



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del sistema de información de trámite
documentario y satisfacción del usuario de una
institución de educación superior, Chimbote – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería de Sistemas

AUTOR:

Br. Calderón Yarlequé Reynerio Ernesto

ASESORA:

Dra. Valverde Zavaleta Silvia Ana

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tecnologías de Información y Comunicación

PERÚ – 2018

JURADO DE TESIS

Dr. Lora Loza Miryam Gricelda
Presidente

Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
Secretario

Dra. Valverde Zavaleta, Silvia Ana
Vocal

DEDICATORIA

Al Padre, al Hijo y Espíritu Santo

A mi Dios mi señor, por darme la oportunidad de estar aquí, por su protección su inspiración, al espíritu santo que me protege y me conduce por la verdad a ti Jesús que diste tu vida por mí y hoy te reconozco como mi salvador.

A mi amada Esposa Violeta

Por su apoyo incondicional, su aliento su prestancia constante y su indudable amor.

A mis hijos Renato y Diego

Que son mi fortaleza, mi alegría, mi felicidad y motivación de seguir creciendo profesionalmente.

A mis padres Reinerio y Pascuala

Por estar aquí por sus consejos e exigencia de lograr este ansiado sueño.

A mi hermano Luis Alberto, Dalila y Marcelo

Por su prestancia y dedicación a mi investigación, a mi cuñada y sobrino por su compañía.

Reynerio Ernesto

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Valverde Zavaleta, Silvia Ana, Mi asesora de tesis

Por aceptarme para realizar esta tesis maestral bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

A la Dra. Lora Loza Miryan, Mi revisora de tesis

Por aportar sus ideas propias, recomendaciones y / o sugerencias siempre enmarcadas en la orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo y enmarcar el presente estudio en un verdadero proyecto de investigación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Doctora y espero siempre encontrarle en el camino de nuestra profesión.

Al personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Carlos Salazar Romero” de Chimbote

Por brindarme las facilidades, los aportes y colaboración activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, la predisposición y paciencia de los responsables de las áreas involucradas en este estudio. No cabe duda que su apoyo ha enriquecido considerablemente mi investigación

El autor


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Reynerio Ernesto Calderón Yarlequé, estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado/a con DNI N° 32875574 con la tesis titulada “Gestión del sistema de información de trámite documentarlo y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, chumbote – 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas; por lo tanto, el presente informe de investigación no ha sido copia ni total ni en fragmento.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados no han sido falsificados ni duplicados, ni copiados; y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituyen en aportes a la realidad investigadora.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2018



Br. Calderón Yarlequé Reynerio Ernesto
DNI N° 32875574

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018”, con la finalidad de obtener el grado de académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. La investigación incluye en su primera parte la descripción de la realidad problemática y una compilación de resultados del área temática, dentro de ella se precisan cuatro indicadores de la calidad de uso de la gestión del sistema de información de trámite documentario: seguridad, rendimiento, funcionalidad y usabilidad, el indicador de organización: presencia/ausencia, los dos indicadores de personas: Tiempo empleado para registro de documentos, exactitud de datos. Tres indicadores de tecnología: Integridad de los datos, Número de trámites atendidos por día, Tiempo de atención del trámite, todas ellas relacionadas con satisfacción del usuario. Para tal efecto se elaboró una escala multidimensional para la gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario, y se realizó el estudio psicométrico arrojando valores alfa de Cronbach’s entre 67,2% 90,7%.

La utilización de estos indicadores en relación con la satisfacción del usuario ha permitido una descripción y evaluación global e integrada de la gestión del sistema de información de trámite documentario en estos dos últimos años.

La tesis continúa con la presentación, descripción y discusión de los resultados con otros estudios. Por último, se finaliza con las conclusiones más relevantes extraídas del análisis empírico en forma de principales aportaciones, así como de las principales líneas de investigación que se recomiendan a futuro.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado recibo vuestros aportes y sugerencias para seguir mejorando el presente trabajo de investigación, así como la comprensión ante errores involuntarios que sabré enmendar.

El Autor

INDICE

JURADO DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del Problema.....	24
1.5 Justificación.....	24
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	26
II. METODO	27
2.1 Tipo de Estudio.....	27
2.2 Diseño de Investigación.....	27
2.3 Variables, Operacionalización	28
2.4 Población, Muestra y muestreo	29
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.6 Métodos de análisis de datos.....	34
2.7 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
VIII.ANEXOS	59

RESUMEN

La presente investigación estudia la gestión del sistema de información de trámite documentario, proceso que permite mejorar la administración de la información y permite establecer resultados óptimos e inmediatos, influyendo de manera directa en los usuarios y por consiguiente afectándolos de manera satisfactoria o insatisfactoria. Con el objetivo de establecer la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote 2018, se realizó una investigación descriptiva y correlacional. Asimismo, el instrumento de recolección de datos es confiable con el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach. La población fue de 9000 solicitudes de los usuarios que solicitaron un trámite documentario en la institución de educación superior, ubicada en Ancash, provincia de la Santa, distrito de Nuevo Chimbote. La muestra que se aplicó fue la fórmula de la población finita y el resultado obtenido fue de 354. Utilizando así la estadística descriptiva representada mediante tablas y que explican los resultados obtenidos del presente estudio. Concluyendo que: la prueba de Kolmogorov- Smirnov para muestras mayores a 50 ($n > 50$) la normalidad de los datos de las variables en estudio, denotan los niveles de significancia menores al 5% ($p < 0.05$), demostrando así que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba de Chi cuadrado no paramétrica, logrando determinar que ambas variables se relacionan significativamente.

Palabras claves: gestión del sistema de información, trámite documentario y satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present investigation studies the management of the information system of documentary procedure, process that allows to improve the administration of the information and allows to establish optimal and immediate results, influencing of direct way in the users and consequently affecting them in a satisfactory or unsatisfactory way. With the aim of establishing the relationship between the management of the information system of documentary processing with the satisfaction of the user of a higher education institution, Chimbote 2018, a descriptive and correlational research was carried out. Likewise, the data collection instrument is reliable with the Cronbach Alpha statistical coefficient. The population was 9,000 requests for processing of users who requested a paperwork in the institution of higher education, located in Ancash, province of La Santa, district of Nuevo Chimbote. The sample that was applied was the formula of the finite population and the result obtained was of 354. Using this way the descriptive statistics represented by tables and graphs, that explain the obtained results of the present study. Concluding that: the Kolmogorov-Smirnov test for samples greater than 50 ($n > 50$) the normality of the data of the variables under study, denote the levels of significance lower than 5% ($p < 0.05$), thus demonstrating that the data they are distributed in a non-normal way; for which it is necessary to use the non-parametric Chi square test, being able to determine that the two variables are significantly related.

Keywords: information system management, document processing and user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Las organizaciones e instituciones actualmente, indistintamente del rubro en el cual están inmersas, están tratando de insertar los componentes tecnológicos adecuados para que sus procesos de gestión sean más eficientes. De este modo es que están logrando generar mayor competitividad, porque está demostrado que para competir en la actualidad necesariamente tienes que concatenar la tecnología de diversas formas en los procesos y procedimientos de gestión empresarial de tal forma que el cliente, sienta que se le está brindando el mejor servicio posible. Para ello existen una diversidad de mecanismos, dentro de los cuales se aplica el muy conocido sistema de información, el cual a través de ciertos factores genera mayor eficacia y eficiencia de tal forma que el cliente nota el servicio.

