el sustento necesario para introducir cambios y conductas favorables, para así alcanzar un aumento de productividad en la Municipalidad y lógicamente poder brindar a los usuarios un servicio eficiente y de buena calidad.

1.4. Fundamentación práctica

La presente investigación sirve para mejorar la atención en el trámite documentario haciendo uso el Sistema de información de gestión de trámite documentario en la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, que redundará como beneficio en la atención a las áreas usuarias, y como consecuencia a los ciudadanos y organizaciones.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Implementar un sistema de información para optimizar la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.

1.5.2. Objetivo específico

- Implementar un sistema de información para optimizar la funcionalidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.

- Implementar un sistema de información para optimizar la fiabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.
- Implementar un sistema de información para optimizar la usabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.
- Implementar un sistema de información para optimizar el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

La implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.

1.6.2. Hipótesis específica

- La implementación de un sistema de información optimizará la funcionalidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.
- La implementación de un sistema de información optimizará la fiabilidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.
- La implementación de un sistema de información optimizará la usabilidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.

- La implementación de un sistema de información optimizará el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Sistema de información

2.1.1.1. Definición. Effy (2018) en "su libro administración de sistemas de información", define este término como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de sistema de información computarizado.

Los sistemas de información es el conjunto formal de procesos que operando con un conjunto estructurado de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una institución, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la "operación de dicha institución y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando al menos una parte, la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia" (Domínguez, 2012).

A. Las características de un sistema de información son los siguientes:

- Contener información interna y externa a la organización.
- Facilitar la comprensión de la información mediante una ordenación adecuada de las ideas.
- Ser utilizado por todos escalones de la estructura jerárquica. Cada escalón obtendrá información a su nivel. Se debe evitar que la alta dirección de la

organización viva con una información creada y manipulada para ella misma.

- Proporcionar la información al ritmo que el negocio requiera.
- Facilitar a los directivos una gestión más ágil, mediante indicadores clave adecuados a los objetivos y estructura de la organización.
- Rápido acceso a la información actual e histórica.

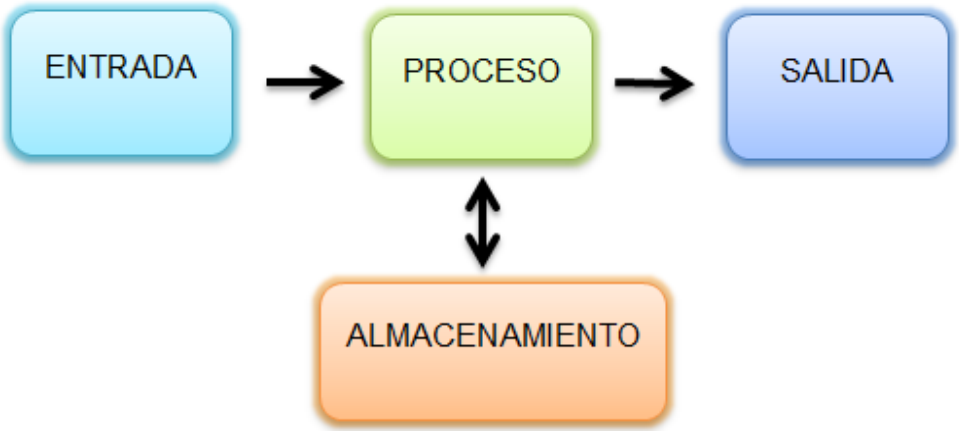
B. Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas:

- **Entrada de información:** proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, diskettes, código de barras, escáner, etc.
- **Almacenamiento de información:** es una de las actividades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardad en la sesión o proceso anterior.
- **Procesamiento de la información:** esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general en un año base.
- **Salida de información:** es la capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las

unidades típicas de salida son las impresoras, graficadores, cintas magnéticas, diskettes, la voz, etc.

Figura 1

Actividades básicas de un sistema de información



Fuente: (Effy, 2018)

2.1.1.2. Dimensiones de variable independiente.

2.1.1.2.1. Funcionalidad. La "funcionalidad es la que permite evaluar si el sistema tiene relación con las funciones o si cumple con las expectativas del cliente, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos para las cuales fue diseñado" (Almazán, 2015).

2.1.1.2.2. Fiabilidad. La "fiabilidad es la que asegura el buen nivel de operatividad, evitando fallas, errores en su ejecución" (Domínguez, 2012, p. 59).

2.1.1.2.3. Usabilidad. La "usabilidad permite evaluar sencillo, fácil y cómodo del sistema cuando los usuarios interactúan con el sistema para ejecutar sus funciones" (Bermúdez, 2016).

2.1.2. Pasos de trámite documentario

2.1.2.1. Definición. Permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan "analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y cuellos de botella; para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización" (Fernandez, 2015). La digitalización de documentos es el mecanismo más eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales.

Las imágenes digitales se pueden almacenar en los discos internos de cualquier computadora personal, en arreglos de discos o sistemas de almacenamiento masivo, que garantizan su conservación en óptimas condiciones.

2.1.2.2. Trámites documentarios. Según la Norma ISO 15489 (2000) menciona los siguientes pasos de flujo para tramites documentarios:

2.1.2.2.1. Recepción. El usuario deberá entregar la copia y original del documento a ingresar, la persona encargada en el departamento de trámite colocará el sello de radicación a ambos documentos, y entregará la copia al usuario.

2.1.2.2.2. 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.

2.1.2.2.3. Clasificación. Se ordena la documentación para identificar la categoría que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento. Este instrumento, debería proporcionar la dirección de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.

2.1.2.2.4. Derivación. Se derivará al departamento que tramitará la correspondencia, indicando cuando es la fecha en que se tiene que entregar el documento.

2.1.2.2.5. Almacenamiento. Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, 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 operaciones de manipulación y condiciones de almacenamiento, con el fin de proteger los documentos.

2.1.2.3. Dimensión de variable dependiente.

2.1.2.3.1. Gestión de tramite documentario. Quispe y Vilchez (2017) define como "un conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar todos los procesos que inciden en la recepción, derivación, almacenamiento, organización, conservación, disposición final y accesibilidad de los documentos, para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización" (p. 97).

Gestión de trámite documentario es el que “conecta al usuario con la institución, de una manera sistemática y amplia. De hecho, la experiencia que cada usuario tiene con la institución está determinada por la forma en que la institución gestiona el ciclo de vida del trámite documentario” (Leguizamo, 2012) .

2.2. Antecedentes de la investigación

Como consecuencia del presente estudio se revisaron investigaciones previas relacionadas con el tema a través de diferentes autores, por lo que, se han identificado algunos trabajos que representan un enfoque similar al de la presente investigación, estos son:

2.2.1. A nivel internacional

La tesis titulada “Manual de procedimientos para la gestión documental de la subsecretaria nacional de gestión pública de la secretaria de la administración del Ecuador y el manejo de la información en la universidad regional Autónoma de los Andes Uniandes en Ambato” (Bonilla, 2017), su investigación fue de tipo bibliográfica, de campo e investigación descriptiva, donde el objetivo general fue diseñar un manual de procesos para la gestión documental de la subsecretaria nacional de gestión pública de la secretaria de la administración que permitió el mejoramiento de la información, en donde utilizaron como herramienta de solución un manual de procedimientos, cuyo diseño para una población es el número total de autoridades, funcionarios y servidores públicos de la subsecretaria nacional de gestión pública que llega a un total de 200 y la muestra del estudio es 55 personas, en la cual se concluyó un manual de procedimientos que aparece como una herramienta más utilizadas por las organizaciones, debido a que no solo permite

incrementar la calidad de los productos o servicios de una empresa, sino para autoevaluar continuamente sus factores clave competitivos e identificar oportunidades de mejora. El diseño de un manual de procedimiento, implica establecer una metodología para que la organización pueda disponer de un documento escrito con la descripción de procedimientos, actividades y tareas que las tornen más eficientes en el cumplimiento de sus objetivos organizaciones, también la propuesta del manual de procedimientos de gestión documental, estuvo encaminada a desarrollar una actividad de identificación de procedimiento, actividades y tareas, el cual se creó para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integrada que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan durante la gestión de la documentación y archivo de la subsecretaria nacional de gestión pública.

2.2.2. A nivel nacional

La tesis titulada "Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas de Universidad Ricardo Palma" (Berrios, 2018), su tesis tuvo como objetivo principal determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario. Para el logro del objetivo planteado se realizó un estudio descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo basada en análisis de datos. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario

semiestructurado con preguntas cerradas, utiliza la escala de Likert y de aplicación autoadministrada. Se llevó a cabo en una muestra de 51 usuarios de las oficinas administrativas que manejan el sistema y se determinó la asociación de las variables con el estadístico de Chi Cuadrado X2. Los resultados que se ha obtenido 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). Asimismo, la prueba de hipótesis de la investigación se aceptó para las dimensiones calidad de uso y calidad técnica y se rechazan su hipótesis nula. Es decir, se evidenció también que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con estas dos dimensiones.

La tesis titulada "Implementación de un sistema web parala gestión documentaria en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra Lima 2020" (Palomino, 2020), en su tesis determinó con finalidad solucionar la deficiencia de la gestión documentaria de la sub gerencia de logística, por motivo, que no cuenta con un sistema web que logre automatizar sus procesos, demostrando una mala imagen a esta sub gerencia importante para la Municipalidad. La investigación fue desarrollada bajo la metodología RUP con la gestión de proyectos PMBOK, además, el diseño de investigación fue preexperimental de tip exploratorio, que se llevó a cabo en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. La población utilizada en la presente tesis estuvo constituida por los veinte (20) trabajadores de la sub gerencia de logística, de los cuales se obtuvo como resultado con la actual gestión documentaria es de 52.00% no está satisfecho, mientras que con la mejora aumento a un 72.00% lo cual muestra

la eficiencia de la gestión documentaria con la implementación de una tecnología de información. La investigación concluye con demostrar el cumplimiento de la hipótesis planteada, además la investigación queda debidamente justificada la necesidad de implementar un sistema web para la gestión documentaria de la sub gerencia de logística porque mejora los procesos, minimiza tiempos y reduce costos para contribuir con los objetivos de la sub gerencia de logística.

La tesis titulada “Implementación de un sistema informático para el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo Morropón Piura” (Cordova, 2019), en su proyecto de investigación estableció como objetivo la implementación de un sistema informático para el trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo, con el propósito de mejorar el tiempo de operaciones que se realizan en los procesos administrativos de la institución, ya que actualmente la municipalidad no cuenta con un sistema informático que le permita agilizar sus procesos. El personal administrativo desempeña sus funciones de forma manual haciendo uso de cuadernos, dificultando la búsqueda y seguimiento de los documentos, registro de datos, prolongando el tiempo de respuesta de las solicitudes y exponiendo el ingreso de datos erróneos, de esta manera se entrega un mal servicio a la población que hace uso de los servicios. El tipo de investigación fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y de tipo aplicada, la metodología de desarrollo del sistema que se utilizó fue el Proceso Unificado de Rational o RUP, teniendo como fases de inicio, elaboración, construcción, transición, en donde los procesos principales del negocio se modelaron bajo el lenguaje de modelado de sistemas UML, el lenguaje de

programación utilizado fue Java, el gestor de base de datos es MYSQL, la arquitectura del sistema es modelo Cliente/Servidor. Los resultados en esta investigación indican que hubo una disminución en el tiempo de registro de documentos de 3.12 a 1.30 minutos, obteniendo una ganancia de 58.33%, para el tiempo de búsqueda de documentos 1.27 a 0.29 minutos, obteniendo una ganancia de 77.16%, para el tiempo de espera de los usuarios 2.90 a 0.33 minutos, obteniendo una ganancia de 88.62%. Finalmente, el nivel de satisfacción es favorable por parte de los ciudadanos donde el 60% se sienten satisfechos con el funcionamiento del sistema.

CAPÍTULO III

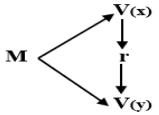
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo cuantitativa porque se basa en la recopilación de datos cuantificables se analizó en función a las variables. La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2009) consiste en el "contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio" (p. 133).

3.2. Matriz de consistencia

3.2.1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? **Específico** • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la funcionalidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la fiabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la usabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021?	**General** Implementar un sistema de información para optimizar la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. **Específico** • Implementar un sistema de información para optimizar la funcionalidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • Implementar un sistema de información para optimizar la fiabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • Implementar un sistema de información para optimizar la usabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • Implementar un sistema de información para optimizar el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.	**Hipótesis** La implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. **Específico** • La implementación de un sistema de información optimizará la funcionalidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • La implementación de un sistema de información optimizará la fiabilidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • La implementación de un sistema de información optimizará la usabilidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • La implementación de un sistema de información optimizará el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.	X: Sistema de información Y: Gestión de trámite documentario	1. **Tipo de investigación:** Cuantitativo 2. **Nivel de investigación:** Correlacional 3. **Diseño de investigación:** Diseño no experimental, Correlacional de corte transversal.  **Donde:** **M :** Muestra **V(x):** Sistema de información **R :** Relación entre las variables **V(y):** Gestión de tramite documentario 4. **Población:** La población del estudio está conformada por 63 personas, entre ellos podemos mencionar a los gerentes, personales administrativos y usuarios de las diferentes áreas u oficinas de la de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca. 5. **Muestra**: Para la presente investigación se tomó como muestra un total de 54 personas. 6. **Muestreo:** El tipo de muestreo aplicada es no probabilística.

3.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición de Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición
INDEPENDIENTE (X) Sistema de información	Los Sistemas de información como el conjunto formal de procesos que, operando con un conjunto estructurado de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una institución, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la "operación de dicha institución y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando al menos una parte, la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia" (Domínguez, 2012).	El Sistema de información está implementado para llevar un control adecuado de registro, tramites y seguimientos de los diferentes expedientes documentarios de las diversas áreas de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca.	X.1. Funcionabilidad X.2. Fiabilidad	- X.1.1. El sistema de información cumple las funciones de recepción de documentos - X.1.2.Minimiza el tiempo de recepción de documentos con el sistema de información - X.1.3.Cómo calificas el tiempo de registro de documentos con el Sistema de información - X.1.4.El Sistema de información mejora los tramites documentarios - X.1.5.El Sistema de información desempeña las tareas requeridas en recepción de documentos - X.2.1.El Sistema de información detecta automáticamente los errores de distribución de documentos - X.2.2. La distribución de documentos es fiable con el Sistema de información - X.2.3. El Sistema de información es confiable en recuperar los datos de distribución de documentos - X.2.4. Es fiable el registro de tramites documentarios con el Sistema de información - X.2.5. El Sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos	01, 02, 03, 04, 05 06, 07, 08, 09, 10	Escala: Nominal Medición: Likert Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy Alto

DEPENDIENTE (Y) Gestión de trámite documentario	Gestión de trámite documentario es el que "conecta al usuario con la institución, de una manera sistemática y amplia. De hecho, la experiencia que cada usuario tiene con la institución está determinada por la forma en que la institución gestiona el ciclo de vida del trámite documentario" (Leguizamo, 2012) .	Expresado por un conjunto de incidencias en los tramites de expedientes documentarios, las cuales serán expresadas en valores numéricos que determinan el que hacer del responsable. Mediante Reportes e indicadores la gestión se evaluará la eficiencia de gestión de tramites documentarios.	X.3. Usabilidad	- X.3.1. Con los reportes que emite el Sistema de información nos permite las toma de daciones - X.3.2. Cómo calificas la ejecución de interfaz de los contenidos del Sistema de información - X.3.3. El Sistema de información te facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes - X.3.4. La interfaz gráfica del Sistema de información te facilito la administración de tus expedientes - X.3.5. El Sistema de información te permitió administrar los archivos de una manera sencilla	11, 12, 13, 14, 15,
			Y.1. Proceso de tramite documentario	- Y.1.1. Se genera estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de tramite - Y.1.2. El área de mesa de partes monitorea los documentos que están en proceso de tramite - Y.1.3. Se puede realizar consultas en línea los trámite documentarios - Y.1.4. El tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno - Y.1.5. El tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo	16, 17, 18, 19, 20

3.3. Nivel de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que la investigación correlacional "tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorías, en un contexto particular".

La presente investigación es de nivel descriptiva correlacional con el que se pretende determinar la influencia que existe entre la variable de sistemas de información y la gestión de trámite documentario.

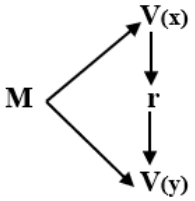
3.4. Diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona "que en investigación no experimental los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos".

Corte transversal son "investigaciones que se recolectan información o datos una sola vez y en un momento único, su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento establecido" (Martínez y Ávila, 2010).

En este estudio se aplicará el diseño no experimental de corte transversal. Porque accede a medir el nivel de dependencia entre las variables: Sistemas de información y la Gestión de trámite documentario; además, el recojo de información se realizará en un mismo momento.

Por tanto, el diseño de la investigación es:



Donde:

M **:** Muestra

$V_{(x)}$: Sistema de información

r : Relación entre las variables

$V_{(y)}$: Gestión de trámite documentario

3.5. Población y muestra

3.5.1. Descripción de la población

Corbetta (2010) define "Población o Universo es todo conjunto o grupo de individuos, cosas u objetos con ciertos atributos comunes" (p.17).

La población del estudio está conformada por 63 personas, entre ellos podemos mencionar a los gerentes, personales administrativos y usuarios de las diferentes áreas u oficinas de la de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca.

3.5.2. Selección de la muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra "es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta", para la elaboración de la muestra, se conoce los valores de la población por ello se estableció el tamaño de la muestra como finita, manejando la siguiente formula:

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

Datos:

- Población (N): Tamaño de la población = 63
- Z: Coeficiente de confiabilidad para el 95% de nivel de confianza =1.96
- p: Probabilidad de ocurrencias 50% = 0.5
- q: Probabilidad de no ocurrencia (1 - P) = 0.05
- e: Error del 5% =0.05

$$n = \frac{63 * \ 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(63-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 54$$

Como resultado se obtuvo una muestra de 54 personas, como se indica en la siguiente tabla.

Tabla 1

Selección de muestra

Personal	Cantidad	Instrumento
Gerentes	05	
Administrativos	25	Encuesta
Usuarios	24	
Total	54	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

3.5.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo aplicada es no probabilístico, el cual según la clasificación realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014) "es la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación" (p. 174).

3.6. Recolección de datos

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

Para Briones (2012) es la "técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado para lo cual hace uso de un cuestionario u otro tipo de instrumento" (p. 125).

3.6.1. Aplicación de instrumento de evaluación, tabulación y procesamiento

3.6.1.1. Aplicación de instrumento de evaluación. El cuestionario, es "una lista o un repertorio de preguntas, debidamente estructuradas, dirigidas a una persona que debe contestar, relativas a un objeto de la investigación con el fin de obtener datos".