No obstante, Drucker, citado por Calero (2016) infiere que “La gestión actualmente se encuentra en una fase de transición y evolución. Las organizaciones modernas han de organizarse de tal forma que puedan experimentar, soportar y salir airoas de los constantes cambios.”

El estudio tiene una dirección basada en el análisis de la gestión del sistema de información de trámite documentario instalado hace un año en una institución de educación superior y si esté ha contribuido en la satisfacción de los usuarios en sus diversos actores participativos y en la interacción de la gestión del flujo de expedientes, debido a que el principal motivo de la gestión del sistema de información es el de agilizar los procesos de trámite documentario, convirtiéndose en una herramienta de gestión que colabora brindando el debido apoyo técnico y estratégico en las actividades cotidianas de atención. El personal directivo de la institución de educación superior en una entrevista muestra están preocupados porque perciben que no se ha logrado dar la evolución debida con respecto a la implementación del sistema de trámite documentario que pueda generar mayor satisfacción en los usuarios. Aún se persisten los inconvenientes en la gestión del sistema de información de trámite documentario, debido en algunos casos por la alta rotación de los usuarios internos y por ser resistentes al cambio, así como diversas quejas que se proyectan en el libro de reclamaciones. Además, por

tratarse de una institución pública en el sector educación dentro de sus facultades se encuentra la calidad de atención basada en ser oportuna y rápida, de manera que los usuarios perciban el buen servicio y para ello es necesario medir con técnicas certeras su satisfacción.

Las instituciones de educación técnica superior tienen niveles bajos sobre el uso de tecnologías de información y comunicación, no tienen un presupuesto destinado a mejorar su tecnología, solo tratan de implementar aplicativos para ayudarse en su quehacer diario, por ello la burocracia sigue latente y los procesos se hacen extensos en tiempos de espera.

En nuestro país es inminente la existencia de instituciones públicas y privadas que cuentan con ciertas tecnologías y por tanto con sistemas de información basados en trámite documentario, hoy en día basados en tecnologías web (por ejemplo: MINSA, SUNAT, MINAGRI, MINEDU, ETC.).

Estas diversas tecnologías que se usan para alcanzar la obtención de una eficaz y eficiente gestión de información del trámite documentario son elaborados básicamente por empresas desarrolladoras de software.

Bastidas (2016) nos indica que “en la Municipalidad de Huancayo se implementó el sistema de trámite documentario, con el fin de mejorar la gestión; Aseverando que los tiempos en atención de expedientes se redujeron en aproximadamente 30%, en comparación con el sistema de trámite que existía anteriormente”.

La importancia es sin duda alguna muy notoria en cuanto al uso de este eficiente sistema de trámite documentario. La tecnología nos facilita el poder hacer más y mejores cosas con mayor eficacia y eficiencia, pero no obstante, hay que preparar a las organizaciones e instituciones para que estos cambios se puedan dar de la mejor manera, de tal modo que puedan generar un impacto significativo en la gestión administrativa.

De igual forma, Adrianzen (2016) manifiesta “en un estudio realizado el cual ha tenido como objetivo principal, la implementación de un sistema web para la mejora de la gestión del trámite documentario del Círculo Militar del Perú, donde subraya que existen evidencias claras que el sistema web ha contribuido con la mejora de la gestión de trámite documentario”.

Por otra parte, en el caso del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público (IESTP) “Carlos Salazar Romero”, el trámite documentario se realiza de forma

manual a pesar de contar con el sistema de información. Incrementándose muchas veces el pago por los servicios para poder cubrir los costos del incremento del material requerido.

En lo que respecta al proceso que conlleva el trámite documentario, básicamente existe sólo una copia de cualquier expediente o trámite que se haya realizado, la cual posteriormente es trasladada por un colaborador a las áreas pertinentes según sea el trámite que se está realizando (de mano en mano), el sistema de información contempla el proceso, pero no lo usan. Por consiguiente, si el colaborador o personal autorizado requiere observar o revisar según sea el caso el expediente o documento en trámite, tiene que esperar a que esté llegue a sus manos para recién tomar acción sobre ello, lo cual si el proceso o procedimiento no se encuentra bien establecido los tiempos y recursos definitivamente se van incrementando al igual que la insatisfacción del usuario. Es allí donde las gestiones de trámite documentario en sinergia con la tecnología generan un gran lazo de trabajo facilitando tiempo y recursos, propiciando la eficacia y eficiencia de los recursos, donde finalmente se verá traducido en la satisfacción del usuario quién si antes se demoraba varias horas o días por un trámite, con el uso de la gestión del sistema de información del trámite documentario eso sólo será cuestión de minutos. Y así también existen diversos casos que se presentan como indicadores para el evidente cambio de pasar de la gestión de trámite manual a la gestión del sistema de información de trámite documentario.

Después de lo expuesto, surgen ciertas interrogantes que acompañaran a la investigación de modo que también sirven como dirección con la finalidad de no generar ambigüedades y centrar bien el tema, para el buen entendimiento del lector. ¿Cuál es el nivel de gestión del sistema de información de trámite documentario del instituto de educación superior, Chimbote -2018?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del instituto de educación superior, Chimbote -2018? y ¿Cuál es la relación de la gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario en una institución de educación superior, Chimbote – 2018?

En los siguientes pasos se abordará información y teorías que enriquecerán las variables en estudio sobre la investigación planteada.

1.2. Trabajos previos

Sánchez (2015) en su informe de tesis titulado “Gestión de documento electrónicos Oportunidades y riesgos de la Administración electrónica”, presentada en la Universidad de Salamanca en España, sostiene que la implementación de la Administración electrónica está siendo un proceso muy lento y desigual en España, a pesar del extendido uso de las tecnologías de la información y la comunicación; pero si se quiere tener éxito es indispensable la existencia de una gestión documental previa, eficaz y eficiente, que se convierta en un proceso garante del cumplimiento de derechos y obligaciones a los que están sujetos tanto la ciudadanía como las instituciones públicas y privadas. El papel que los archiveros deben jugar en este nuevo entorno tiene que ser muy activo, puesto que son quienes poseen la visión de contexto de cualquier organización; por tanto, son los más cualificados para asumir la responsabilidad de conseguir una buena gestión documental. La implementación de la Administración electrónica en España está siendo un proceso muy lento a pesar de que desde hace décadas se viene trabajando en el tema por parte de distintas entidades a nivel internacional, nacional, autonómico y local. Los archiveros deberían intervenir muy activamente en la fase de diseño de los sistemas de gestión, porque son los mayores conocedores del contexto de las organizaciones y quienes deberían hacerse responsables de la gestión de documentos, independientemente del soporte en el que éstos se encuentren.

Por otra parte, Font (2013), diseñó un trabajo de “Implementación de un Sistema Documental para la Universidad Central Marta Abreu de la Villas, Cuba”, el objetivo de su investigación fue la de Mejorar la conservación y gestión de los documentos que se manejan en la universidad, esto con la finalidad de contribuir en el incremento de las capacidades en la entidad en realizar su rendición de cuentas de forma transparente y responsable. La metodología empleada es de tipo no experimental, exploratoria descriptiva con un enfoque cualitativo, se puede clasificar como una investigación aplicada ya que a partir de postulados teóricos, intenta solucionar los problemas detectados, sentando las bases para la aplicación inmediata de los resultados obtenidos, para esto se recopilaron un conjunto de referentes teóricos conceptuales y metodológicos acerca de la gestión documental,

se elaboraron documentos de gestión documental como son: cuadros de clasificación, calendarios de conservación y un manual de Normas y procedimientos para los archivos de gestión. Se concluye que de la implementación de la solución es que permitirá la conservación de los documentos, dándole un flujo correcto en la atención de los mismos, esto permitirá brindar un servicio eficiente con más control y organización de la documentación que conllevará a desarrollar la mejora continua de la institución y la excelencia en sus estándares de calidad.

De igual importancia, Moreira (2012) en su investigación denominada: "Diseño e implementación de un sistema web de seguimiento de trámites internos para la facultad de ciencias agrícolas de la "Universidad Central del Ecuador", presentada en la Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador; determina como objetivo de su investigación que las herramientas de tecnologías permiten que estos procedimientos manuales sean reemplazados por procedimientos automatizados a favor de la Facultad para aprovechar de mejor manera el recurso humano. El sistema muestra de manera atractiva, rápida y eficiente la información real y actualizada al usuario, además cuenta con otros servicios, como el acceso a reportes. Considera como muestra en su estudio a los usuarios del sistema, que pueden ser todos los administrativos y docentes que laboran en la Facultad, donde pueden realizar la creación de un trámite de manera rápida y sencilla. Concluyo explicando que el desarrollo en espiral utilizado en este proyecto, ayuda a determinar rápidamente los posibles riesgos en la sistematización de este proceso, debido a que aun cuando se tiene diagramados los procesos levantados en la construcción, con frecuencia se presentan escenarios que no fueron considerados en la fase de análisis de requerimientos, y con lo que esta metodología permite determinar un plan a seguir para evitar o mitigar el impacto de dichos riesgos.

De la misma manera el estudio realizado por De la Cruz y Fernández (2014), tuvo como objetivo en su investigación desarrollar un sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de trámite documentario en el Gobierno Provincial de Chiclayo, la muestra estuvo conformada por 67 documentos aproximadamente que son representativos al tamaño de la población interna y de un tamaño muestral externo de 66 documentos aproximadamente que son representativos al tamaño de la población externa, el estudio fue tecnológico

propositiva con un Diseño estadístico y un diseño cualitativo, como resultado se concluye que el GPCH por manejar gran cantidad de documentos de tramitación, estos se procesan de manera ineficiente generando ciertas limitaciones, por lo que es necesario la implementación de un sistema informático que permita mejorar y optimizar dicho proceso.

Asimismo, Pezo (2014), el objetivo de su investigación fue la implantación de un Sistema de Trámite Documentario en la Universidad Peruana de la selva, con el propósito principal de registrar y hacer seguimiento de los documentos que ingresan a la institución o que se generan en las diversas áreas, generándose listados y reportes del estado de los mismos y de su paso a través de las diferentes instancias. Con ello, se ha logrado mejorar la función de trámite documentario dentro de la institución, con los resultados siguientes: el tiempo promedio de duración del proceso de registro de documentos ha disminuido a sólo 46 segundos (68%), el tiempo promedio de búsqueda, de documentos ha disminuido a 34 segundos (55%), el tiempo promedio de verificación y seguimiento de documentos se redujo a 0 minutos y 12 segundos (74%).

Moreno (2014), en su investigación denominada "Desarrollo del sistema de gestión de trámite documentario para la Municipalidad distrital de Túcume usando el patrón de diseño MVC", presentado en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, establece como objetivo principal desarrollar un sistema que permite la automatización de la información y los procesos de dicha institución utilizando la metodología XP, que según su investigación es una metodología ágil de desarrollo, que tiene como característica principal, permitir al equipo de desarrollo una rápida respuesta al cambio y así una planificación flexible y abierta. Además de permitir satisfacer al cliente mediante entregas tempranas y continuas de software.

Saavedra (2015), en su tesis titulada: "Sistema web para la gestión documental en la empresa development IT (E.I.R.L), en el año 2015, presentado en la UCV lima, establece que el objetivo de su investigación es la de determinar la influencia de un sistema web en la gestión documental en la empresa Development IT E.I.R.L. El tipo de estudio fue aplicada experimental, el diseño de investigación es pre experimental. El método de investigación es deductivo. La metodología de desarrollo que se utilizó para el sistema web fue RUP. Se usó la herramienta Rational Rose 7, el lenguaje de programación utilizada fue PHP (Personal Home

Page), el sistema de base de datos utilizada fue Postgres SQL 9.1, la arquitectura del sistema es Modelo Vista Controlador (MVC). Los resultados afirman que hubo una disminución de 12.13 minutos a 1.37 minutos en el tiempo promedio de registro de documentos y un incremento de 35.5% a un 84.8% en el porcentaje de localización de documentos., en conclusión, un sistema web mejora la gestión documental dentro de la organización.

Henríquez (2018), en su informe de tesis titulado “Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios”, presentado en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, concluye que el desarrollo de la aplicación web influye satisfactoriamente en los procesos para la mejora en la gestión de trámite documentario, por que ayudan a los usuarios y a las áreas administrativas, a realizar un proceso de trámite simple, rápido y fácil, cumpliendo y satisfaciendo los indicadores de calidad.

Alvarado y Díaz (2017), en su investigación denominada “Implementación de un sistema de información web para la tramitación documentaria y digitalización de archivos en la Dirección Regional de Salud de Ancash”, presentada en la Universidad San Pedro de Huaraz, concluye que el análisis de los procesos de tramitación documentaria y digitalización de los archivos en el Área de Trámite Documentario de la Dirección Regional de Salud de Ancash presentaron problemas de trámite de documentos y de archivamiento de resoluciones, demoras en las búsquedas de documentos, deficiencias en el control de registro de documentos, falta de codificación de documentos lo que hace difícil su identificación y seguimiento inmediato y oportuno, deficiencias en el control de trámite documentario, demora y poca confiabilidad en los reportes de estado de los documentos, y retrasos en la emisión de documentos.

Chávez (2015), en su tesis titulada Implementación de un sistema web de trámite documentario para la red de salud pacífico sur de la ciudad de Chimbote, en el año 2015. La presente investigación es la metodología preparada para ser incluida en la implementación de un sistema web de trámite documentario de la institución Red de Salud Pacífico Sur, de acuerdo al primer análisis el 86% se observó que se debe implementar el sistema web de trámite documentario; actualmente los sistemas de información (SI) están cambiando la forma de trabajar, a través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una

plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales de esta institución. Se concluye que la institución Red de Salud Pacífico Sur por manejar gran cantidad de documentos de tramitación consideró necesario la implementación de un sistema informático que permita mejorar y optimizar dicho proceso, siendo necesario la buena gestión del sistema de información para cumplir con el objetivo propuesto.

1.3. Teorías relacionada al tema

1.3.1. Definición de Gestión – Sistemas de Información

La gestión en esencia tiene su arraigo en la administración, de modo que cuando alguien está realizando una gestión, está haciendo el uso y manejo idóneo de los recursos, lográndose la eficacia y eficiencia tan anhelada. No obstante la gestión define la acción que se va a ejecutar, así como también la concatenación de aquellos procesos o procedimientos de una organización (Nascimento, 2010).