También Tejada (1997) define "como el conjunto de preguntas o ítems acerca de un problema determinado, objeto propio de la investigación, cuyas respuestas se han de contestar por escrito" (p. 256).

El cuestionario para las variables de estudio se utilizará una escala nominal y medición Likert considerado como: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy Alto

3.6.1.2. Tabulación y procedimiento. Con relación a las técnicas de procesamiento y análisis de datos se empleará el sistema estadístico SPSS y Excel. A partir de la aplicación de la escala se utilizará dicho programa para determinar el grado de satisfacción de los egresados lo que servirá de apoyo a la descripción y análisis de los indicadores según resulten en las respuestas que ofrezcan los egresados encuestados. Para medir el nivel de confiabilidad se utilizará Alfa de Cronbach, que es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Fórmula de Alfa de Cronbach:

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

Dónde:

$\propto$ = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems del instrumento

Si = Varianza de cada ítem

St = Varianza Total

La prueba de T Student se utilizó para la validación de la hipótesis de la investigación con un nivel de confianza de 95%, con la finalidad de evaluar si los resultados obtenidos de la investigación el pre y post prueba se aceptan significativamente. Formula de T Student es:

$$T = \frac{\bar{X} - u}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

Donde:

$\bar{X}$ = Media del grupo experimental

$\boldsymbol{S}$ = Desviación estándar del grupo experimental

$\boldsymbol{n}$ = Tamaño de muestra del grupo experimental

$\boldsymbol{u}$ = Media poblacional

Para procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta en nuestro objeto de estudio se empleó el Software estadístico SPSS usando la prueba de T Student y también se utilizó el software Excel para la realización de gráficos, para ello se aplicó la estadística descriptiva como media y desviación estándar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Confiabilidad del instrumento

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente tesis por el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual requiere de una sola administración del instrumento y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Es aplicable a escala de varios posibles valores, por lo que suele ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión.

Tabla 2

Criterios de confiabilidad Alfa de Cronbach

Criterio	Rango	
No es confiable	**1.00**	**0.00**
Baja confiabilidad	**0.01**	**0.49**
Moderada Confiabilidad	**0.50**	**0.75**
Fuerte confiabilidad	**0 76**	**0.89**
Alta confiabilidad	**0.90**	**1.00**

Fuente: (Aco, 1992)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta de los encuestados, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el Alfa de Cronbach. Contrastando con el resultado del SPSS:

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
Total		54	100,0

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Se puede analizar en el cuadro que, de un total de 54 casos procesados, se han considerado validos un total de 54 casos y no se han excluido ninguno.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,990	20

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

El coeficiente alfa obtenido (0,990) es un valor de alta confiabilidad, indicando que los datos tienen fuerte consistencia interna. Por lo tanto, se concluye que el cuestionario aplicado tiene alta confiabilidad.

Para evaluar la fiabilidad de este cuestionario, 54 personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios (muestra) fueron sometidas a la prueba. Después de aplicado, se construyó un fichero de datos, en el editor de datos del SPSS. Se incluyeron las respuestas de la muestra de todos los ítems. La primera consideración es el procedimiento de cuantificación de las respuestas, acatando lo siguiente:

Tabla 5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
X1	77,41	,246	,443	,970
X2	77,46	,126	,283	,993
X3	77,22	,060	,455	,906
X4	77,26	,123	,422	,995
X5	77,61	,006	,269	,927
X6	77,70	,148	,513	,987
X7	77,31	,071	,483	,904

X8	77,48	,277	,364	,961
X9	77,54	,051	,476	,911
X10	77,52	,033	,351	,915
X11	77,69	,215	,636	,968
X12	77,56	,146	,722	,988
X13	77,57	,030	,274	,930
X14	77,54	,110	,296	,996
X15	77,67	,029	,409	,915
Y16	77,76	,228	,464	,965
Y17	77,70	,172	,514	,981
Y18	77,78	,065	,364	,907
Y19	77,74	,107	,628	,997
Y20	77,44	,193	,694	,979

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Tabla 6

Estadísticos descriptivos

	N°	**Rango**	**Mínimo**	**Máximo**	**Media**	**Desv. Desviación**	**Varianza**
X1	54	4	1	5	4,22	,965	,931
X2	54	4	1	5	4,17	1,077	1,160
X3	54	4	1	5	4,41	,880	,774
X4	54	4	1	5	4,37	,875	,766
X5	54	4	1	5	4,02	1,310	1,717
X6	54	4	1	5	3,93	1,226	1,504
X7	54	4	1	5	4,31	,968	,937
X8	54	4	1	5	4,15	1,017	1,034
X9	54	4	1	5	4,09	1,233	1,520
X10	54	4	1	5	4,11	1,223	1,497

X11	54	4	1	5	3,94	1,338	1,789
X12	54	4	1	5	4,07	1,179	1,391
X13	54	4	1	5	4,06	1,220	1,487
X14	54	4	1	5	4,09	1,248	1,557
X15	54	4	1	5	3,96	1,149	1,319
Y16	54	4	1	5	3,87	1,289	1,662
Y17	54	4	1	5	3,93	1,257	1,579
Y18	54	4	1	5	3,85	1,188	1,412
Y19	54	4	1	5	3,89	1,239	1,535
Y20	54	4	1	5	4,19	1,047	1,097
N° válido (por lista)	54						

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Tabla 7

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N° de elementos
Medias de elemento	4,081	3,852	4,407	,556	1,144	,027	20
Varianzas de elemento	1,333	,766	1,789	1,023	2,336	,098	20
Covarianzas entre elementos	,044	,374	1,164	1,538	3,109	,043	20
Correlaciones entre elementos	,035	,269	,752	1,022	2,792	,024	20

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

4.1.2. Análisis de datos estadísticos

Después de realizar la recolección de la información mediante los instrumentos ya descritos, se procedió a analizar los datos obtenidos, que se presenta a continuación:

Tabla 8

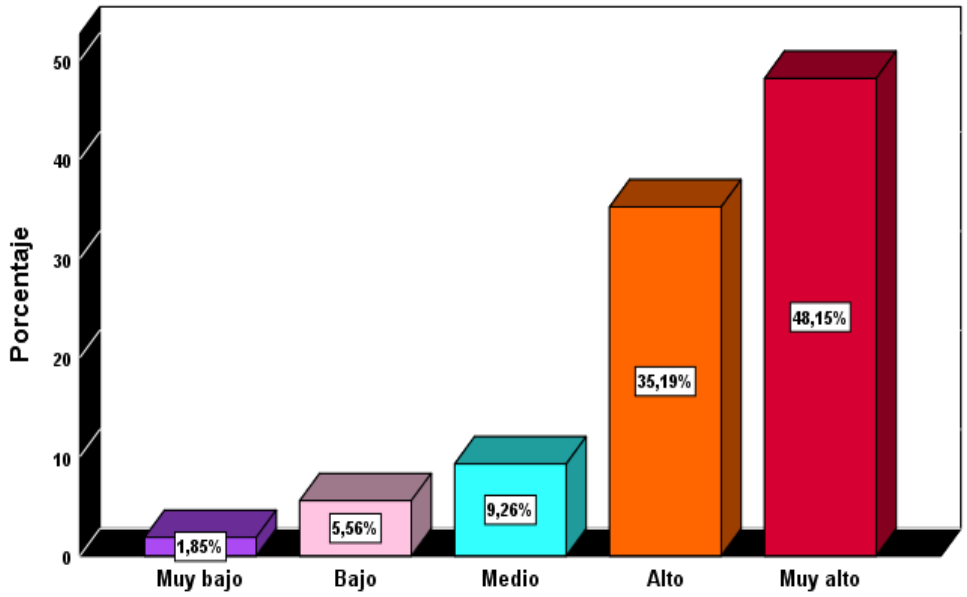
El sistema de información cumple las funciones de necesidades de recepción de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°1	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	3	5,6	7,4
	Medio	5	9,3	16,7
	Alto	19	35,2	51,9
	Muy alto	26	48,1	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 2

El sistema de información cumple las funciones de necesidades de recepción de documentos



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 08 y figura 02 determina que: el 48,15% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información cumple muy alto las funciones de necesidades de recepción de documentos, el 35,19% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 5,56% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

Tabla 9

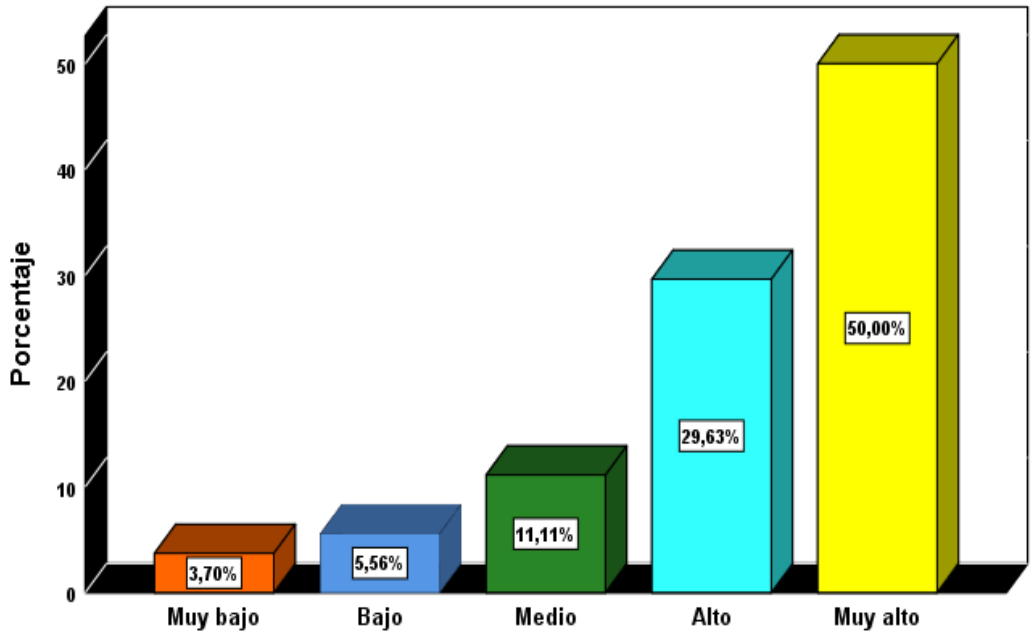
Minimiza el tiempo de recepción de documentos con el sistema de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°2	Muy bajo	2	3,7	3,7
	Bajo	3	5,6	9,3
	Medio	6	11,1	20,4
	Alto	16	29,6	50,0
	Muy alto	27	50,0	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 3

Minimiza el tiempo de recepción de documentos con el sistema de información



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 09 y figura 03 determina que: el 50,00% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información minimiza muy alto el tiempo de recepción de documentos, el 29,63% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 5,56% mencionan bajo y el 3,70% mencionan muy bajo.

Tabla 10

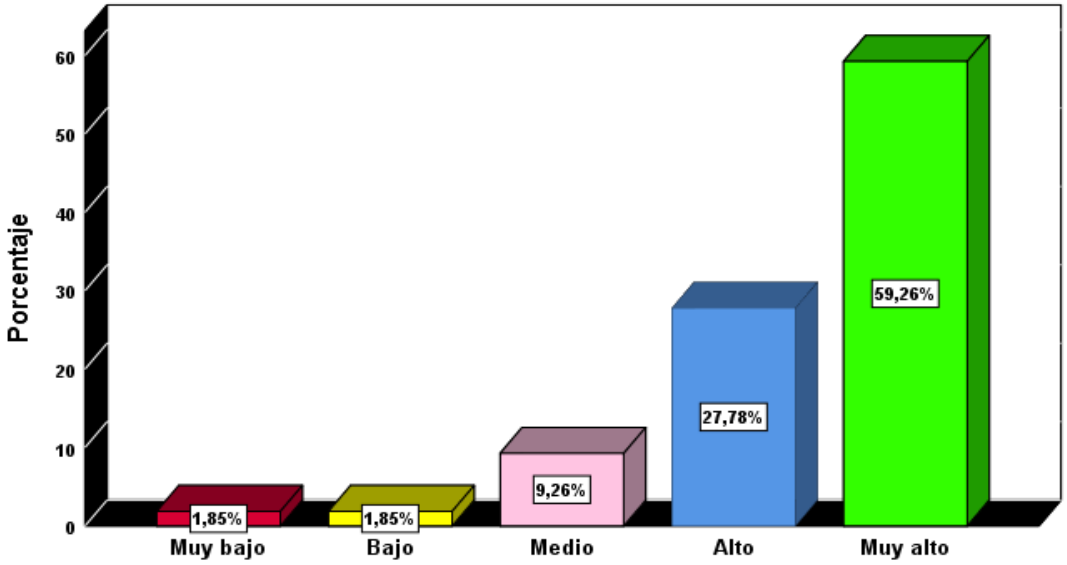
Cómo calificas el tiempo de registro de documentos con el sistema de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°3	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	1	1,9	3,7
	Medio	5	9,3	13,0
	Alto	15	27,8	40,7
	Muy alto	32	59,3	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 4

Cómo calificas el tiempo de registro de documentos con el sistema de información



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 10 y figura 04 determina que: el 59,26% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios califican muy alto el tiempo de registro de documentos con el sistema de información, el 27,78% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 1,85% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

Tabla 11

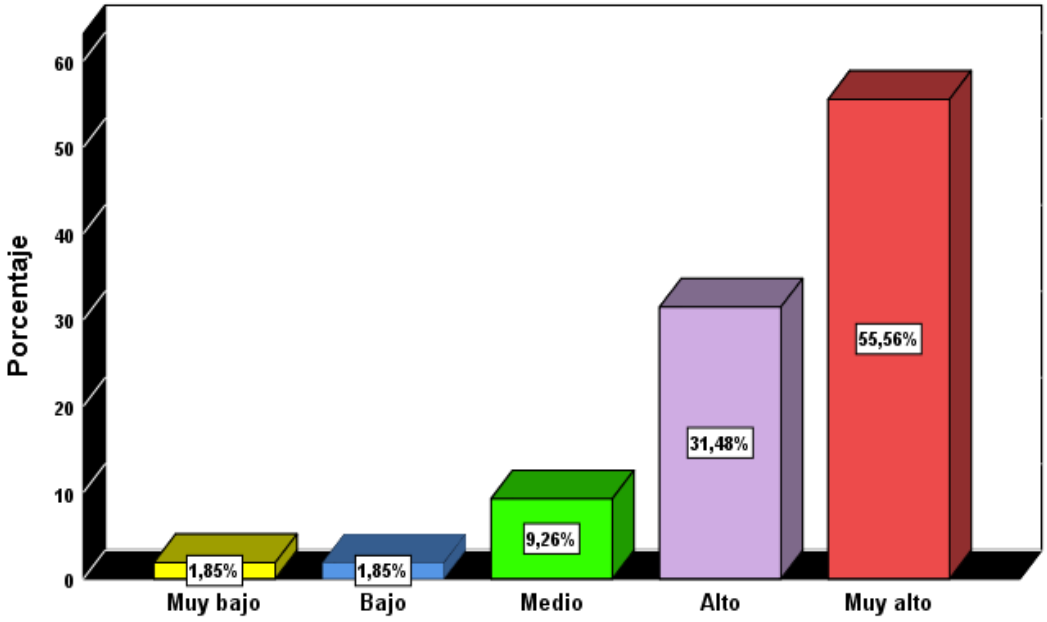
El sistema de información mejora los tramites documentarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°4	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	1	1,9	3,7
	Medio	5	9,3	13,0
	Alto	17	31,5	44,4
	Muy alto	30	55,6	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 5

El sistema de información mejora los tramites documentarios



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 11 y figura 05 determina que: el 55,56% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información mejora muy alto los tramites documentarios, el 31,48% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 1,85% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

Tabla 12

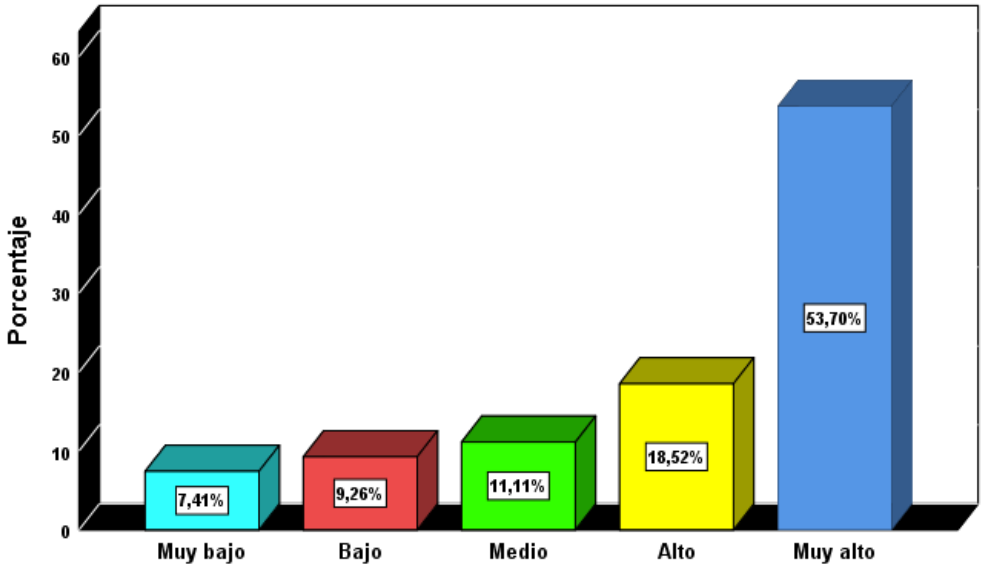
El sistema de información desempeña las tareas requeridas en recepción de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°5	Muy bajo	4	7,4	7,4
	Bajo	5	9,3	16,7
	Medio	6	11,1	27,8
	Alto	10	18,5	46,3
	Muy alto	29	53,7	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 6

El sistema de información desempeña las tareas requeridas en recepción de documentos



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 12 y figura 06 determina que: el 53,70% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información desempeña muy alto las tareas requeridas en recepción de documentos, el 18,52% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 7,41% mencionan muy bajo.