Entendiéndose que la gestión guarda su concepto bajo los fundamentos administrativos, sus funciones son planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar. Así nos lo indica el padre de la administración. (Fayol y Koontz, citado por Restrepo, 2010).

La gestión en simples términos, se en carga de dar el uso y manejo debido a los recursos necesarios para alcanzar un objetivo. Para ello se requiere de las funciones administrativas que son planificar, organizar, dirigir y controlar, la gestión funciona como el disparador, el componente que va a dar la acción necesaria para el cumplimiento eficaz y eficiente de los diversos recursos a utilizarse. Drucker, citado por Calero (2016) manifiesta que “la gestión se encuentre en evolución. La empresas u organizaciones modernas se debe reorganizar de tal forma que puedan prepararse y asimilar los continuos cambios que se vienen dando”.

Estos cambios que se vienen dando, tiene su génesis en diversos temas como: Los cambios climáticos, generacionales, tecnológicos, etc. Centrándonos en los tecnológicos, podemos apreciar que presuponen un apoyo eficaz a la gestión, ya sea está pública o privada, indistintamente, de tal modo que la acción que ejerce la tecnología genera agilidad debido a la baja utilización de innumerables recursos.

Un ejemplo claro son las Tic's (Tecnologías de información y comunicación), las cuales para su utilización, sólo se requiere de un móvil, computadora, internet, sistema de mensajería, para que el uso y manejo de los archivos se pueda dar de tal modo que, se pueda enviar el mismo archivo a una persona como a cien de éstas y todas puedan abrir el mismo archivo, en la empresa, en su casa, o desde cualquier parte del mundo. En esencia eso es lo que te permite realizar el uso de la tecnología, agilidad, velocidad, costos bajos y mayor eficacia.

Fuentes (2017) argumenta que las tecnologías de información y de la comunicación, las TIC, ha supuesto no ya un cambio, sino una inminente revolución. El computador, y la posibilidad de las transferencias, indistintamente del lugar donde se encuentre el receptor, y el envío de información a través de redes y el uso del internet, nos sitúa en un escenario totalmente distinto. Por otra parte, se produce ahora un cambio que no sólo afecta a la manera de llevar a cabo tal o cual actividad, sino que también atañe a toda la vida del centro, a su filosofía de actuación, a la manera de entender su papel en la sociedad (p, 111).

Por consiguiente, los sistemas de información son parte de la conformación de un organismo que tiene como finalidad, recolectar, procesar, almacenar y distribuir información. Haciéndose indispensables para la organización y control de la empresa o entidad que hace uso de ello. Asimismo, permite un análisis más eficiente para la toma de decisiones (Laudon, Laudon, 2014).

La importancia de estos elementos radica en que permiten generar mayor productividad, costes bajos, homologar, procesos más ágiles, reducen el riesgo, transferencias más rápidas de información, conservar por mayor tiempo los documentos o información, poder revisarlos desde cualquier lugar, tomas de decisiones más eficientes, etc.

Palomino (2013) comenta sobre los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales más conocidos como ERP (Enterprise Resource Planing). Estos sistemas son integrados en toda la gestión, haciéndose sistemas integrales, caracterizados por estar compuestos por varias partes integradas en una única aplicación, a diferencia de cualquier otra aplicación de gestión.

Los sistemas de planificación de recursos empresariales sirven para una mejor gestión, para una agilidad mayor en la gestión que permita realmente, ser más eficaz, eficiente y productiva, ya que varios procesos y procedimientos

administrativos concatenados con diversas áreas, pueden estar inmersos en una sola aplicación, sin tener que pasar de área por área. Lo que permite la tecnología es engranar estas aplicaciones tecnológicas con los procesos de la gestión administrativa, de tal forma que genere mayor respuesta en menor tiempo, generando mayor satisfacción no sólo en los clientes sino también en el personal que labora, debido a la menor carga de trabajo probable que tengan.

1.3.2. Trámite documentario

El trámite documentario es la relación de ambas palabras que conlleva una acción, acción que permite ejecutar una gestión, petición o cualquier tema que se puede encomendar de tal forma que se pueda obtener un resultado, o resolver un asunto, independiente de si es positivo o negativo.

Por consiguiente, cuando se habla de trámite, se hace referencia a aquellos pasos secuenciales y diligencias que se tienen que manejar en un asunto hasta su final o conclusión (RAE, 2018).

La unidad de trámite documentario está encargado de administrar la documentación oficial y asegurar su oportuna distribución, así como de organizar el sistema de archivos centrales Mendoza (2015).

El trámite, es la serie de pasos a seguir para una solicitud o información llegué a su destinatario. También podría definirse como el diligenciamiento realizado para obtener un resultado (Serna, 2012).

Por otra parte, Serna (2012) nos indica que “un documento es un soporte donde se fija el testimonio de una actividad humana”.

Proceso de Trámite documentario

Bastidas (2016) nos indica sobre el proceso de trámite documentario, quién hace referencia a la unidad de trámite documentario y archivos. Sobre esta unidad recae la responsabilidad de encargo y control por aquellos documentos que ingresan por mesa de partes hasta el veredicto final según sea el caso de cada archivo. La responsabilidad recae en la conservación y clasificación de los documentos, preservando la seguridad de tal forma que se asegure el cuidado de estos por un tiempo prolongado. Asimismo, cada parte de la unidad tiene sus propias funciones, como aquí se detallan: a) Trámite documentario: Proceso el cual mantiene ordenado los documentos que llegan y lo ubica de la mejor forma, de manera que

facilite su búsqueda inmediata. B) Remitente: La persona que ejecuta el proceso inicial de la tramitación del documento. C) Mesa de partes: Responsable de la recepción de los documentos y continuar con el debido proceso administrativo. D) Dependencia: A quién se dirige el trámite. E) Trámite: El objeto que se presenta mediante el remitente. F) Tiempo de proceso: Tiempo que transcurre el trámite desde el inicio de su presentación hasta el final de la respuesta. G) Tiempo de respuesta. Tiempo en que el encargado de mesa de partes demora en atender al usuario. H) Registro: información o dato numérico que se le brinda al documento ni bien es recepcionada, para una ubicación más rápida y eficiente. (pp. 35-36).

Funciones de trámite documentario de un Instituto Superior

De acuerdo a la UGEL San Ignacio (2018) nos indica que las funciones son de: a) Proponer alternativas para una mejor organización y control de los equipos o servicios que involucran el trámite documentario. b) Dirigir el servicio de mesa de partes y archivo (cumpliendo con los procesos de recepción). c) Orientar al usuario sobre la gestión que va a tramitar. d) Organizar, conservar, depurar y custodiar los archivos pertinentes. e) Coordinar con secretaría el procesamiento de expedientes. f) Preparar documentación encargada y emitir las opiniones sobre aquellos asuntos que llegan a dirección. g) Brindar el debido asesoramiento y absolver preguntas en asuntos relacionados. h) Expedir, visar, autenticar, documentos preparados por los equipos a su cargo. i) Adecuar y difundir las normas de trámite documentario.

1.3.3. Satisfacción

Del mismo modo hoy en día es necesario considerar algunos términos que se asocian dentro de una institución u organización como son: La evaluación, la calidad y la satisfacción del usuario para determinar la efectividad del servicio si verdaderamente se está cumpliendo la meta desde la perspectiva del usuario.

Cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las emociones positivas que genera un producto o servicio en las personas sean estos consumidores o usuarios. La satisfacción es un término vital para las organizaciones, es el punto de inflexión donde el cliente recibe toda la gestión realizada por una organizaciones privada o pública, ese contacto que tiene la atención al cliente en la parte de la unidad de trámites documentarios es indispensable porque es el inicio de una buena o mala

percepción que el cliente tenga sobre tal o cual acción que el cliente haya percibido como negativa o inadecuada al momento de hacer el debido trámite correspondiente.

Por consiguiente, la satisfacción es la razón de ser de toda organización, y cada vez más los clientes o usuarios son personas más informadas que exigen mayor calidad en el servicio de atención, contribuyendo a la satisfacción de sus propias necesidades.

Es así que las entidades públicas por lo general no mantienen una buena relación con la satisfacción del usuario o cliente, por diversos motivos los cuales son materia otros estudios.

Cuando los clientes se encuentran satisfechos el impacto en la organización es que se incrementan los beneficios y disminuyen los costes operativos o de producción según sea el caso (Dutka, 1998, p. 13)

Kotler (2001), infiere que la satisfacción es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (pp. 40-41).

Las cifras de satisfacción indican un mayor impacto en el movimiento y trascendencia del producto o servicio, mientras que la insatisfacción indica que existen problemas a resolver (Dutka, 1998, p. 16)

“La clave para diseñar relaciones perdurables es crear valor y una satisfacción superiores a él”. (Kotler y Armstrong, 2012, p.12-13) Básicamente las entidades y organizaciones empresariales, el fin de su razón de ser es el cliente o usuario, debido a que él es quién hace uso del producto o servicio, por el cual asume el pago debido. Entonces si no se tiene el servicio de atención adecuado, en definitiva, difícilmente se podrá lograr satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios según sea el caso.

Para tener un mayor entendimiento Kotler y Armstrong (2012) nos indican que “valor del cliente es la evaluación que hace un cliente de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de marketing, con respecto a las ofertas de los competidores” (p. 13). Por otra parte, el servicio al cliente depende del desempeño percibido del producto o servicio, con relación a las expectativas del comprador, si el diseño del producto o servicio no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, éste

estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho o incluso encantado (p.13). En estos conceptos radica la importancia de entender y poder llevar a la práctica el mejor entendimiento plasmado en servicio y que este se traduzca en la satisfacción plena sobre el producto o servicio que se está ofreciendo. Lo mismo aplica para el servicio de atención en la gestión de trámite documentario, donde se busca lograr la mayor satisfacción del cliente a través del servicio brindado.

Pérez (2007) afirma que la satisfacción, es el valor que un cliente tiene en relación a una adquisición o compra, convirtiendo el producto o servicio adquirido en una actitud buena o mala, la valoración del cliente en relación a una compra, para luego el servicio que adquiriste se convierta en una actitud (p.29-30).

Cuando nos referimos a la calidad del servicio, se habla de que un servicio pueda garantizar la satisfacción del cliente, por consiguiente quién dice si efectivamente tal o cual producto o servicio es bueno es el cliente más no quién elabora o brinda el producto o servicio. Melara (2013) afirma que “La satisfacción del cliente o usuario es emocional, debido al sacrificio (pago) que este hace al adquirir cierto producto o servicio” (p.33).

Sin embargo, Kotler y Armstrong (2003) afirman que “La satisfacción se sostiene en las expectativas y la mayor percepción de éstas. Esto sólo lo generará si una empresa u organización logra satisfacer sus necesidades en el momento exacto. (p.23).

En lo que respecta al servicio deseado, básicamente “es la relación entre lo que el usuario o cliente piensa, que es lo que debe ser con lo que realmente es” (Zeithaml y Bitner, 2009, p. 63).

Los elementos de la satisfacción, las empresas deben tener en cuenta la satisfacción de los clientes, preguntar a los clientes si el producto o servicio ha alcanzado o superado las expectativas, por lo tanto, las expectativas es un factor clave de la satisfacción.

Los niveles de satisfacción

El nivel de la satisfacción del cliente o usuario estará determinado básicamente por la diferencia entre la percepción y las expectativas, Deulofeu (2012) donde: Si, la satisfacción es positiva: Hablamos de que la percepción del cliente es superior a lo

que esperaba. Si la satisfacción es neutra: Cuando la percepción es igual a las expectativas. Complacencia: Cuando la percepción es menor a las expectativas (p.123). Esto por lo general se da una vez que el cliente haya adquirido el producto o servicio, después de su uso o al salir de la empresa o entidad donde acudió, básicamente sus emociones decidirán si efectivamente está satisfecho o no.

De otro modo, Cahuaya y Ñahuincopa (2016) manifiesta que, el objetivo de mantener satisfecho al cliente o usuario ha trascendido de tal forma que ya no es sólo problema del área de mercadotecnia, sino que ahora es prioridad de la organización en su conjunto, ya que han entendido que la satisfacción del cliente o usuario es lo primero. Asimismo, también mencionan que los niveles de satisfacción están en relación a) Insatisfacción: cuando el desempeño del producto no alcanza las expectativas. b) Satisfacción: cuando el desempeño del producto o servicio es igual las expectativas. c) Complacencia: cuando el desempeño es mayor y desborda las expectativas. .

Medición de la satisfacción

La satisfacción es vital en las organizaciones, hoy en día la competitividad radica en que tanta satisfacción se genera en el cliente, consumidor o usuario, ya que ellos a través del poder adquisitivo, recomendaciones, etc., generan posicionamiento y a su vez mayores ingresos económicos; Zeithmal y bitner (2009) indican que para lograr ello hay que tener en cuenta ciertos factores como: a) Factores situacionales: La satisfacción del cliente en cuanto al servicio está influenciada por la evaluación que se hace sobre las características del servicio o producto. b) Factores personales: Son la emoción de los clientes, que también pueden afectar en sus percepciones hacia los productos o servicios, la propia experiencia puede provocar emociones específicas que influyen en la satisfacción respecto al servicio. El estado de ánimo del cliente como las atribuciones de éxito o fracaso de servicio, seguridad, buen trato al cliente, recomendación (p.95).

Características de Factores Situacionales

Aquellos factores que interactúan al momento de la compra o adquisición de un producto o servicio. Zeithmal y bitner (2009) infiere que la satisfacción está relacionada con la evaluación que se puede hacer del producto o servicio con la finalidad de determinar qué características y atributos son aquellos más relevantes

y de este modo poder medirlo, como por ejemplo: incluye instalaciones, comodidad, atención y el precio entre otras (p.92).

Factores Personales (Percepción)

Los factores personales, son aquellos que están basados en sus necesidades de los usuarios o clientes, los cuales finalmente optan por tal o cual producto a comprar y por consiguiente evalúan si cumple con sus expectativas o no. Kotler (2009) manifiesta que para ello existen unos factores que ayudan a medir dichas percepciones: a) **Motivación:** Algunas necesidades surgen de estados de tensión como la necesidad de ser reconocido. La necesidad se convierte en motivo cuando se realza a un nivel de rigor, y el motivo es una necesidad que es lo suficiente urgente como para hacer que la persona actúe. Necesidad de seguridad y protección. b) **Atención selectiva:** Implica que debe trabajar intensamente para atraer la atención de los clientes. c) **Actitud:** Comprende las evaluaciones de unas personas favorables o desfavorables, los sentimientos emocionales, el trato que recibió al momento de la atención. d) **Creencia:** Es una idea descriptiva que tiene una persona frente a un producto o servicio que recibió e ofrecieron (p.171).