Tabla 13

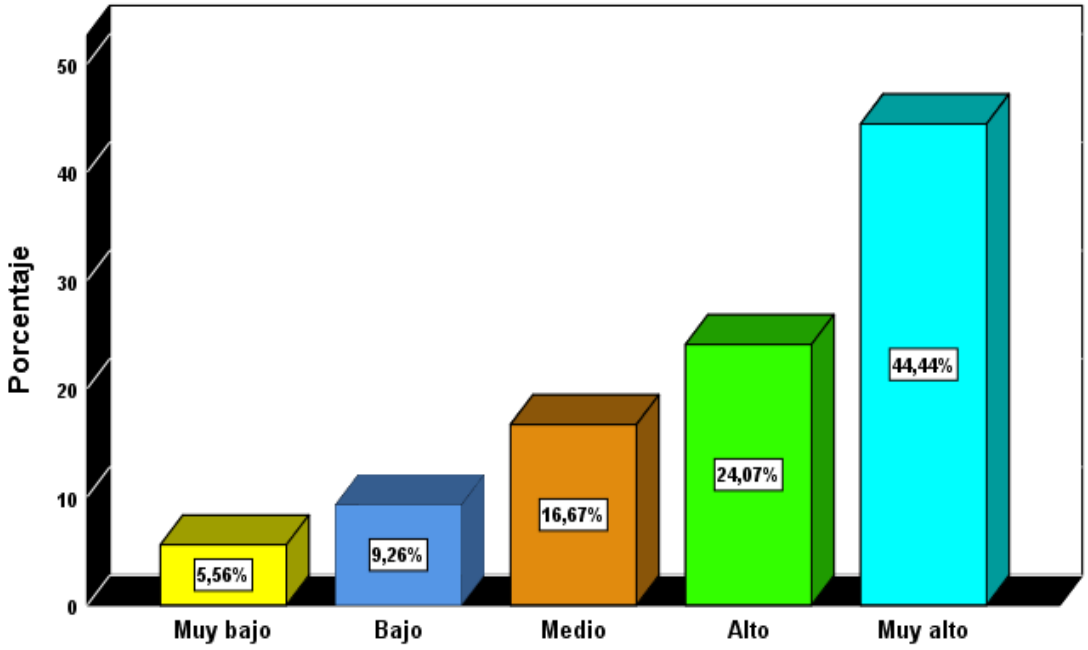
El sistema de información detecta automáticamente los errores de distribución de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°6	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	5	9,3	14,8
	Medio	9	16,7	31,5
	Alto	13	24,1	55,6
	Muy alto	24	44,4	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 7

El sistema de información detecta automáticamente los errores de distribución de documentos



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 13 y figura 07 determina que: el 44,44% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información detecta muy alto automáticamente los errores de distribución de documentos, el 24,07% de las personas responden alto, el 16,67% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 14

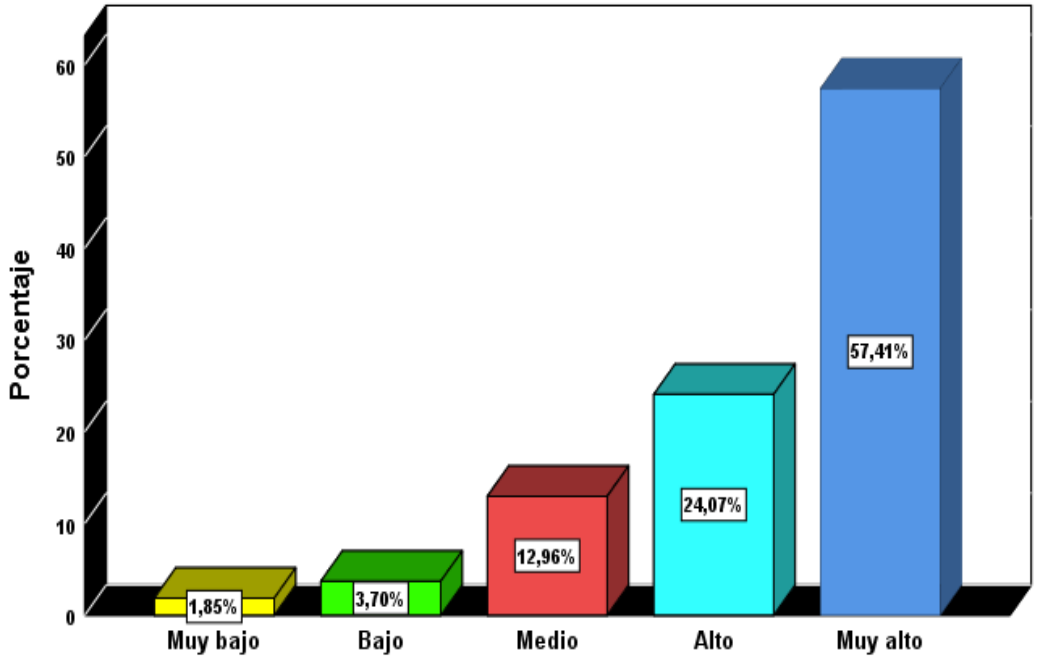
La distribución de documentos es fiable con el sistema de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°7	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	2	3,7	5,6
	Medio	7	13,0	18,5
	Alto	13	24,1	42,6
	Muy alto	31	57,4	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 8

La distribución de documentos es fiable con el sistema de información



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 14 y figura 08 determina que: el 57,41% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que la distribución de documentos es muy alto y fiable con el sistema de información, el 24,07% de las personas responden alto, el 12,96% mencionan medio, el 3,70% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

Tabla 15

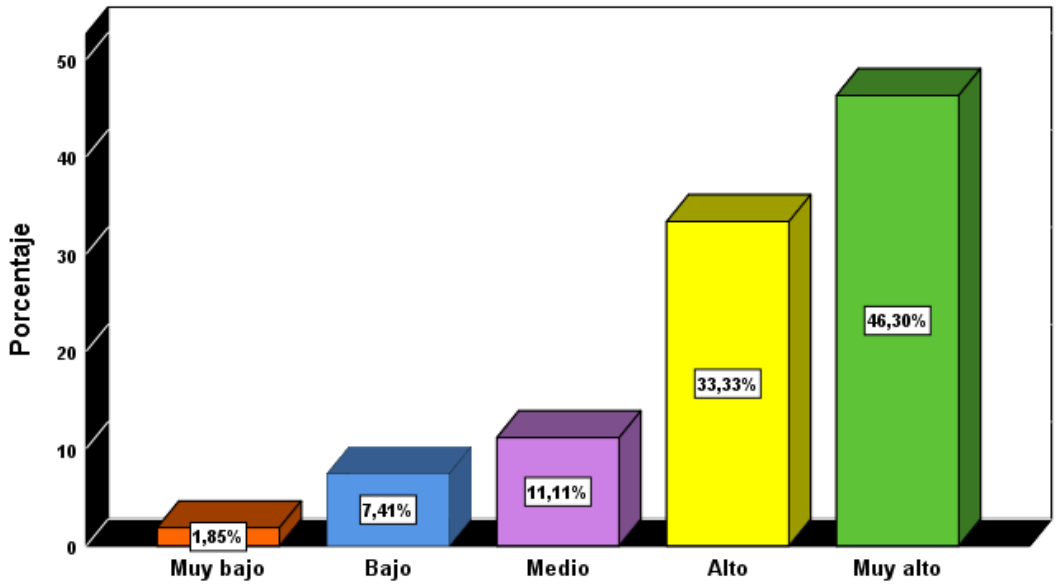
El sistema de información es confiable en recuperar los datos de distribución de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°8	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	4	7,4	9,3
	Medio	6	11,1	20,4
	Alto	18	33,3	53,7
	Muy alto	25	46,3	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 9

El sistema de información es confiable en recuperar los datos de distribución de documentos



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 15 y figura 09 determina que: el 46,30% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información es confiable y muy alto en recuperar los datos de distribución de documentos, el 33,33% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

Tabla 16

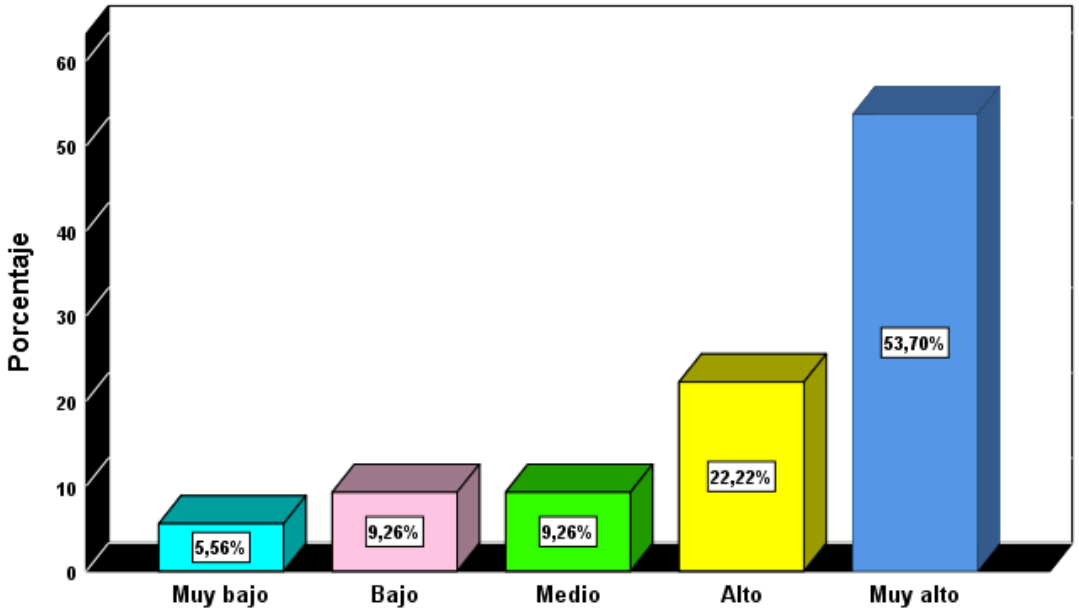
Es fiable el registro de tramites documentarios con el sistema de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°9	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	5	9,3	14,8
	Medio	5	9,3	24,1
	Alto	12	22,2	46,3
	Muy alto	29	53,7	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 10

Es fiable el registro de tramites documentarios con el sistema de información



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 16 y figura 10 determina que: el 53,70% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información es fiable el registro de tramites documentarios, el 22,22% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 17

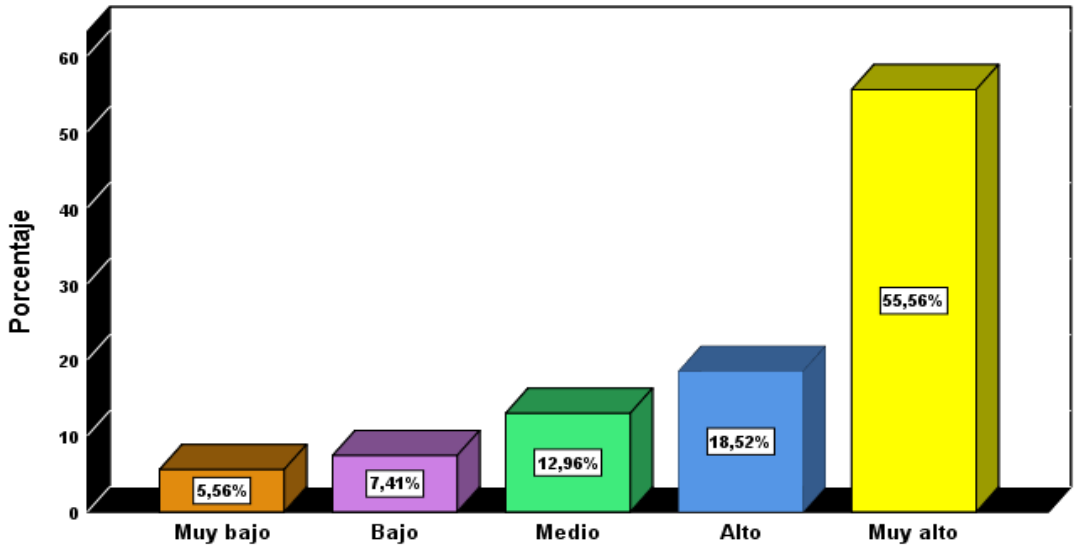
El sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°10	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	4	7,4	13,0
	Medio	7	13,0	25,9
	Alto	10	18,5	44,4
	Muy alto	30	55,6	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 11

El sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 17 y figura 11 determina que: el 55,56% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos, el 18,52% de las personas responden alto, el 12,96% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 18

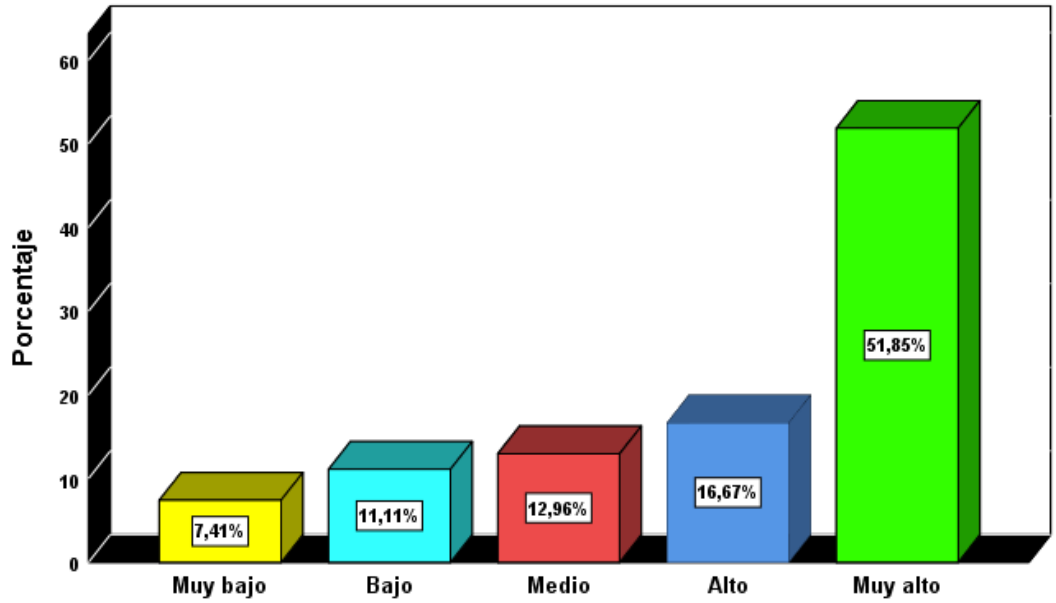
Con los reportes que emite el sistema de información nos permite la toma de daciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°11	Muy bajo	4	7,4	7,4
	Bajo	6	11,1	18,5
	Medio	7	13,0	31,5
	Alto	9	16,7	48,1
	Muy alto	28	51,9	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 12

Con los reportes que emite el sistema de información nos permite la toma de daciones



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 18 y figura 12 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con los reportes que emite el sistema de información nos permite la toma de decisiones, el 16,67% de las personas responden alto, el 12,96% mencionan medio, el 11,11% mencionan bajo y el 7,41% mencionan muy bajo.

Tabla 19

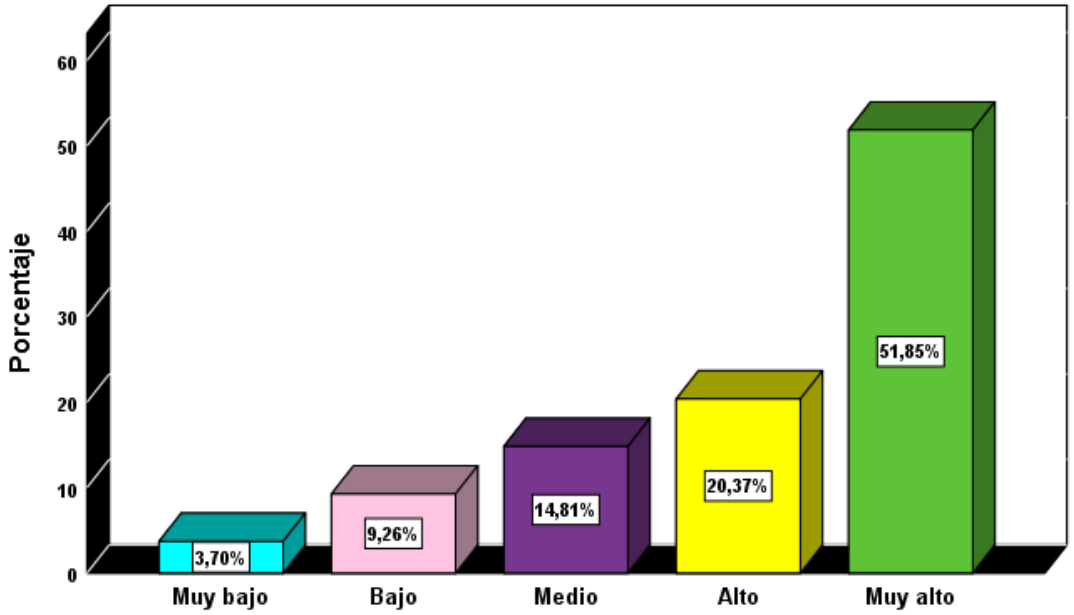
Cómo calificas la ejecución de interfaz de los contenidos del sistema de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°12	Muy bajo	2	3,7	3,7
	Bajo	5	9,3	13,0
	Medio	8	14,8	27,8
	Alto	11	20,4	48,1
	Muy alto	28	51,9	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 13

Cómo calificas la ejecución de interfaz de los contenidos del sistema de información



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 19 y figura 13 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios califican muy alto la ejecución de interfaz de los contenidos del sistema de información, el 20,37% de las personas responden alto, el 14,81% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 3,70% mencionan muy bajo.