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación hay entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la satisfacción del usuario de una institución de educación superior de la ciudad de Chimbote en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación es conveniente porque a partir de los resultados obtenidos, permitirá tener datos reales los cuales sirven para la toma de decisiones en cuanto a la mejora de la gestión del sistema de información de trámite documentario, con el objetivo de generar mayor satisfacción en el cliente a partir de emplear mecanismos tecnológicos que faciliten la tramitación de sus documentos, el archivamiento y el debido proceso que implica la recepción.

Presenta una relevancia social porque a través de los datos que nos arroja la investigación se va a analizar y evaluar la mejora continua de los procesos en materia de gestión documentaria, con la finalidad de lograr que la entidad se inserte

en el cambio tecnológico usando herramienta tecnológicas y digitales que satisfagan las necesidades de los usuarios ya sean internos como externos. Lo que va a conllevar que otras entidades educativas de educación superior hagan lo mismo. Finalmente a través de ello se desea lograr que se genera un posicionamiento mayor, para que se incremente la cantidad de alumnos participantes en las diversas carreras que tenemos.

Presenta una utilidad metodológica la cual refuerza a través del proceso investigador los conocimientos obtenidos de manera, que esta investigación sirve para posteriores investigaciones relacionadas con las variables analizadas. Por otra parte la utilidad metodológica radica en cuanto a la forma de obtención de los datos, los cuales sirven para dejar un precedente el cual no sólo sirve para posteriores investigaciones sino, también para la mejora continua de procesos de diversas instituciones educativas de nivel superior, como también para la toma de decisiones.

Presenta una utilidad práctica, se percibe a partir de los hechos y acciones que se tomen a través de esta investigación y los resultados obtenidos, de tal forma que las conclusiones y la elaboración de una propuesta de mejora, da un realce para ser tomado en cuenta como conocimiento y práctica. Teniendo un valor por encima de otras investigaciones que sólo analizaron las variables. Asimismo se ha creado los instrumentos pertinentes para la recopilación de datos, los cuales pueden hacer uso cualquier otro investigador.

1.6. Hipótesis

H₁: La gestión del sistema de información de trámite documentario se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.

H₀: La gestión del sistema de información de trámite documentario no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la gestión del sistema de información de trámite documentario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.
- Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del sistema de información y factores situacionales inherentes a la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.
- Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del sistema de información y factores personales inherentes a la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.

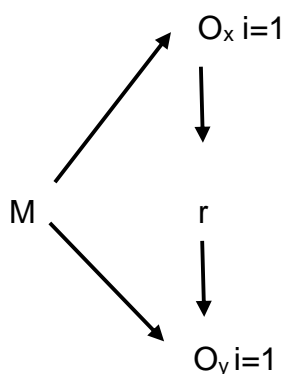
II. METODO

2.1 Tipo de Investigación

El presente estudio, tuvo su inicio bajo el fundamento del método científico, el cual es totalmente descriptivo-correlacional, no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) porque sólo se describieron ambas variables en su contexto natural, luego se halló la relación que existe entre ambas. No experimental debido a que no se hizo ningún tipo de manipulación de los fenómenos de investigación. Para ello, sólo se recopilaron los datos en un solo momento para posteriormente tener las conclusiones pertinentes.

2.2 Diseño de investigación

Correlacional, transversal descriptivo. La recopilación de datos se halló en un momento determinado, posteriormente se analizó obteniéndose las conclusiones pertinentes, todo en un único momento. (Hernández, 2014, p.152)



Donde:

- M: Representa la muestra considerada para el estudio.
- X: Representa la Variable: gestión del sistema de información de trámite documentario.
- Y: Representa la Variable: satisfacción del usuario
- O: Representa las observaciones a efectuar a las variables
- O_x^i : Representa a la medición por cada dimensión de la variable ($i=1$) de la Variable gestión del sistema de información de trámite documentario.
- R: Representa la relación y correlación que existe entre las variables.

2.3 Variables, operacionalización

2.3.1 Identificación de Variables

Variable 1: Gestión del sistema de información de tramite documentario

Variable 2: Satisfacción del usuario

2.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO Y ESCALADE MEDICIÓN
gestión del sistema de información de tramite documentario	Es la utilización eficiente del sistema dentro de la entidad, que tiene como objetivo el control y seguimiento de la documentación que ingresa o se genera en la entidad.(Laudon, Laudon, 2014)	Forma estructurada de percibir la gestión del sistema de información de tramite documentario a través de sus dimensiones de: calidad de uso, organización, personas y tecnología.	Calidad del uso	Seguridad	Nominal
				Rendimiento	Nominal
				Funcionalidad	Nominal
				Usabilidad	Nominal
			Organización	Presencia/Ausencia	Nominal
			Personas	Tiempo empleado para registro de documentos.	Nominal
				Exactitud de datos	
			Tecnología	Integridad de los datos.	Nominal
				Número de trámites atendidos por día.	Nominal
				Tiempo de atención del trámite.	Nominal
Satisfacción del usuario	Para Grande (2000, p. 345) la satisfacción del cliente/usuario se obtiene al comparar la percepción que el usuario tenga de los beneficios que logra obtener, con las expectativas que tenía antes de recibirlos.	Percepción del usuario del instituto de educación Superior sobre la atención recibida en sus trámites documentarios para determinar su satisfacción. Resultados de encuestas.	Factores Situacionales	Comodidad	Nominal
				Puntualidad	Nominal
				Precio	Nominal
				Atención del Trabajador	Nominal
			Factores personales (percepción)	Actitud frente al servicio	Nominal
				Creencia respecto al servicio	Nominal

2.4 Población, muestra y muestreo

2.4.1 Población

Todos los usuarios que solicitan la gestión del sistema de información de trámite documentario en el Instituto de Educación Superior de Chimbote.

N= 9000 solicitudes (tramites)

2.4.2 Muestra

Procesos en la gestión del sistema de información de trámite documentario del instituto de educación superior de Chimbote.

$$\eta = \frac{z^2(N)(p)(q)}{E^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

Donde

n = tamaño de la muestra

z = índice de confiabilidad = 1.96

p = probabilidad de acierto = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

E = error permisible = 5%

N = población = 9000 (solicitudes de usuarios)

Reemplazando:

$$\eta = \frac{1.96^2(9000)(0.5)(0.5)}{0.05^2(9000 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 368.47 = 368$$

Muestra ajustada

$$\eta = \frac{368}{\left(1 + \frac{368}{9000}\right)} = 353.84 = 354 \text{ Solicitudes de trámites}$$

2.4.3 Criterios de Selección

2.4.3.1 Criterios de inclusión

- Usuarios postulantes egresados de nivel secundaria
- Usuarios padres de familia de los egresados de secundaria
- Usuarios docentes de la institución de educación superior
- Usuarios nuevos estudiantes del I ciclo
- Padres de familia/ apoderados de estudiantes nuevos
- Usuarios estudiantes del II al VI ciclo
- Usuarios egresados
- Usuarios padres de familia / apoderados de egresados
- Usuarios alumnos reingresantes
- Usuarios padres de familia / apoderados de reingresantes
- Personal administrativo de la institución de educación superior

2.4.3.2 Criterios de Exclusión

- Usuarios menores de 18 años de edad.
- Usuarios que no han cursado estudios en la institución de educación superior.