Tabla 20

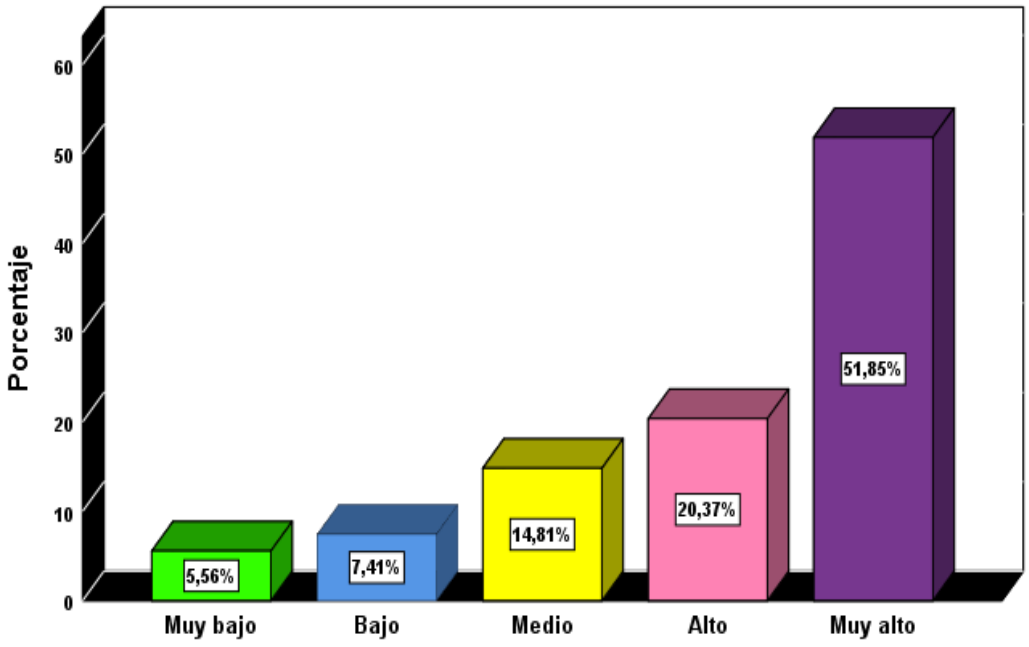
El sistema de información te facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°13	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	4	7,4	13,0
	Medio	8	14,8	27,8
	Alto	11	20,4	48,1
	Muy alto	28	51,9	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 14

El sistema de información te facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 20 y figura 14 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información les facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes, el 20,37% de las personas responden alto, el 14,81% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 21

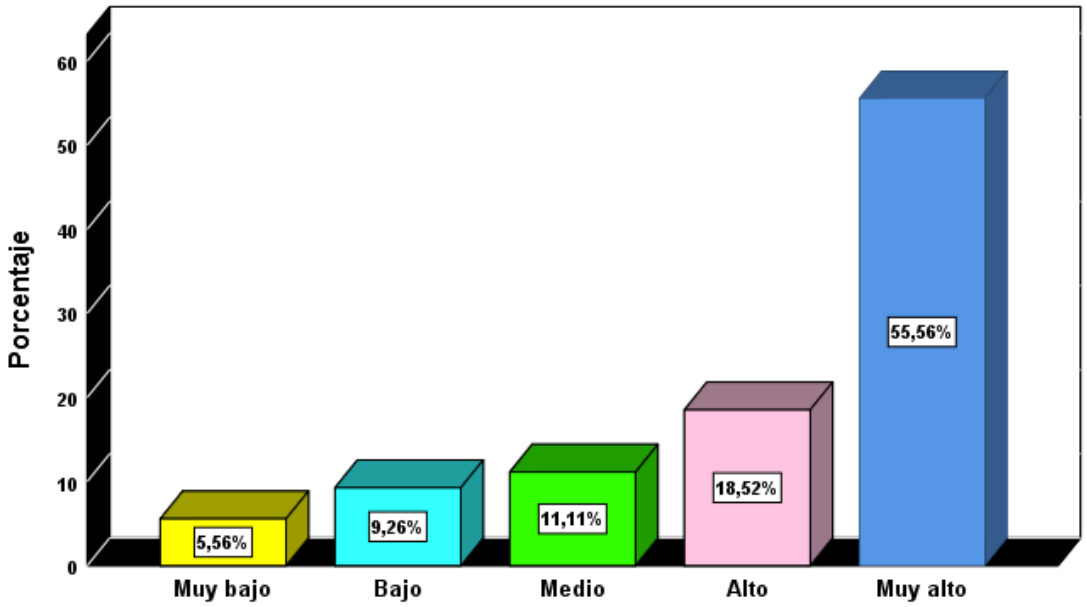
La interfaz gráfica del sistema de información te facilito la administración de tus expedientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°14	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	5	9,3	14,8
	Medio	6	11,1	25,9
	Alto	10	18,5	44,4
	Muy alto	30	55,6	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 15

La interfaz gráfica del sistema de información te facilito la administración de tus expedientes



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 21 y figura 15 determina que: el 55,56% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que la interfaz gráfica del sistema de información les facilito la administración de tus expedientes, el 18,52% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 22

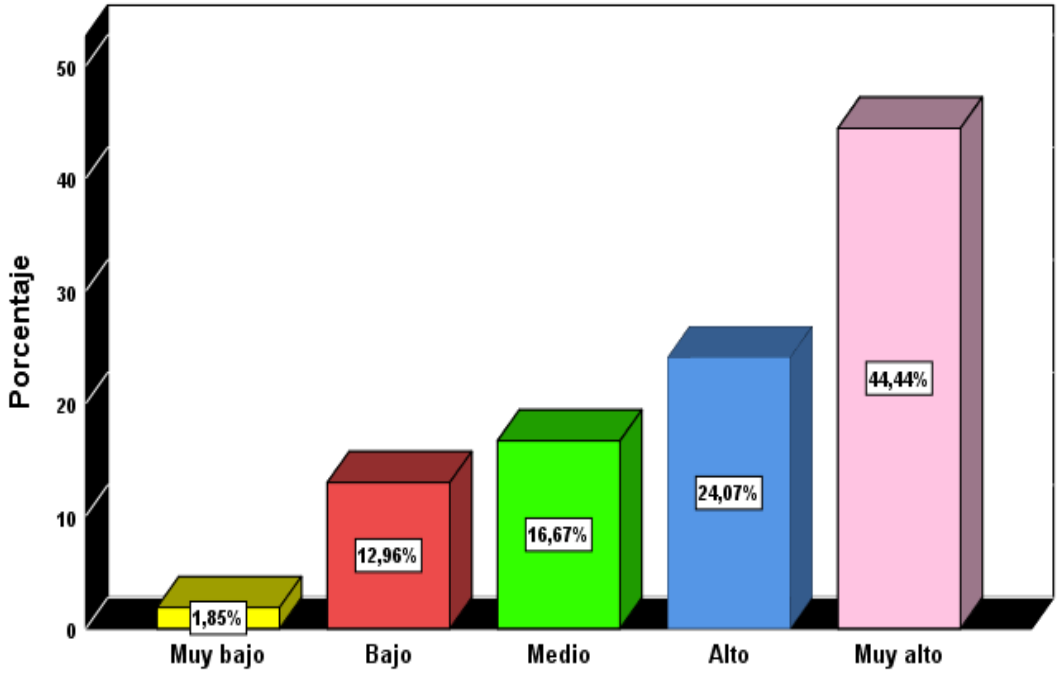
El sistema de información te permitió administrar los archivos de una manera sencilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°15	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	7	13,0	14,8
	Medio	9	16,7	31,5
	Alto	13	24,1	55,6
	Muy alto	24	44,4	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 16

El sistema de información te permitió administrar los archivos de una manera sencilla



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 22 y figura 16 determina que: el 44,44% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información les permitió administrar los archivos de una manera sencilla, el 24,07% mencionan alto, el 16,67% mencionan medio, el 12,96% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

Tabla 23

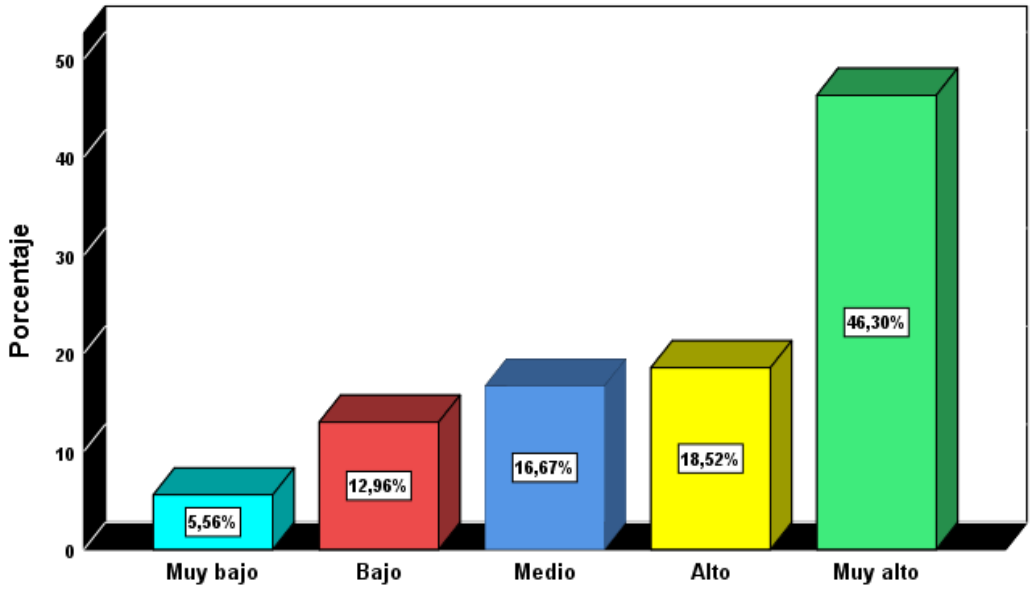
Se genera estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de tramite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°16	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	7	13,0	18,5
	Medio	9	16,7	35,2
	Alto	10	18,5	53,7
	Muy alto	25	46,3	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 17

Se genera estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de tramite



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 23 y figura 17 determina que: el 46,30% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información se generan estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de trámite, el 18,52% mencionan alto, el 16,67% mencionan medio, el 12,96% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 24

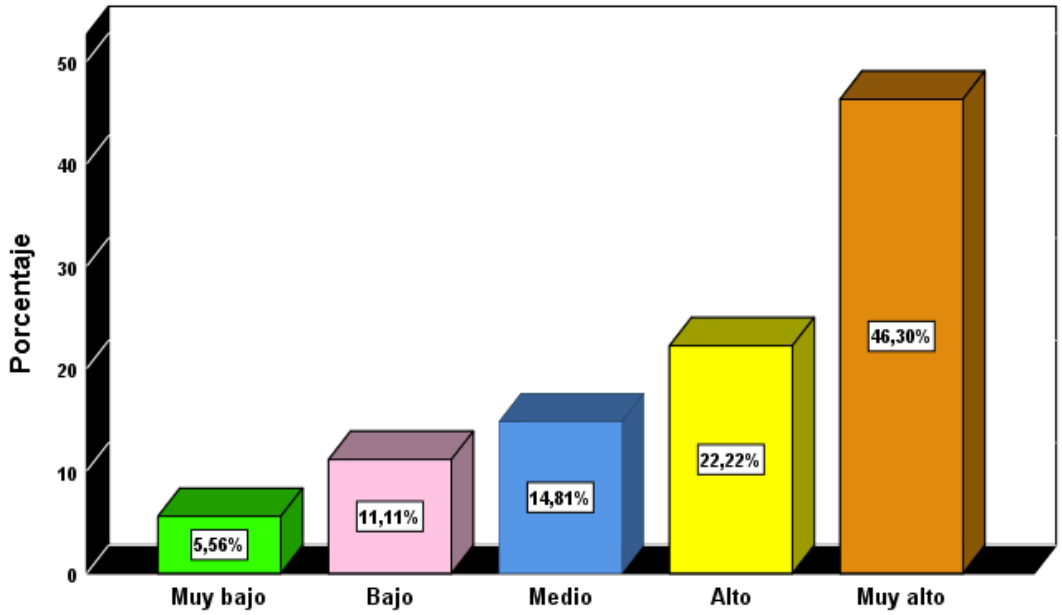
El área de mesa de partes monitorea los documentos que están en proceso de tramite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°17	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	6	11,1	16,7
	Medio	8	14,8	31,5
	Alto	12	22,2	53,7
	Muy alto	25	46,3	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 18

El área de mesa de partes monitorea los documentos que están en proceso de tramite



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 24 y figura 18 determina que: el 46,30% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información se generan estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de trámite, el 18,52% mencionan alto, el 16,67% mencionan medio, el 12,96% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 25

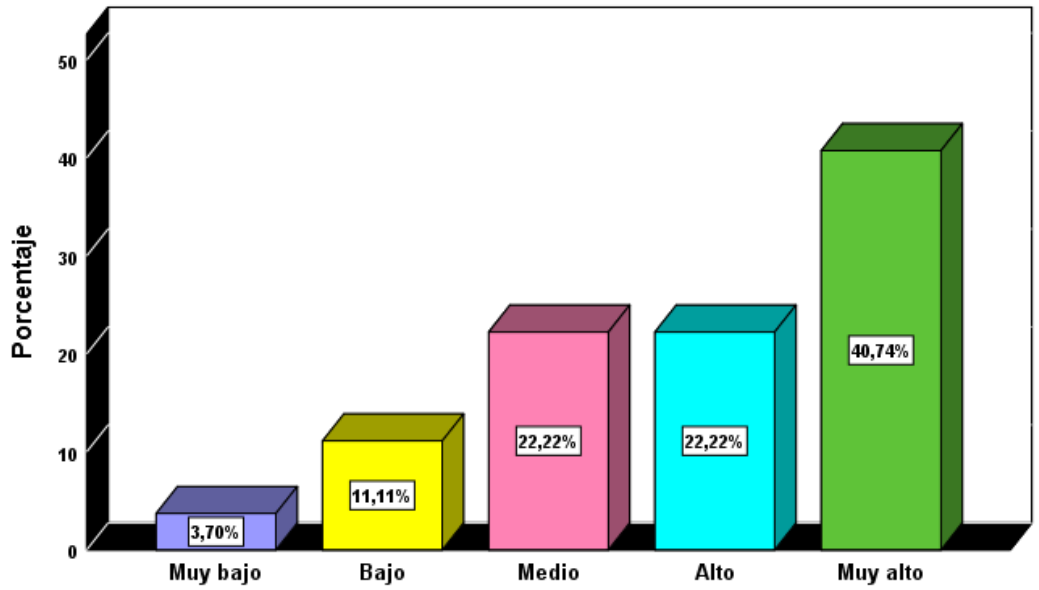
Se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°18	Muy bajo	2	3,7	3,7
	Bajo	6	11,1	14,8
	Medio	12	22,2	37,0
	Alto	12	22,2	59,3
	Muy alto	22	40,7	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 19

Se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 25 y figura 19 determina que: el 40,74% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios, el 22,22% mencionan alto, el 22,22% mencionan medio, el 11,11% mencionan bajo y el 3,70% mencionan muy bajo.

Tabla 26

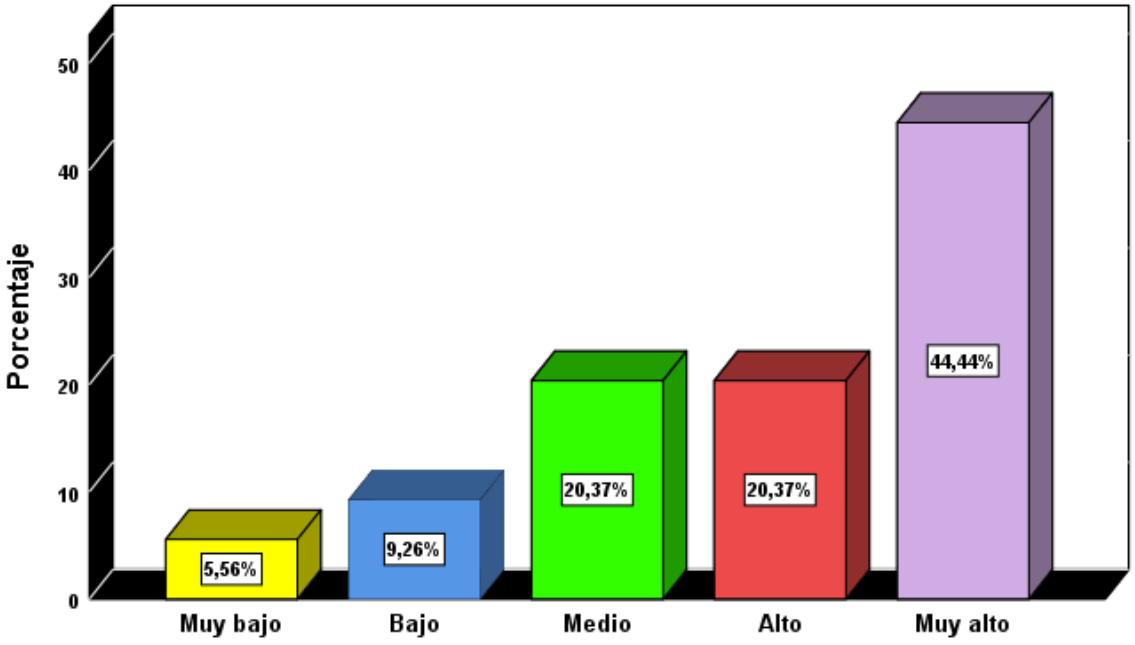
El tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°19	Muy bajo	3	5,6	5,6
	Bajo	5	9,3	14,8
	Medio	11	20,4	35,2
	Alto	11	20,4	55,6
	Muy alto	24	44,4	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 20

El tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 26 y figura 20 determina que: el 44,44% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información el tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno, el 20,37% mencionan alto, el 20,37% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

Tabla 27

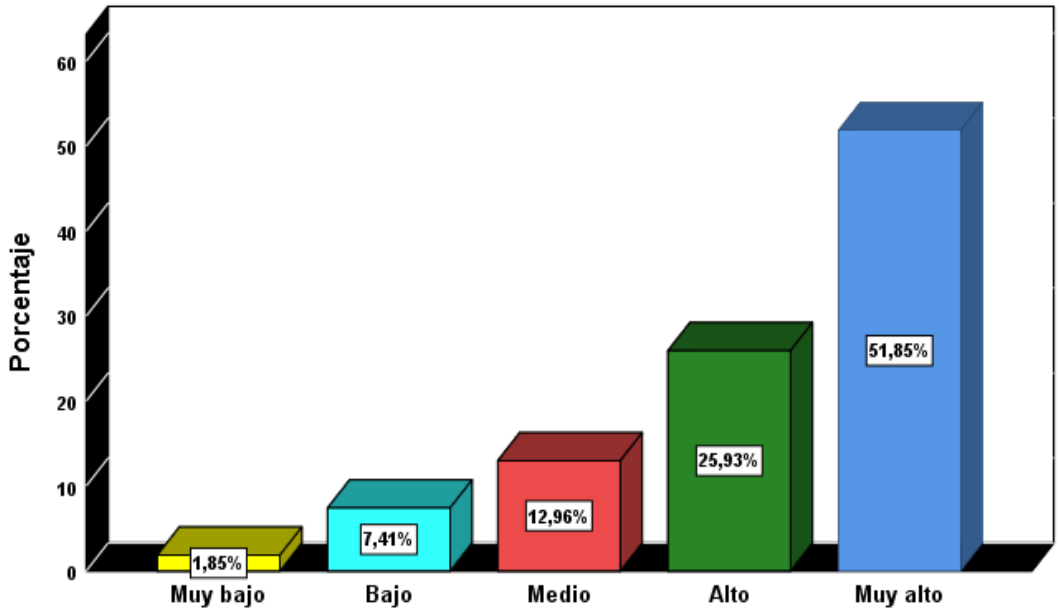
El tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ITEM N°20	Muy bajo	1	1,9	1,9
	Bajo	4	7,4	9,3
	Medio	7	13,0	22,2
	Alto	14	25,9	48,1
	Muy alto	28	51,9	100,0
	Total	54	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Figura 21

El tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Análisis e interpretación: Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 27 y figura 21 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información el tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo, el 25,93% mencionan alto, el 12,96% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

4.2. Discusiones

Se llegó a las siguientes discusiones:

- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 08 y figura 02 determina que: el 48,15% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el Sistema de información cumple muy alto las funciones de necesidades de recepción de documentos, el 35,19% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 5,56% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 09 y figura 03 determina que: el 50,00% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información minimiza muy alto el tiempo de recepción de documentos, el 29,63% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 5,56% mencionan bajo y el 3,70% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 10 y figura 04 determina que: el 59,26% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios califican muy alto el tiempo de registro de documentos con el sistema de información, el 27,78% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 1,85% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 11 y figura 05 determina que: el 55,56% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información mejora muy alto los tramites documentarios, el 31,48% de las personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 1,85% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 12 y figura 06 determina que: el 53,70% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información desempeña muy alto las tareas requeridas en recepción de documentos, el 18,52% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 7,41% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 13 y figura 07 determina que: el 44,44% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información detecta muy alto automáticamente los errores de distribución de documentos, el 24,07% de las personas responden alto, el 16,67% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 14 y figura 08 determina que: el 57,41% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que la distribución de documentos es muy alto y fiable con el sistema de información, el 24,07% de las personas responden alto, el 12,96% mencionan medio, el 3,70% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 15 y figura 09 determina que: el 46,30% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información es confiable y muy alto en recuperar los datos de distribución de documentos, el 33,33% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 16 y figura 10 determina que: el 53,70% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información es fiable el registro de tramites documentarios, el 22,22% de las

personas responden alto, el 9,26% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 17 y figura 11 determina que: el 55,56% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información está disponible las 8 horas diarias para realizar la distribución de documentos, el 18,52% de las personas responden alto, el 12,96% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 18 y figura 12 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con los reportes que emite el sistema de información nos permite la toma de decisiones, el 16,67% de las personas responden alto, el 12,96% mencionan medio, el 11,11% mencionan bajo y el 7,41% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 19 y figura 13 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuario califican muy alto la ejecución de interfaz de los contenidos del sistema de información, el 20,37% de las personas responden alto, el 14,81% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 3,70% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 20 y figura 14 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información les facilito la búsqueda y seguimiento de los expedientes, el 20,37% de las personas responden alto, el 14,81% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.

- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 21 y figura 15 determina que: el 55,56% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que la interfaz gráfica del sistema de información les facilito la administración de tus expedientes, el 18,52% de las personas responden alto, el 11,11% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 22 y figura 16 determina que: el 44,44% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que el sistema de información les permitió administrar los archivos de una manera sencilla, el 24,07% mencionan alto, el 16,67% mencionan medio, el 12,96% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 23 y figura 17 determina que: el 46,30% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información se generan estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de trámite, el 18,52% mencionan alto, el 16,67% mencionan medio, el 12,96% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 24 y figura 18 determina que: el 46,30% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información se generan estadísticas respecto a los documentos que están en proceso de trámite, el 18,52% mencionan alto, el 16,67% mencionan medio, el 12,96% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 25 y figura 19 determina que: el 40,74% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios, el

22,22% mencionan alto, el 22,22% mencionan medio, el 11,11% mencionan bajo y el 3,70% mencionan muy bajo.

- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 26 y figura 20 determina que: el 44,44% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información el tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno, el 20,37% mencionan alto, el 20,37% mencionan medio, el 9,26% mencionan bajo y el 5,56% mencionan muy bajo.
- Los resultados de sistema de información, establecido en la tabla 27 y figura 21 determina que: el 51,85% de las personas entre ellos gerentes, administrativos y usuarios mencionan que con el sistema de información el tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es idóneo, el 25,93% mencionan alto, el 12,96% mencionan medio, el 7,41% mencionan bajo y el 1,85% mencionan muy bajo.

4.3. Proceso de prueba de hipótesis

a) Planteamiento de las hipótesis:

- **H0:** La implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.
- **H1:** La implementación de un sistema de información no optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.

b) Determinación del nivel de significancia:

- Alfa = 95%.
- Error= 0.05

c) Elección de la prueba estadística

Se elige la prueba de T-Student, para muestras relacionada, por ser un estudio longitudinal con medidas del antes y después, también de trabajar con variables numéricas.

d) Cálculo del Valor Tabular:

Criterios para determinar la Normalidad:

- P valor => α Aceptar Ho = Los datos provienen de una distribución normal
- P valor < α Aceptar H1 = Los datos NO provienen de una distribución normal

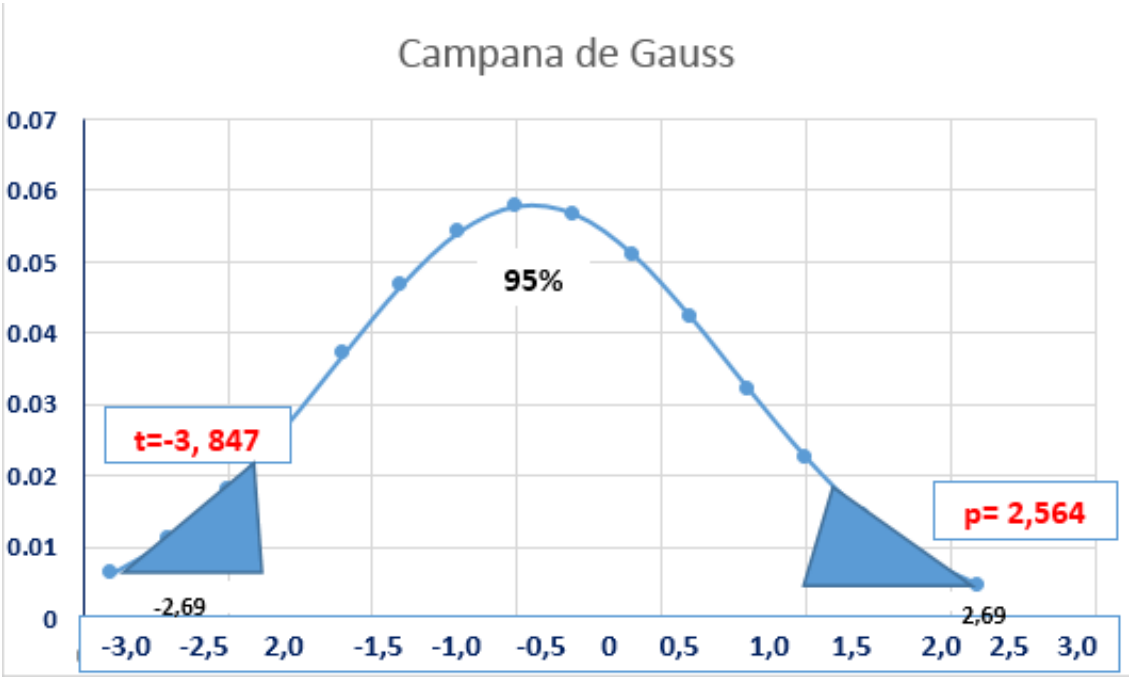
Tabla 28

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias emparejadas					tt	tc	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior				
Par 1	SISTEMA DE INFORMACION GESTION DE TRAMITE	,62963	,56488	,10871	,40617	,85309	3,847	2,564	53	2,69

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Los resultados de la prueba T de Student para muestras relacionadas expresados en la tabla 28, indican que asumiendo una confiabilidad de 95%, un 5% (0,05) de error, se tiene una diferencia de promedios en la variable socialización es de 0,62963; obteniendo una t tabular (tt) para 53 grados de libertad de 3,847 y la t calculada (tc) de 2,564; con una significancia bilateral de 2,69 y 2,69 el resultado indica que la tc>tt, el cual valida la hipótesis de investigación y rechazan la hipótesis nula.



Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Decisión: Los calificativos de la variable al ser sometidos al análisis de la prueba t de Student para muestras relacionadas, asumiendo un 95% de confiabilidad y 5% (0,5) de margen de error, se tiene que para 53 grados de libertad, la t tabular (tt) es de 3,847 y la t calculada (tc) de 2,564 con una significancia bilateral de 2,69, resultados que aceptan la H1 y rechazan la Ho, por lo tanto: Con lo que podemos afirmar que la implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. La implementación del sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021, asumiendo un 95% de confiabilidad y 5% (0,5) de margen de error, teniendo para 53 grados de libertad, la t tabular (tt) es de 3,847 y la t calculada (tc) de 2,564 con una significancia bilateral de 2,69.
2. La emisión de reportes, muestra desde el ingreso de documentos, aquellos que han sido aprobados y desaprobados por rangos de fecha y oficina administrativas, además los documentos pendientes de atención y los que han sido respondidos y/o atendidos, y el reporte de grafico estadístico permitiría evaluar los puestos de trabajos y realizar mejoras en el manual de operación de funciones, permitiéndole al alcalde y jefe de gerencia municipal evaluar los procesos de trámite documentario para que trabajen eficientemente en la municipalidad.
3. Se puede garantizar que ahora ya no habrá documentos extraviados, debido a que uno de los efectos del uso del sistema reciente compromete a que los trabajadores del área de mesa de partes procesen la información más eficaz y organizadamente, ya que los usuarios se mantendrán informados del movimiento de sus documentos una vez ingresados al sistema.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que para el proceso de recepción de documento se amplié desde su ingreso en mesa de partes o creación del área usuaria, con la finalidad que las demás secretarias de las diferentes áreas usuarias de la entidad también puedan tener el control de sus documentos de forma rápida y efectiva.
2. A los trabajadores administrativos que utilizan el sistema, ser los impulsores del uso del sistema de tramite documentario, porque se ha evidenciado la mejora en la calidad de información, así como la rapidez de información, entre otros.
3. Al responsable de la oficina de tramite documentario fomente y amerite a los usuarios que promuevan el uso del sistema, el cual debe ser continuo para el éxito del mismo y se genere una nueva cultura de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Aco, R. (1992). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: Universo S.A.

Almazán, A. (2015). *Influencia de los Sistemas de Información en los Resultados Organizacionales.* Mexico.

Andreu, R., Ricart, J., & Valor, J. (2013). *Estrategia y Sistemas de Información.* Madrid: Mc Graw Hill. .

Bermúdez, G. (2016). *Sistema de trámite documentario.* Lima: Recuperado de sgp.pcm.gob.pe/wp content/uploads/2016/03/Presentacion ONGEI.pptx.

Berrios, M. (2018). *Tesis "Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas de Universidad Ricardo Palma".* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Bonilla, A. (2017). *Tesis "Manual de procedimientos para la gestión documental de la subsecretaria nacional de gestión pública de la secretaria de la administración del Ecuador y el manejo de la información en la universidad regional Autónoma de Los Andes en Ambato".* Ecuador: UNIANDES.

Briones, G. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales.* Bogotá: COPYRIGHT.

Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social.* España: Editorial McGraw Hill.

Cordova, Y. (2019). *Tesis "Implementación de un sistema informático para el trámite documentario en la municipalidad distrital de Santo Domingo Morropón Piura".* Piura: Universidad Nacional de Piura.

Domínguez, L. (2012). *Análisis de Sistemas de Información.* Mexico: Red Tercer Milenio s.c.

Effy, O. (2018). *Administración de los sistemas de información, 5ta edición.* México: Thompson Editores.

Fernandez, G. (2015). *Manual de organización de Archivos de gestión en las Oficinas municipales.* Adhara.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Editorial McGraw Hill.

Leguizamo, M. (2012). *Sistemas de Archivos.* Lima: Recuperado de http://materias.fi.uba.ar/7500/.

Martillo, L., & Paredes, A. (05 de Noviembre de 2017). *Tecnologias de Información*. Obtenido de http://caribeña.eumed.net/gerencia moderna

Martínez, H., & Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación.* México: Cengage Learning.

Norma ISO 15489. (2000). *Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones.* Canadá: Obtenido de http://eprints.rclis.org/12263/1/ Alonso_Garcia_Lloveras_ _La_norma_ISO_15489.pdf.

Palomino, L. (2020). *Tesis "Implementación de un sistema web parala gestión documentaria en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra Lima 2020".* Lima: Universidad Peruana de las Americas.

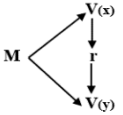
Quispe, J., & Vilchez, S. (2017). *Implementación Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac.* Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa S.A.

Tejada, J. (1997). *El proceso de investigación científica.* España.

ANEXO

Anexo A: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? **Específico** • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la funcionalidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la fiabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará la usabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021? • ¿De qué manera la implementación de un sistema de información optimizará el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021?	**General** Implementar un sistema de información para optimizar la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. **Específico** • Implementar un sistema de información para optimizar la funcionalidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • Implementar un sistema de información para optimizar la fiabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • Implementar un sistema de información para optimizar la usabilidad en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • Implementar un sistema de información para optimizar el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.	**Hipótesis** La implementación de un sistema de información optimizará la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. **Específico** • La implementación de un sistema de información optimizará la funcionalidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • La implementación de un sistema de información optimizará la fiabilidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • La implementación de un sistema de información optimizará la usabilidad de gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021. • La implementación de un sistema de información optimizará el proceso de trámite documentario en la gestión de trámite documentario de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca, 2021.	X: Sistema de información Y: Gestión de trámite documentario	1. **Tipo de investigación:** Cuantitativo 2. **Nivel de investigación:** Correlacional 3. **Diseño de investigación:** Diseño no experimental, Correlacional de corte transversal.  **Donde:** **M :** Muestra **V(x):** Sistema de información **R :** Relación entre las variables **V(y):**Gestión de tramite documentario 4. **Población:** La población del estudio está conformada por 63 personas, entre ellos podemos mencionar a los gerentes, personales administrativos y usuarios de las diferentes áreas u oficinas de la de la Municipalidad distrital de Huanca-Huanca. 5. **Muestra**: Para la presente investigación se tomó como muestra un total de 54 personas. 6. **Muestreo:** El tipo de muestreo aplicada es no probabilística.

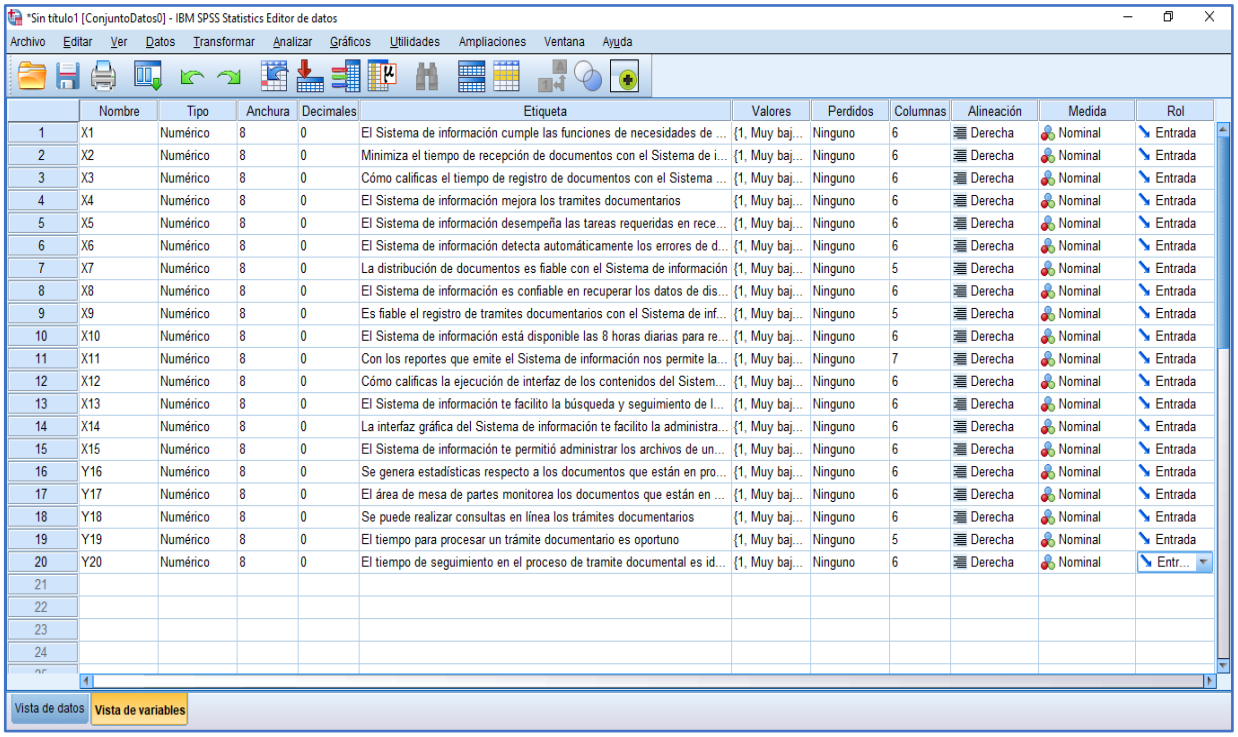
Anexo B: Tabulación de datos estadísticos

a) Datos estadísticos aplicados en el cuestionario

Nº	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
2	5	5	1	5	2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	3	2	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
6	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3
7	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3
8	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	5
9	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	2	2	5	5	5	3	5
10	5	4	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	2	3	4	3	3	5
11	2	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5
12	3	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5
13	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	5	5	5
16	4	5	4	5	5	3	5	4	1	5	2	5	4	4	2	5	5	3	4	5
17	4	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	1	4	5	3	4	4	5
18	2	4	5	4	2	2	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	2	5	3	3
19	1	3	4	5	5	1	4	3	4	3	1	3	5	3	5	1	1	5	1	4
20	2	5	5	5	3	5	5	4	5	1	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4
21	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5
22	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5
23	5	5	3	4	5	2	4	5	4	4	5	5	1	5	1	5	1	3	5	5
24	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	1	3	5	2	2	3	3	5	1
25	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	1	4	5	3	4	5	5	5	4
26	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3
27	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4
28	5	1	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	2	5	4	5	5	2	2	5
29	5	5	5	5	5	1	4	5	3	5	2	5	5	5	5	3	4	1	3	5
30	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
31	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
32	5	2	4	4	4	5	4	5	2	3	3	3	2	3	5	5	5	4	3	3
33	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	2	3
34	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	1	4	5	3	4
35	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	1	2	2	3	4	5	5
36	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5
37	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	3	1	5
38	4	2	5	3	2	2	5	5	2	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5

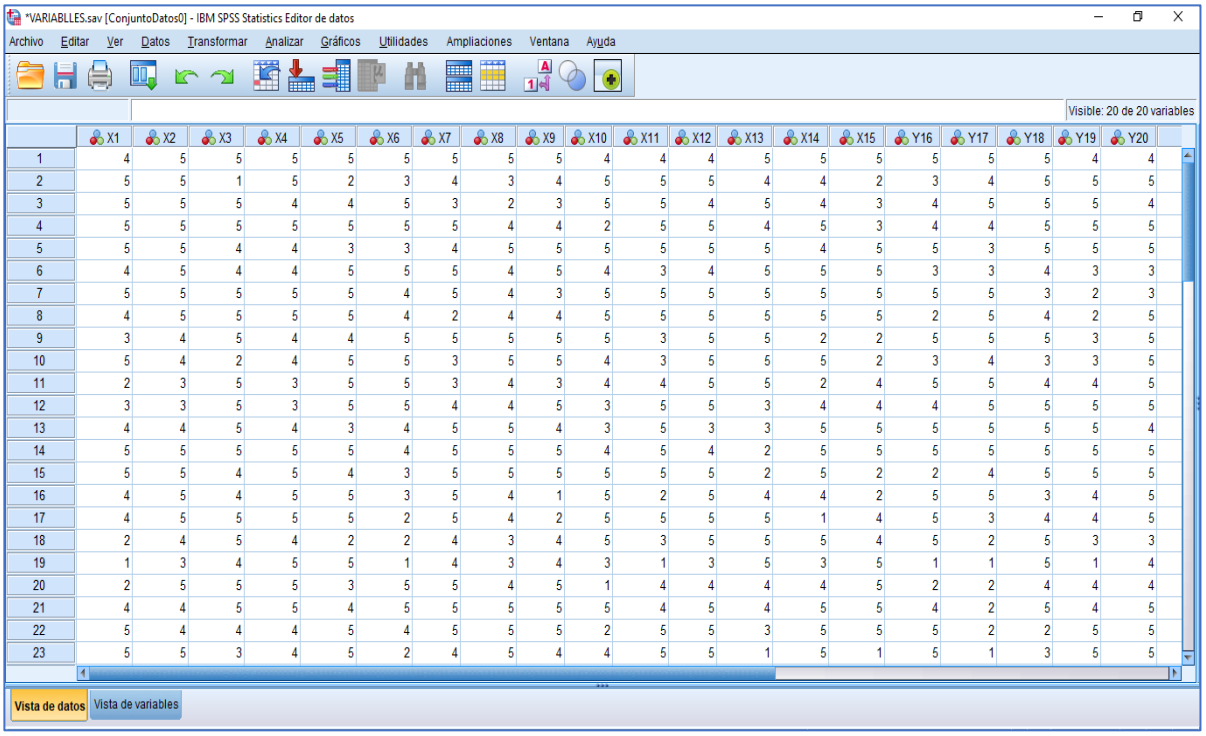
39	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	4	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4
41	5	4	4	5	2	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2
42	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	5	4	3	2	5	5	2
43	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	4	4	3	3	5	5	5
44	5	5	4	4	5	5	5	2	5	2	2	3	5	5	5	4	4	2	3	3
45	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	4	5	5	4	5	3	2	4
46	5	3	4	5	1	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	4	3	3	5
47	4	3	3	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	5	2	5	1	5
48	5	1	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5
49	5	4	5	4	4	1	5	2	2	1	5	3	5	4	4	2	4	3	5	4
50	4	5	5	5	1	3	5	1	1	5	5	3	3	2	5	2	5	2	5	4
51	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	2	3	3	5	1	5	1	4	2
52	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	2	5	5	5	3	5	2	3	2
53	5	4	5	1	5	3	1	5	5	4	3	4	1	5	3	4	3	3	3	4
54	5	2	5	5	5	2	3	5	4	4	1	4	5	1	3	5	5	4	5	4

b) Procesamiento de vista de variables en el SPSS

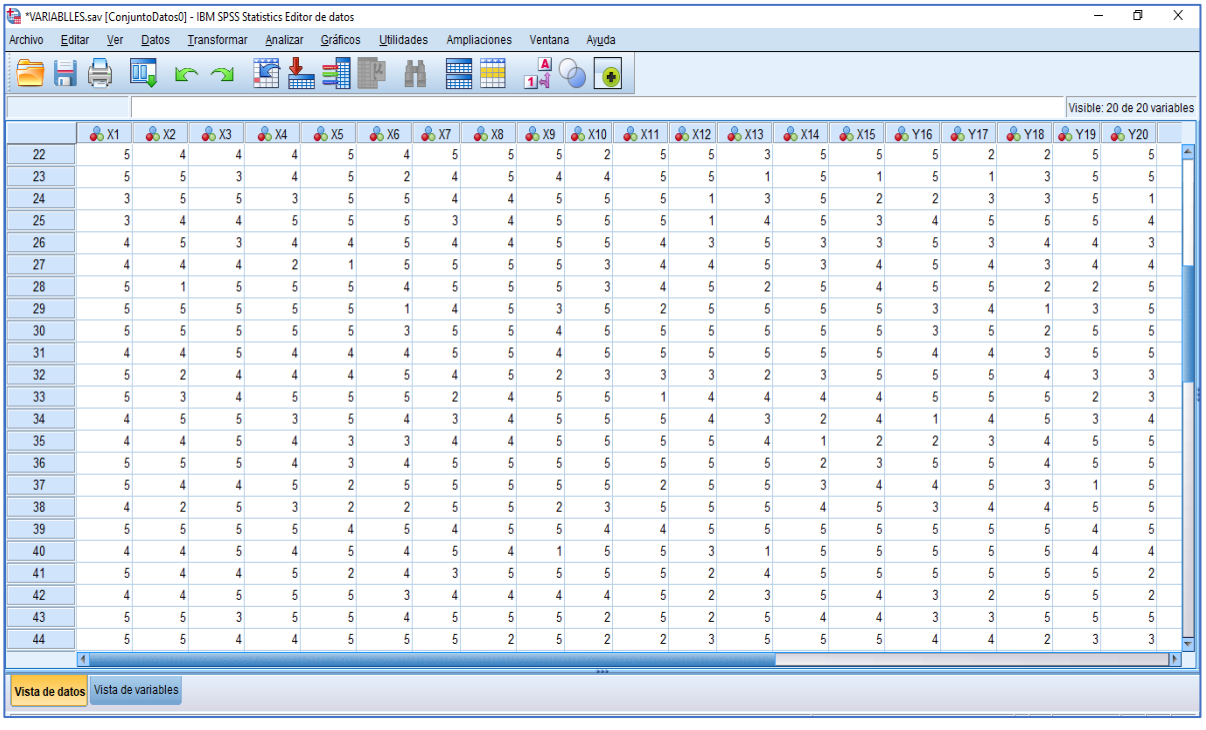


	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	X1	Numérico	8	0	El Sistema de información cumple las funciones de necesidades de ...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	X2	Numérico	8	0	Minimiza el tiempo de recepción de documentos con el Sistema de i...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	X3	Numérico	8	0	Cómo calificas el tiempo de registro de documentos con el Sistema ...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
4	X4	Numérico	8	0	El Sistema de información mejora los tramites documentarios	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
5	X5	Numérico	8	0	El Sistema de información desempeña las tareas requeridas en rece...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
6	X6	Numérico	8	0	El Sistema de información detecta automáticamente los errores de d...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
7	X7	Numérico	8	0	La distribución de documentos es fiable con el Sistema de información	{1, Muy baj...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
8	X8	Numérico	8	0	El Sistema de información es confiable en recuperar los datos de dis...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
9	X9	Numérico	8	0	Es fiable el registro de tramites documentarios con el Sistema de inf...	{1, Muy baj...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
10	X10	Numérico	8	0	El Sistema de información está disponible las 8 horas diarias para re...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
11	X11	Numérico	8	0	Con los reportes que emite el Sistema de información nos permite la...	{1, Muy baj...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
12	X12	Numérico	8	0	Cómo calificas la ejecución de interfaz de los contenidos del Sistem...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
13	X13	Numérico	8	0	El Sistema de información te facilito la búsqueda y seguimiento de l...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
14	X14	Numérico	8	0	La interfaz gráfica del Sistema de información te facilito la administra...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
15	X15	Numérico	8	0	El Sistema de información te permitió administrar los archivos de un...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
16	Y16	Numérico	8	0	Se genera estadísticas respecto a los documentos que están en pro...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
17	Y17	Numérico	8	0	El área de mesa de partes monitorea los documentos que están en ...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
18	Y18	Numérico	8	0	Se puede realizar consultas en línea los trámites documentarios	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
19	Y19	Numérico	8	0	El tiempo para procesar un trámite documentario es oportuno	{1, Muy baj...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
20	Y20	Numérico	8	0	El tiempo de seguimiento en el proceso de tramite documental es id...	{1, Muy baj...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entr...
21											
22											
23											
24											

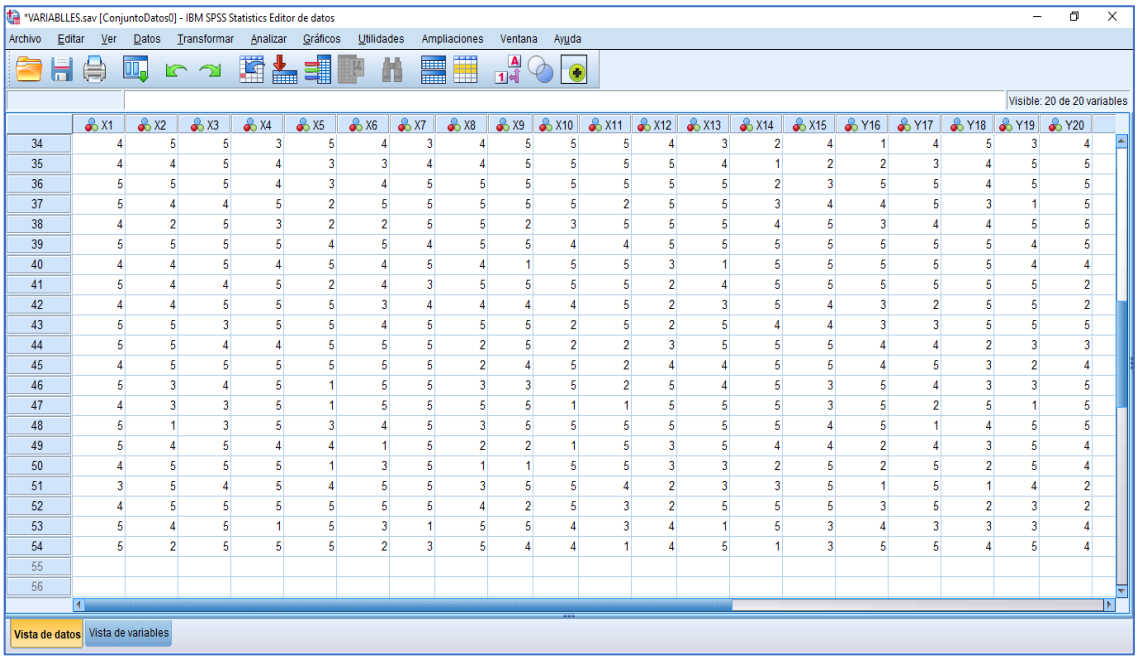
c) Procesamiento de Vista de datos en el SPSS



	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Y19	Y20
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
2	5	5	1	5	2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	3	2	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
6	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3
7	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3
8	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	5
9	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	2	2	5	5	5	3	5
10	5	4	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	2	3	4	3	3	5
11	2	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5
12	3	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5
13	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	5	5	5
16	4	5	4	5	5	3	5	4	1	5	2	5	4	4	2	5	5	3	4	5
17	4	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	1	4	5	3	4	4	5
18	2	4	5	4	2	2	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	2	5	3	3
19	1	3	4	5	5	1	4	3	4	3	1	3	5	3	5	1	1	5	1	4
20	2	5	5	5	3	5	5	4	5	1	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4
21	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5
22	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5
23	5	5	3	4	5	2	4	5	4	4	5	5	1	5	1	5	1	3	5	5

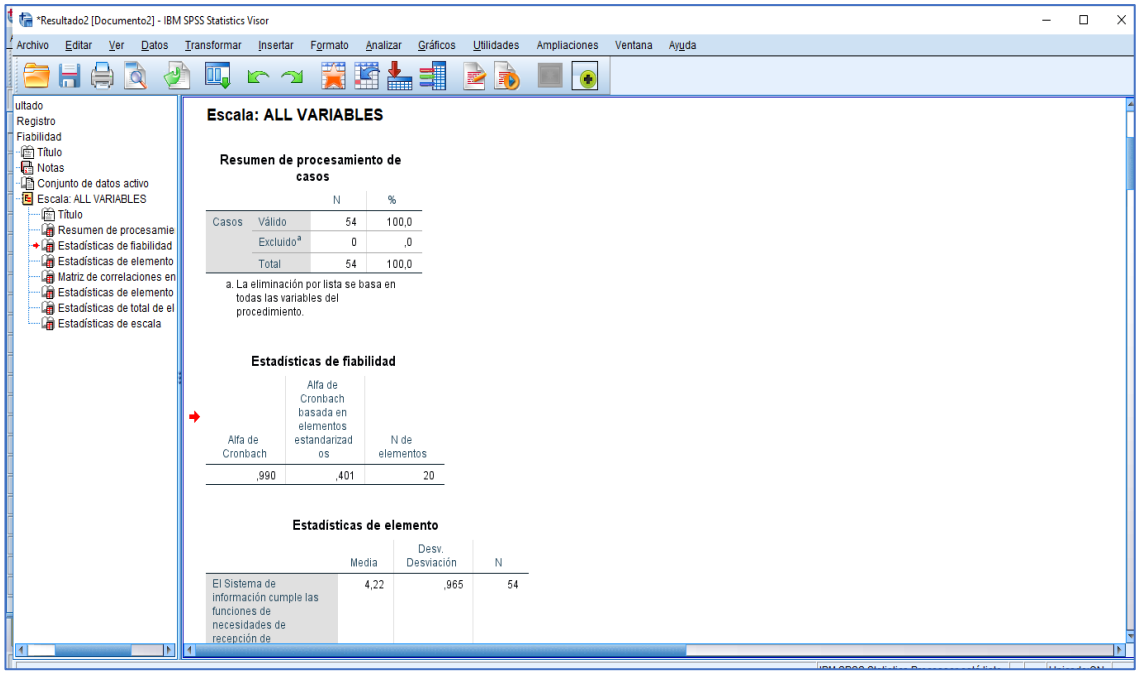


	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Y19	Y20
22	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5
23	5	5	3	4	5	2	4	5	4	4	5	5	1	5	1	5	1	3	5	5
24	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	1	3	5	2	2	3	3	5	1
25	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	1	4	5	3	4	5	5	5	4
26	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3
27	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4
28	5	1	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	2	5	4	5	5	2	2	5
29	5	5	5	5	5	1	4	5	3	5	2	5	5	5	5	3	4	1	3	5
30	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
31	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
32	5	2	4	4	4	5	4	5	2	3	3	3	2	3	5	5	5	4	3	3
33	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	2	3
34	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	1	4	5	3	4
35	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	1	2	2	3	4	5	5
36	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5
37	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	3	1	5
38	4	2	5	3	2	2	5	5	2	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5
39	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	4	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4
41	5	4	4	5	2	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2
42	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	5	4	3	2	5	5	2
43	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	4	4	3	3	5	5	5
44	5	5	4	4	5	5	5	2	5	2	2	3	5	5	5	4	4	2	3	3



	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20
34	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	1	4	5	3	4
35	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	1	2	2	3	4	5	5
36	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5
37	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	3	1	5
38	4	2	5	3	2	2	5	5	2	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5
39	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	4	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4
41	5	4	4	5	2	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2
42	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	5	4	3	2	5	5	2
43	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	4	4	3	3	5	5	5
44	5	5	4	4	5	5	5	2	5	2	2	3	5	5	5	4	4	2	3	3
45	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	4	5	5	4	5	3	2	4
46	5	3	4	5	1	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	4	3	3	5
47	4	3	3	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	5	2	5	1	5
48	5	1	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5
49	5	4	5	4	4	1	5	2	2	1	5	3	5	4	4	2	4	3	5	4
50	4	5	5	5	1	3	5	1	1	5	5	3	3	2	5	2	5	2	5	4
51	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	2	3	3	5	1	5	1	4	2
52	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	2	5	5	5	3	5	2	3	2
53	5	4	5	1	5	3	1	5	5	4	3	4	1	5	3	4	3	3	3	4
54	5	2	5	5	5	2	3	5	4	4	1	4	5	1	3	5	5	4	5	4
55																				
56																				

d) Determinando el Alfa de Cronbach α= 0,990



Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

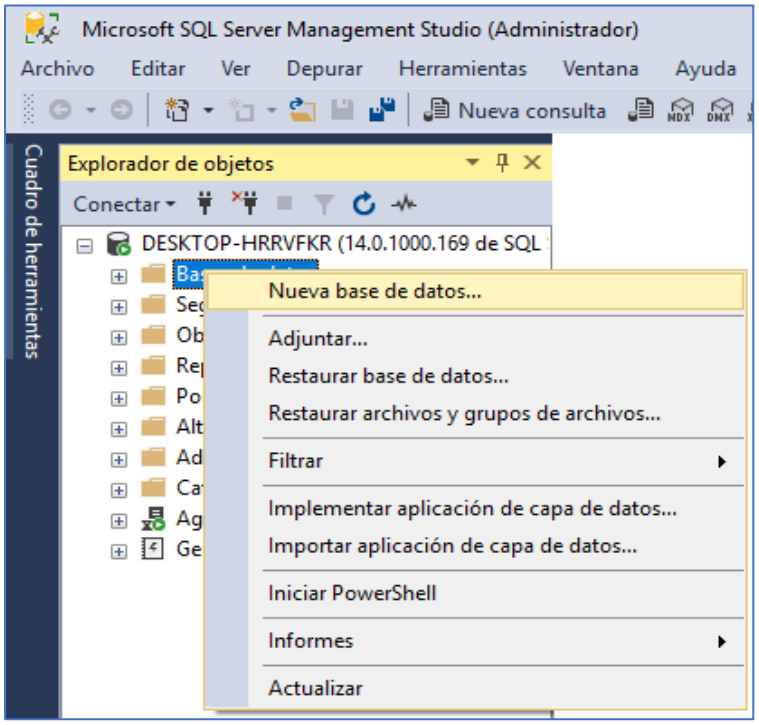
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,990	,401	20