2.4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis para poder determinar el muestreo fue los usuarios internos (Alumnos, Docentes, Personal administrativo y de servicios) que acudieron en el semestre 2017 – I y 2017 – II a realizar un trámite documentario.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1 Técnicas de recolección de datos

ENCUESTA

Para el desarrollo de esta investigación, se ha determinado aplicar como técnica de recolección de datos la encuesta, porque posibilita conseguir una mayor recaudación de información al utilizarse por medio de un instrumento, el cual, será diseñado, basándose en la creación de determinadas preguntas encaminadas a obtener datos.

Una vez aprobado el proyecto de investigación por la escuela de Pos Grado de la UCV se solicitó autorización para ejecutar la encuesta durante el periodo de mayo a julio del 2018 y en horario de apertura de atención al usuario, quienes fueron abordados persona a persona después de hacer sus trámites correspondientes a quienes se les informo sobre los fines y objetivos de la investigación solicitándoles firme un consentimiento informado y solicitándoles su participación voluntaria de él. Se aplicaron las encuestas en un tiempo de 5 a 10 minutos.

2.5.2 Instrumento

Cuestionario de gestión del sistema de información de tramite documentario, modelo de valores, es de creación propia Calderón, 2018. El cuestionario consta de 30 items distribuidos en: 16 items sobre calidad del uso, 03 items sobre organización, 06 items sobre personas y 05 sobre Tecnología. Las dimensiones son medidas en positivo aplicando una escala de Likert de 1 a 5 , desde totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5).

Escala de satisfaccion del usuario, elaboración propia teniendo como referencia a Palma (2005). Aplicado a los usuarios del instituto de educación superior tales como: Alumnos, egresados, padres de familia o apoderados, personal administrativo y de servicios. La encuesta presenta 12 items para una medición de la satisfaccion del usuario.

2.5.3 Validación y confiabilidad del instrumento

2.5.3.1 Validación:

Tabla 2: Ficha técnica del cuestionario de gestión del sistema de información de tramite documentario

Nombre	Cuestionario de Gestión del sistema de información de tramite documentario
Autor	Bach. Reynerio Ernesto Calderón Yarleque
Asesora	Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Fecha	Agosto del 2018
Sujetos de aplicación	Conformada por 70 docentes, 30 personal administrativo y de servicios , 200 estudiantes, 54 usuarios(egresados, padres de familia/ apoderados)
Tipo de administración	Individual
Duración	10 Minutos
Normas de puntuación	Escala de Likert 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo
Estructura	<p>Esta escala consta de 4 dimensiones para medir la gestión del sistema de información de tramite documentario. Estas dimensiones están divididas en partes para efectos del análisis de consistencia interna y confiabilidad estructural de la escala.</p> <p>Parte 1 Gestión del sistema de información de tramite documentario en la calidad del uso con 16 ítems. (1 – 16)</p> <p>Parte 2 Gestión del sistema de información de tramite documentario en la organización con 03 ítems. (17 – 19)</p> <p>Parte 3 Gestión del sistema de información de tramite documentario en las personas con 06 ítems. (20 – 25)</p> <p>Parte 4 Gestión del sistema de información de tramite documentario en la tecnología con 05 ítems. (26 – 30)</p>
Confiabilidad	<p>La prueba de confiabilidad se realiza de manera general y según sus 4 dimensiones de la gestión del sistema de información de trámite documentario; Calidad de Uso, Organización, Personas y Tecnología.</p> <p>A nivel general: El coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 30 ítems es de 90.0% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.6 y 4.3 la media general es de 4.1 con una varianza de 0.043. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia.</p> <p>A nivel de dimensiones: Calidad de Uso: cuyo coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 16 ítems es de 90.2% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.4 y 4.0 la media general es de 3.8 con una varianza de 0.041. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia. Organización: cuyo coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 3 ítems es de 81.2% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.3 y 3.7 la media general es de 3.6 con una varianza de 0.033. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia. Personas: cuyo coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 6 ítems es de 87.5% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.6 y</p>

	<p>4.0 la media general es de 4.0 con una varianza de 0.037. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia.</p> <p>Tecnología: cuyo coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 5 ítems es de 81.5% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.3 y 3.7 la media general es de 3.5 con una varianza de 0.043. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia.</p>
Conclusiones	<p>La prueba de confiabilidad es confiable a nivel general como en su estructura interna de 4 dimensiones cumpliendo con los criterios establecidos, con lo que se puede aplicar a los usuarios de una institución educativa superior de ambos sexos y mayores de edad que desean realizar un proceso documentario.</p>

Tabla 3: Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del usuario en una institución de educación superior

Nombre	Cuestionario de Satisfacción del usuario en una institución de educación superior
Autor	Bach. Reynerio Ernesto Calderón Yarleque
Asesora	Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Fecha	Agosto del 2018
Sujetos de aplicación	Conformada por 70 docentes, 30 personal administrativo y de servicios , 200 estudiantes, 54 usuarios(egresados, padres de familia/ apoderados)
Tipo de administración	Individual
Duración	10 Minutos
Normas de puntuación	Escala de Likert 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo
Confiabilidad	<p>La prueba de confiabilidad se realiza de manera general y según sus 2 dimensiones de la satisfacción de los usuarios de trámite documentario; Factores Situacionales y Factores Personales.</p> <p>A nivel general:</p> <p>El coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 12 ítems es de 88.7% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.77 y 4.65 la media general es de 4.3 con una varianza de 0.034. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia.</p> <p>A nivel de dimensiones:</p> <p>Factores Situacionales: cuyo coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 8 ítems es de 80.5% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.7 y 4.5 la media general es de 3.8 con una varianza de 0.041. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia.</p> <p>Factores Personales: cuyo coeficiente de Alfa de Cronbach basada en 4 ítems es de 87.3% y se interpreta como un nivel aceptable o una confiabilidad muy alta, la media de los elementos oscila entre 3.3 y 3.7 la media general es de 3.6 con una varianza de 0.033. ninguno de los valores de alfa de Cronbach por los elementos sobrepasa el valor de la referencia.</p>
Conclusiones	<p>La prueba de confiabilidad es confiable a nivel general como en su estructura interna de 2 dimensiones cumpliendo con los criterios establecidos, con lo que se puede aplicar a los usuarios de una institución educativa superior de ambos sexos y mayores de edad que desean realizar un proceso documentario.</p>

2.5.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad: Para desarrollar este estudio se aplica el Coeficiente de Alfa de Cronbach, este instrumento requiere de una sola aplicación y se basa en la medición de las respuestas del encuestado en relación a los ítems del instrumento. Después de haber ejecutado las encuestas, todas las respuestas se recopilarán para poder ejecutar el análisis pertinente.

Una medición es confiable de acuerdo al grado en que su aplicación reiterado al mismo individuo u objeto ocasiona resultados equivalentes (Hernández, 2014, p. 200).