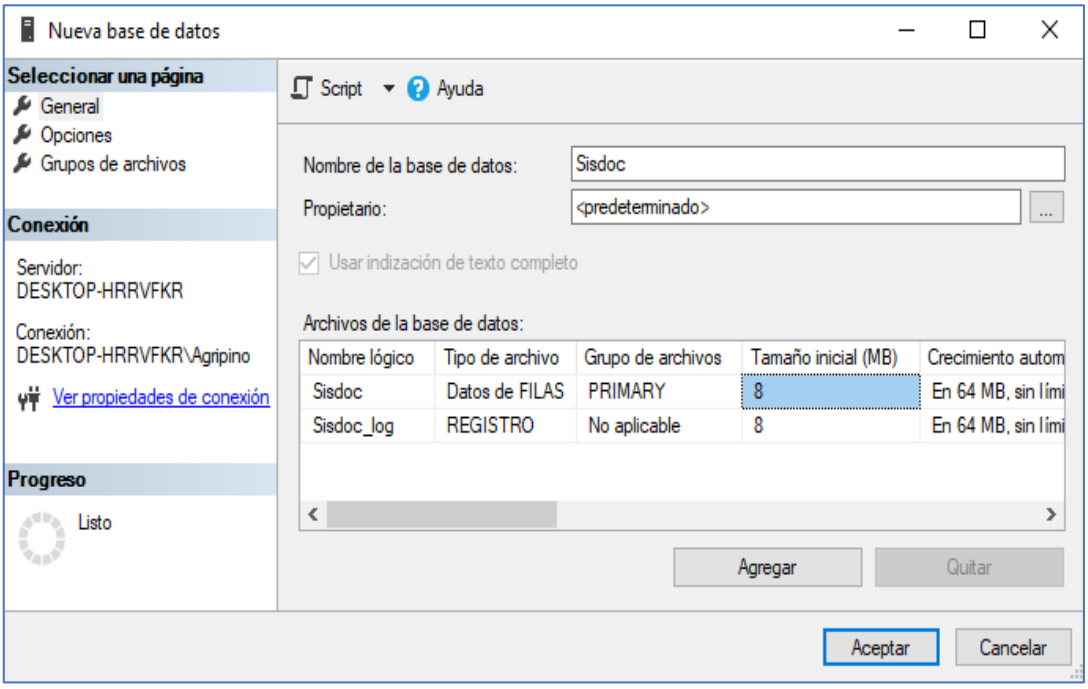
Estadísticas de elemento

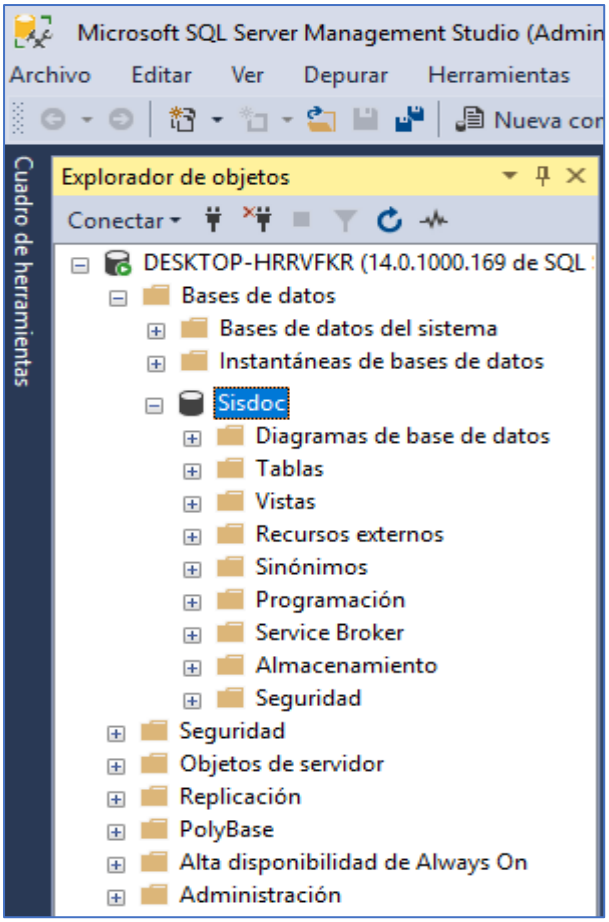
	Media	Desv. Desviación	N
El Sistema de información cumple las funciones de necesidades de recepción de	4,22	,965	54

Anexo C: Diseño de base de datos

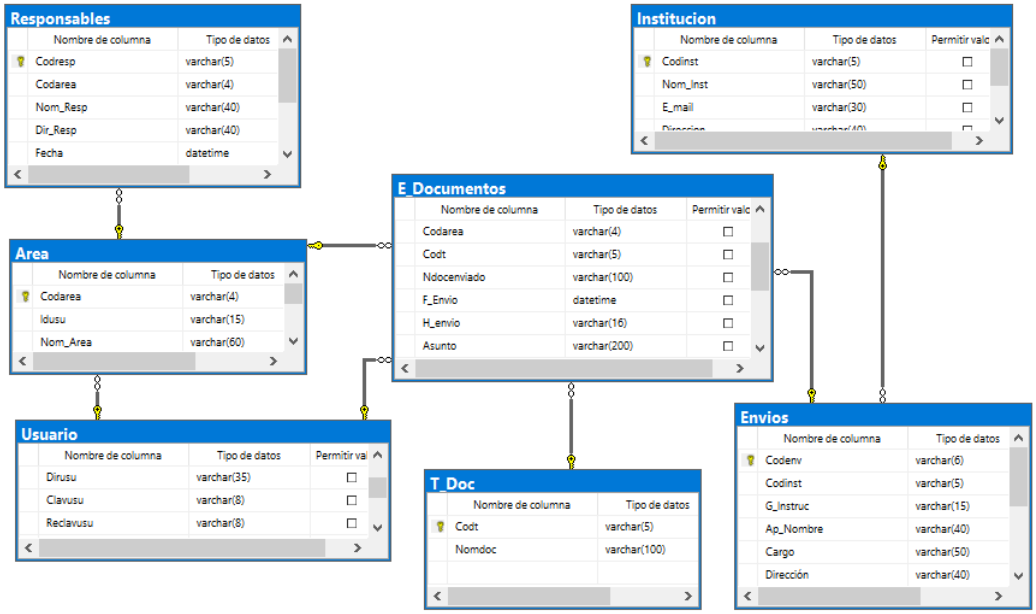
Para el proyecto se estableció una base de datos mediante modo grafico con el nombre **"Sisdoc"** en SQL Server 2019. Para lo cual seguir los siguientes pasos, hacer clic izquierdo encima de bases de datos y nos muestra una ventana para crear una nueva base de datos.



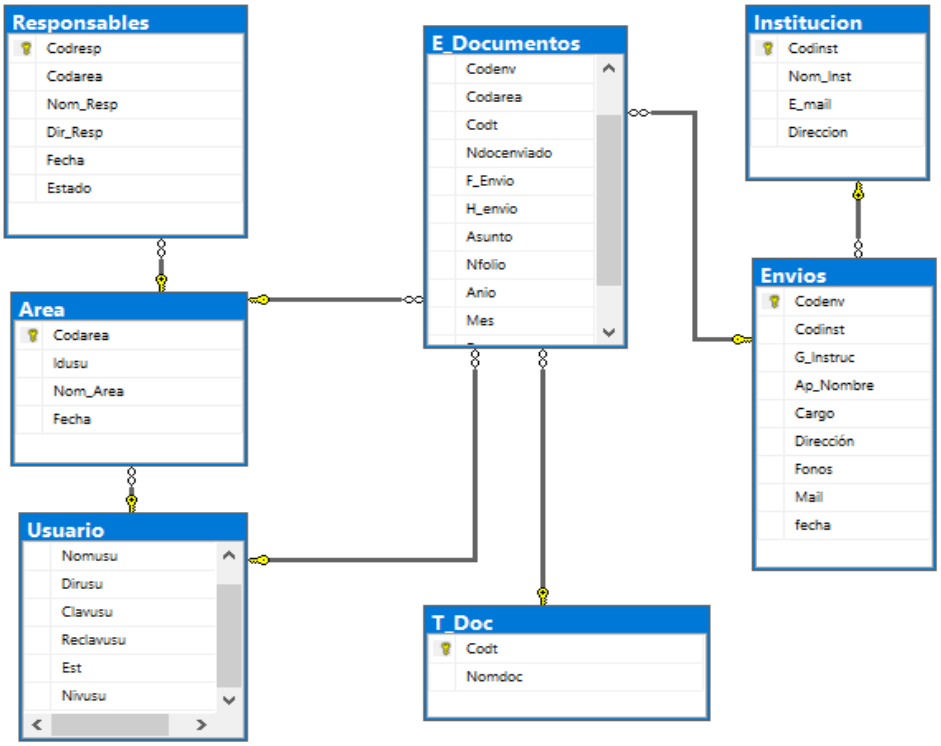


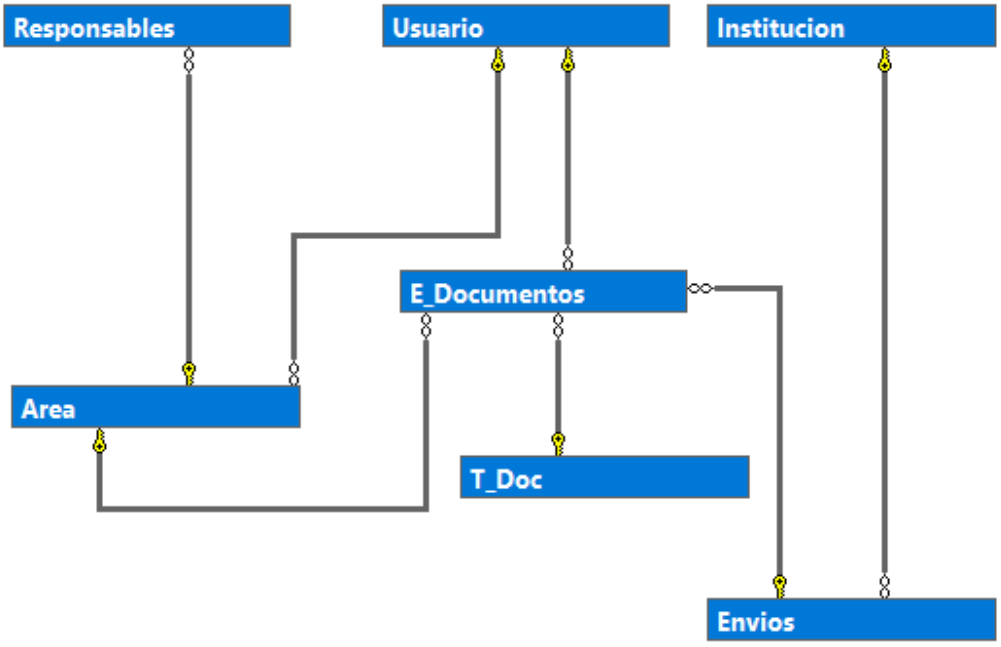


1. Creación de diseño lógico de las tablas



2. Creación de diseño físico de las tablas





Anexo D: Manual de usuario

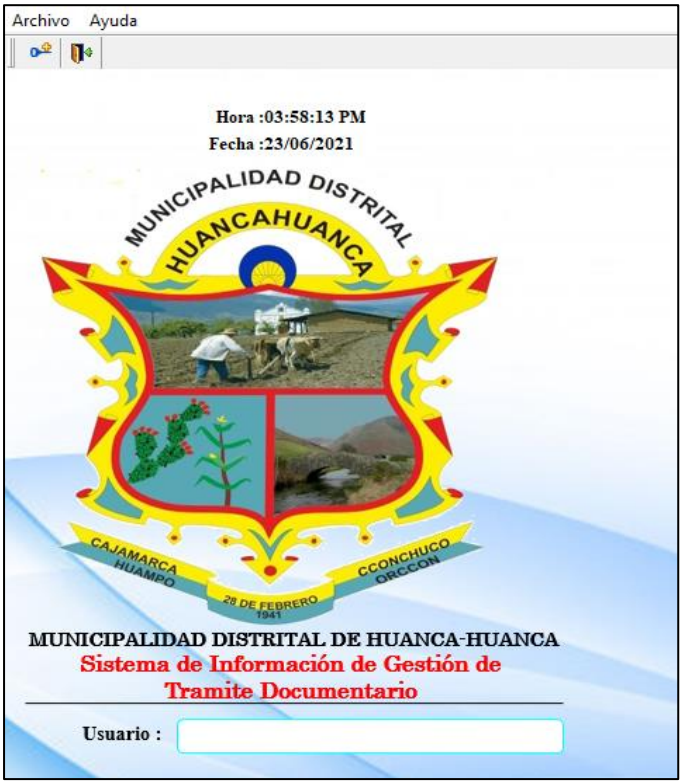
El presente manual del usuario tiene por objetivo de guiar a los usuarios finales de guiar el proceso de administración del sistema de información de gestión documentaria, por el cual se suplica al responsable prestar la atención al presente manual.

1. Componentes del sistema de información

Dentro del componente del sistema de información de gestión documentaria tenemos los siguientes:

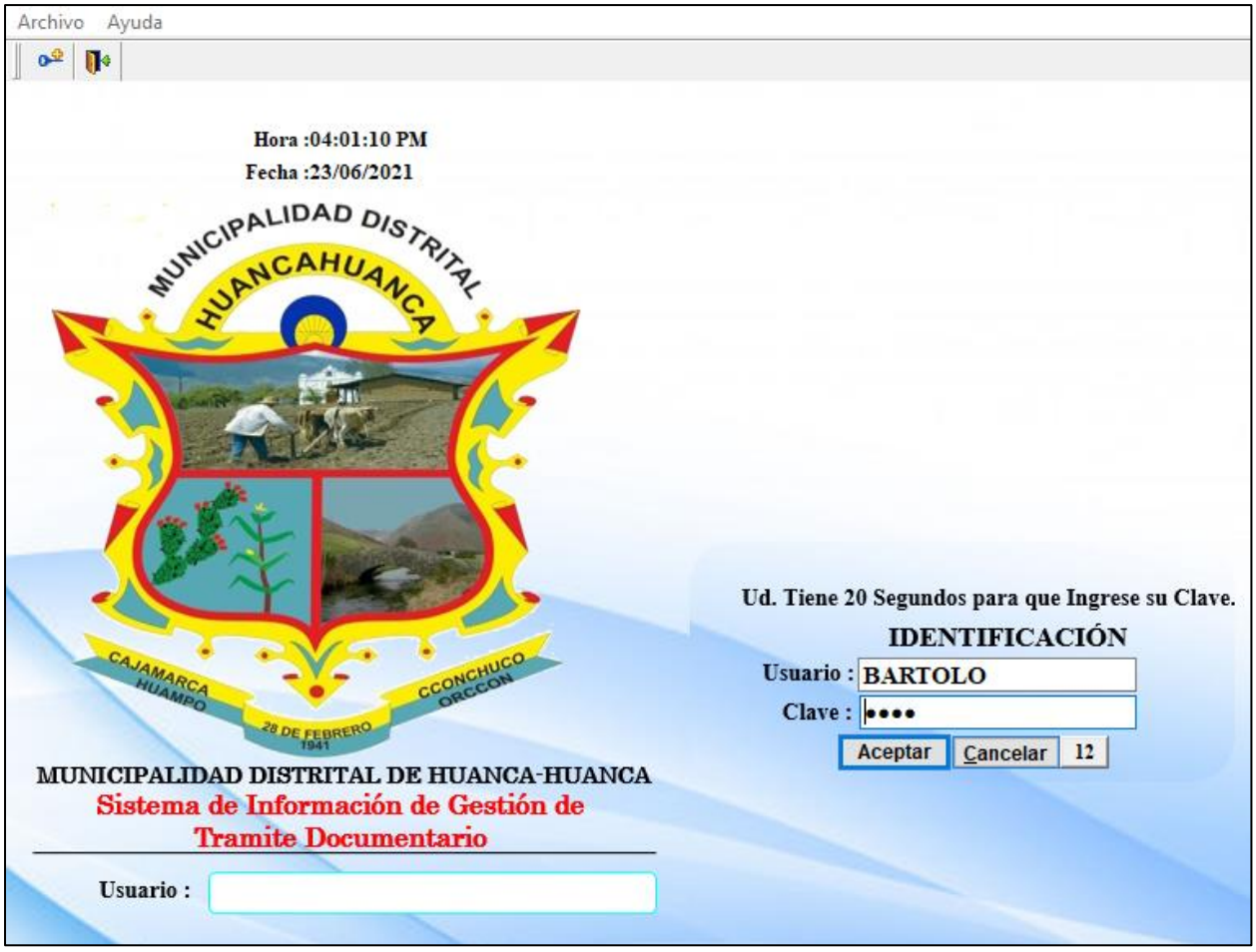
1.1. Control de identificación

Esta parte de control de identificación del sistema de información de gestión documentaria es la parte principal, para utilizar primero se comprueba al usuario si está autorizado o no, si no está autorizado solicitar al administrador para registrar al usuario caso contrario no podrá ingresar al sistema.

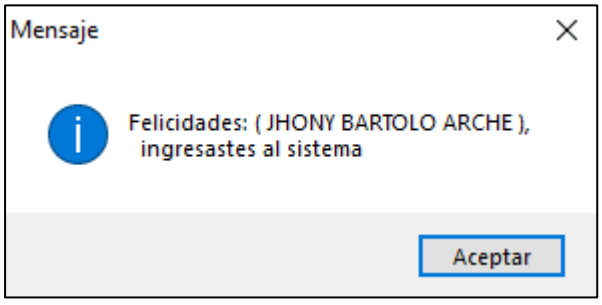


1.2. Identificación del usuario

En esta parte el responsable debe registrar su usuario y contraseña para tener acceso al sistema de información de gestión documentaria, a continuación nos muestra ventana de identificación del usuario.

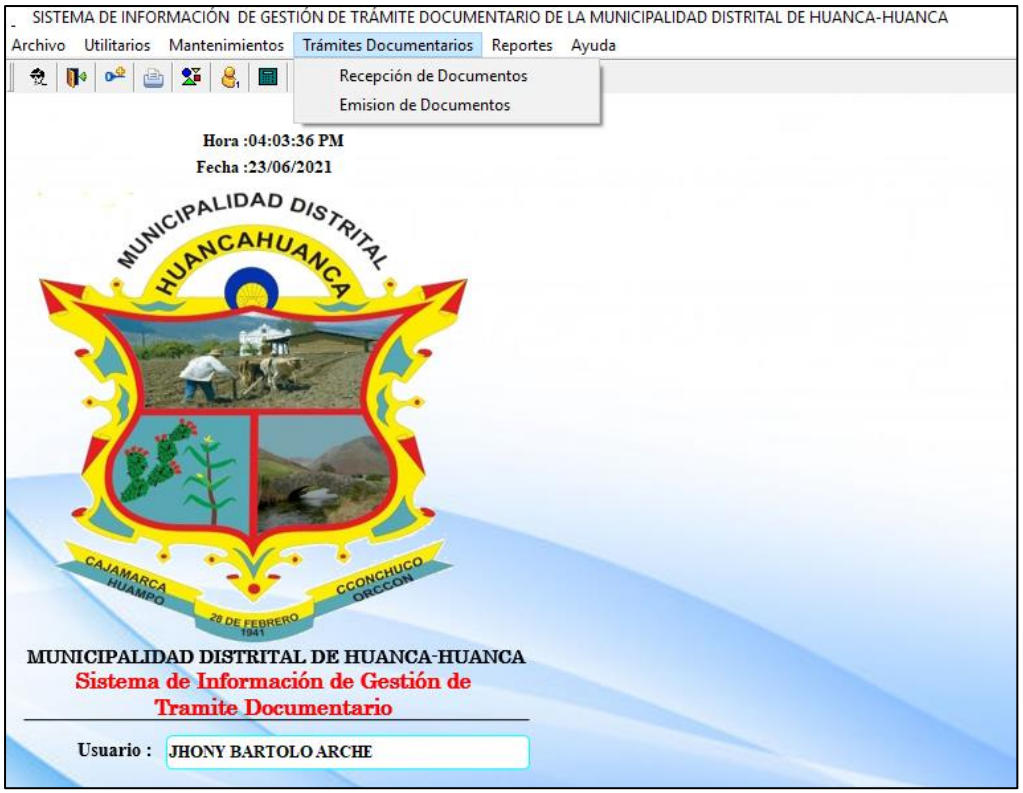


- **Botón aceptar.** Esta opción nos da orden para ingresar al menú principal del sistema.



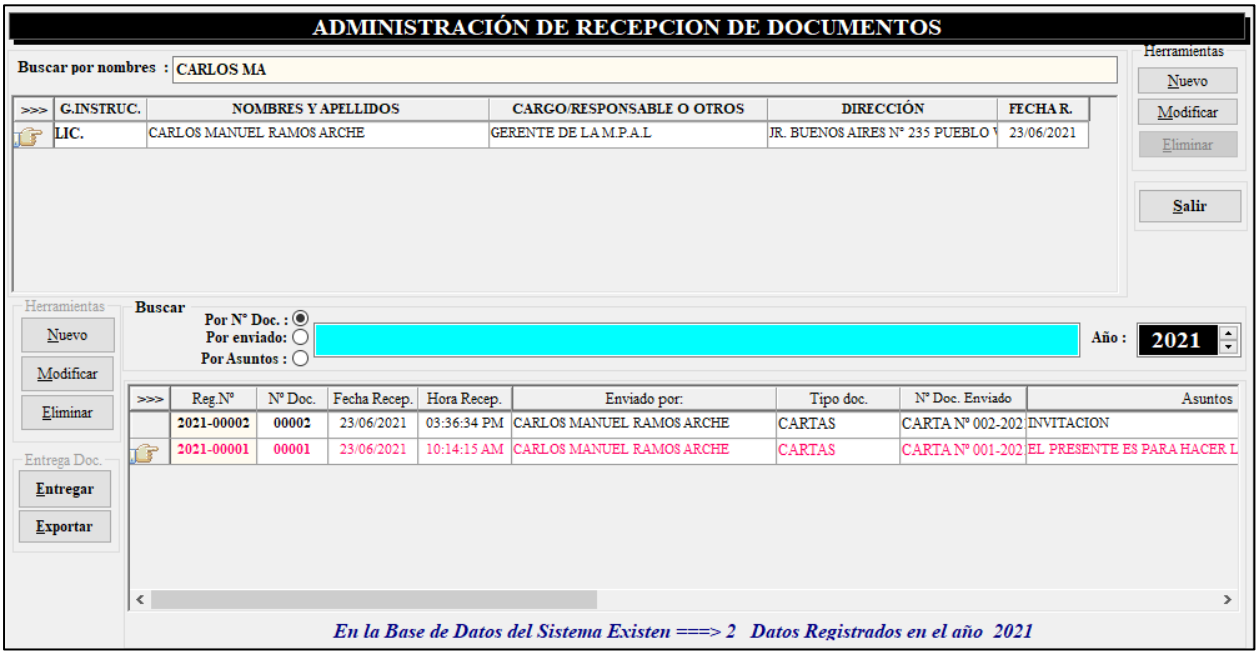
- **Botón cancelar.** Nos permite abandonar ventana de identificación.

1.3. Ventana de menú principal de sistema de información



1.3.1. Sub ventana de administración de recepción de documentos

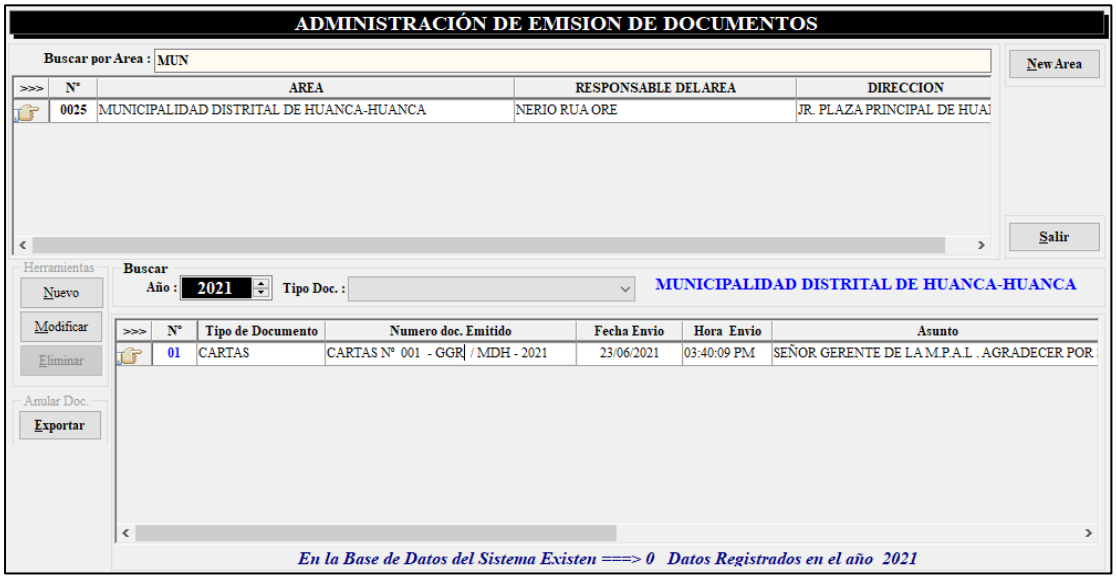
Esta ventana nos permite administrar, visualizar todo tipo de documentos decepcionados presentados de diferentes entidades etc.



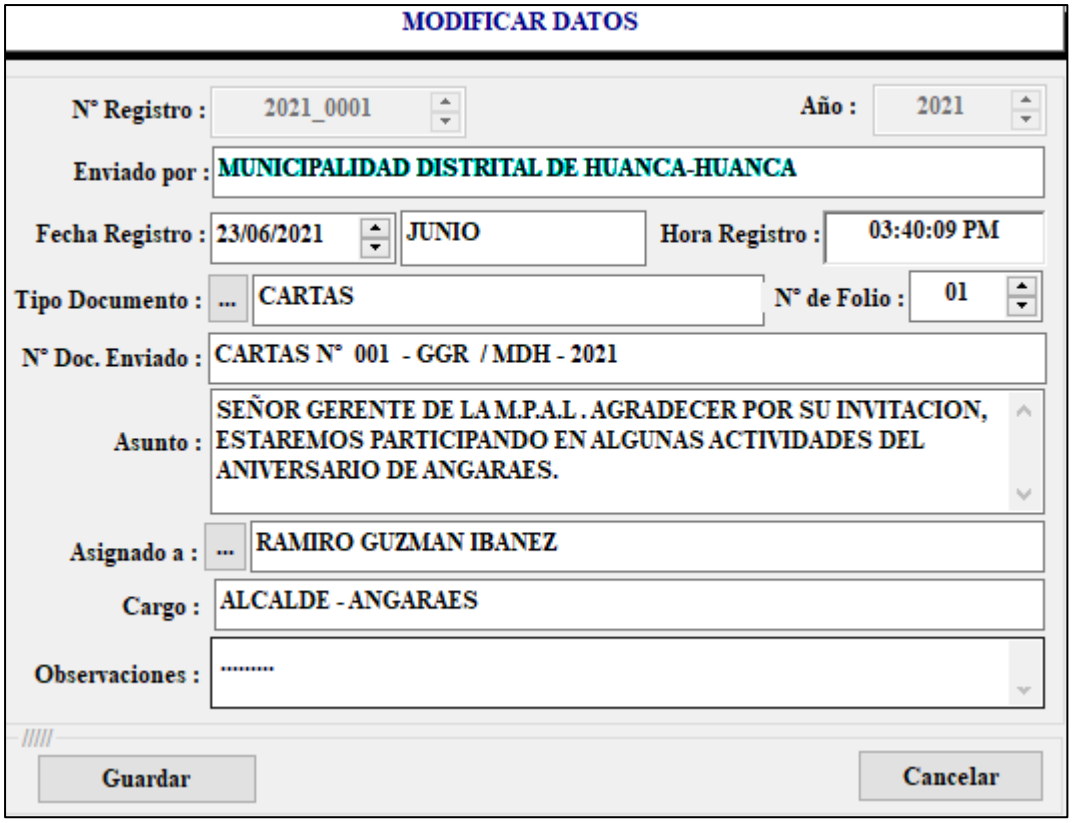
- **Botón nuevo de recepción de documentos.** En esta parte el sistema nos permite registrar documentos recibidos de diferentes entidades.

1.3.2. Sub ventana de administración de emisión de documentos

Esta ventana nos permite administrar emisión de documentos a diferentes instituciones.

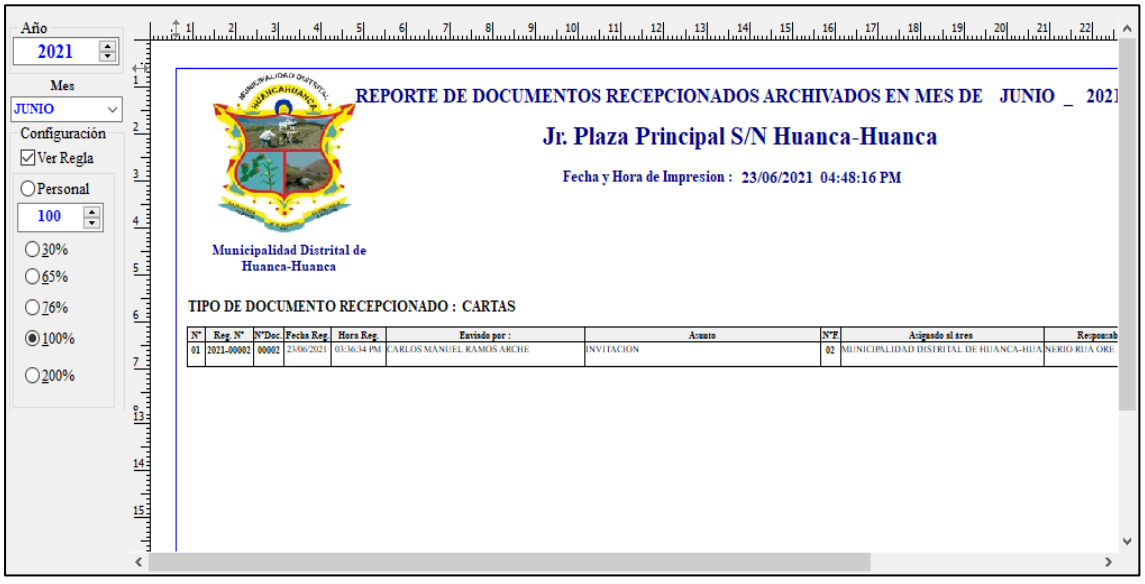


- **Botón nuevo de emisión de documentos.** En esta parte el sistema nos permite registrar documentos emitidos de diferentes entidades.

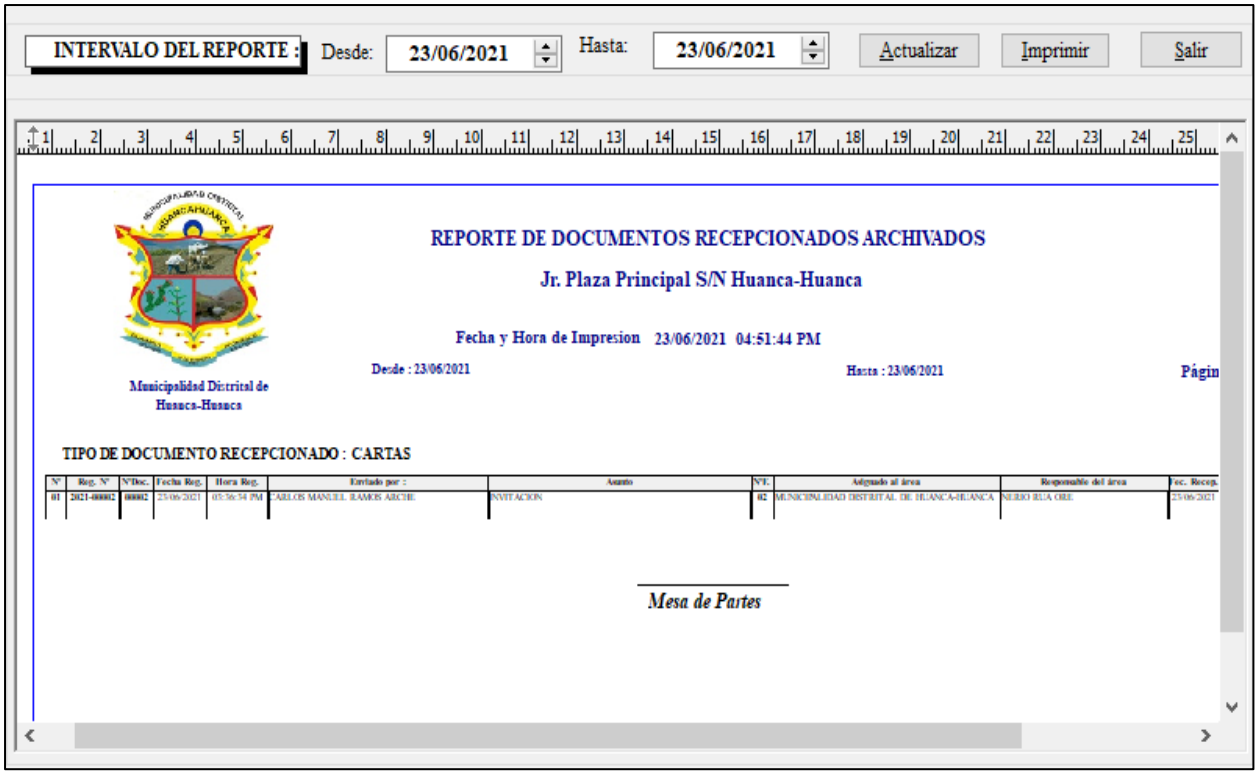


1.4. Reportes que emite el sistema de información de gestión documentaria

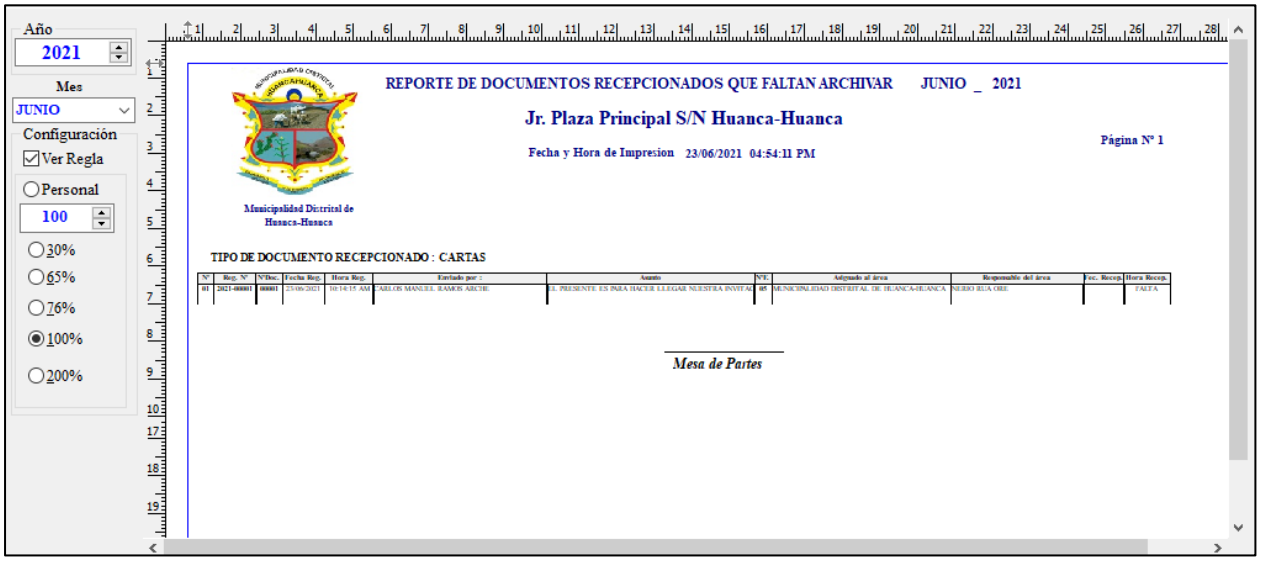
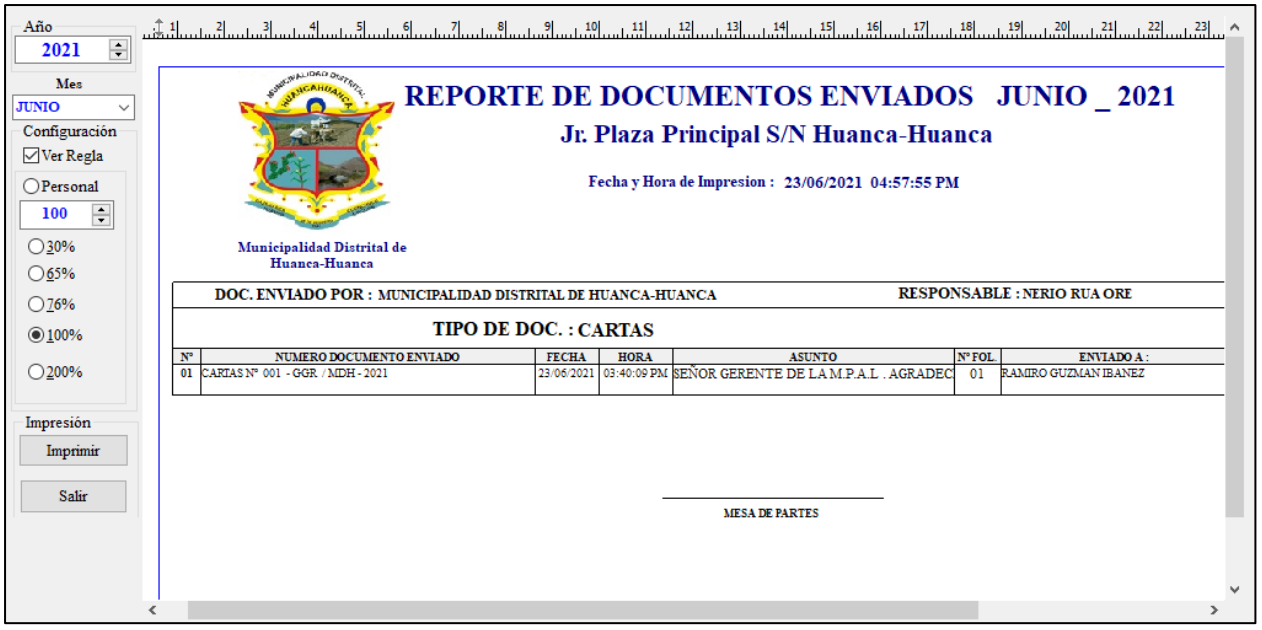
1.4.1. Reportes de documentos recepcionados archivados



1.4.2. Reportes de documentos recepcionados archivados



1.4.3. Reportes de documentos recepcionados que faltan archivar



1.4.4. Reportes de documentos enviados