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

2.6 Métodos de análisis de datos

- Esta investigación se concentró en el método de análisis cuantitativo distribución de frecuencias: se presenta la información de forma tabulada, detallada y ordenada, proporcionando un análisis con rapidez, este es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla donde se muestra la información de forma tabulada detallada y ordenada, permitiendo que se genere un análisis rápido y objetivo (Hernández, 2014, p. 287)
- Se determinó la aplicación de la Prueba de hipótesis Chi cuadrada: es una prueba estadística para analizar la hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, se calcula por medio de una tabla de contingencia, que es un cuadro de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable (Hernández, 2014, p. 318).

$$X^2_{calculable} = \sum \frac{(f_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad \longrightarrow \quad E_{ij} = \frac{f_{i.} \times f_{.j}}{f_{..}}$$

Donde:

$X^2 =$ *Estadístico Chi cuadrado*

$O =$ *Frecuencia observada*

$E =$ *Frecuencia esperada*

- Se elaboraron Gráficos para hacer más interactiva, vistosa y/o atractiva la información recolectada. Por otro lado, tablas estadísticas, las cuales, nos van a conceder la teoría indispensable respecto a la variable en estudio comenzando por los resultados obtenidos de la encuesta realizada.
- Asimismo, se empleará un software exclusivo para el tratamiento de los datos, luego de la recopilación de una base de datos con la información de la encuesta se procederá a su análisis y presentación.
- El programa estadístico que se utilizara es: Statitiscal Package for the Social Sciences (SPSS), en su versión actual SPSSvs.24, licencia ilimitada.
- Se establecieron categorías para cada dimensión de las variables en estudio. Consistió en colocar códigos numéricos mutuamente excluyentes en cada categoría. las categorías de los códigos no se superponen.
- No se utilizaron caracteres especiales o espacios en blanco.
- Una vez establecidas las categorías de códigos se ingresaron los datos directamente a la PC, utilizando como ayuda el software estadístico SPSS v22.0
- Los datos se presentan en tablas de doble entrada con frecuencias simples y ponderadas.
- El análisis estadístico giro en torno al coeficiente de correlación de spearman debido a que las pruebas descriptivas como inferenciales de normalidad(Estadísticos descriptivos, como los valores Z de asimetría y curtosis, entre otros, test K-S Kolmogorov – Smirnov, histograma , Grafico Q-Q sin tendencia , entre otros) arrojaron resultados negativos para el uso de Pearso'n (ver anexo)

2.7 Aspectos éticos

La presente investigación se ha realizado respetando los principios básicos de la declaración de Heisinki como normatividad ética internacional, en donde se establece la conservación de los datos íntimos y lo referente a la dignidad humana, también se tomó en cuenta el principio 21 donde claramente determina respetar el derecho de las personas que como objetos de estudio se debe proteger su integridad, como también la intimidad de cada uno de los participantes, su confidencialidad de los rasgos en estudio de cada individuo, minimizando los efectos que ocasione la investigación sin modificar los componentes físico y mental, como también su personalidad.

Se consideró además los principios éticos del reporte Belmont de respeto a las personas que abarca la protección a la autonomía de las personas y de beneficencia, en la que se estima aumentar los beneficios y disminuir los perjuicios posibles de una intervención. Todos los datos obtenidos fueron estrictamente confidenciales y anónimos y únicamente el personal involucrado en la investigación tuvo acceso a lo recolectado.

Además contempla la pauta N°4 y N°5 de la CIOMS (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas) en el desarrollo de la investigación, mediante el Consentimiento Informado, el investigador aporó información, describiendo oralmente, para que se tome la decisión de participar en una investigación, explicando las razones para considerarlo apropiado para ella y que la participación es voluntaria; que el individuo es libre de negarse a participar y de retirarse del estudio en cualquier etapa de la investigación sin pérdida o sanción de los beneficios a que tendría derecho y aclarando los riesgos y las garantías de seguridad que se establecen a los participantes.

Así mismo se estableció que la investigación se llevara a cabo cuando se obtenga la autorización del Director General del IES donde se realizó la investigación y el consentimiento informado de cada uno de los participantes.

Para determinar la originalidad de la presente investigación se utilizó el Turnitin como herramienta tecnológica que ayuda a controlar los contenidos no originales a través de la comparación con otras investigaciones, gracias a su algoritmo propietario reportando las similitudes de texto y el enlace original del documento.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la gestión del sistema de información de tramite documentario y la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, chimbote – 2018

			SATISFACCION_DEL_USUARIO					
			Pésima	Mala	Media	Bueno	Excelente	Total
GESTION DEL SISTEMA	Muy Malo	N°	1	0	0	0	0	1
		%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	Malo	N°	0	1	1	0	0	2
		%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%
	Regular	N°	0	3	26	4	1	34
		%	0,0%	0,8%	7,3%	1,1%	0,3%	9,6%
	Bueno	N°	0	0	10	102	38	150
		%	0,0%	0,0%	2,8%	28,8%	10,7%	42,4%
	Excelente	N°	0	0	0	24	143	167
		%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	40,4%	47,2%
	Total	N°	N°	4	37	130	182	354
		%	%	1,1%	10,5%	36,7%	51,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	89.294	26.296	16	0.001
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

En la Tabla N 01 se puede observar que la gestión del sistema de información de tramite documentario es mayoritariamente Malo (42.4%) y la satisfacción del usuario Pésimo (51.4%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 89.294y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.01%.

Tabla 2

Relación Entre las dimensiones Calidad de Uso Y Factores Situacionales Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018

		FACTORES SITUACIONALES			Total	
		Mala	Media	Bueno		
CALIDAD DE USO	Malo	N	0	253	6	259
		%	0.0%	71.5%	1.7%	73.2%
	Regular	N	1	36	56	93
		%	0.3%	10.2%	15.8%	26.3%
	Bueno	N	2	0	0	2
		%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
Total	N	3	289	62	354	
	%	0.8%	81.6%	17.5%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	70.969	9.4877	4	0.004
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla 02 se puede observar que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Calidad de uso es mayoritariamente Malo (73.2%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Situacionales es regularmente satisfecho (81.6%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 70.969 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.04%.

Tabla 3

*Relación Entre las dimensiones Calidad de Uso Y Factores Personales Del
Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018*

		FACTORES PERSONALES				
			Mala	Media	Bueno	Total
CALIDAD DE USO	Malo	N	0	229	30	259
		%	0.0%	64.7%	8.5%	73.2%
	Regular	N	3	32	58	93
		%	0.8%	9.0%	16.4%	26.3%
	Bueno	N	2	0	0	2
		%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
Total	N	5	261	88	354	
	%	1.4%	73.7%	24.9%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018

Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	52.403	9.4877	4	0.007
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla N 03 se puede observar que la gestión del sistema de información de tramite documentario en su dimensión Calidad de uso es mayoritariamente Malo (73.2%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Personales es regularmente satisfecho (73.7%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 52.403 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.07%.

Tabla 4

*Relación Entre las dimensiones Organización y Factores Situacionales Del
Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018.*

		FACTORES_SITUACIONALES				
			Mala	Media	Bueno	Total
ORGANIZACION	Malo	N	0	280	22	302
		%	0.0%	79.1%	6.2%	85.3%
	Regular	N	0	9	39	48
		%	0.0%	2.5%	11.0%	13.6%
	Bueno	N	3	0	1	4
		%	0.8%	0.0%	0.3%	1.1%
Total		N	3	289	62	354
		%	0.8%	81.6%	17.5%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018

Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	59.750	9.4877	4	0.008
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla 04 se puede observar que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Organización de uso es mayoritariamente Malo (85.3%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Situacionales es regularmente satisfecho (81.6%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 59.750 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.08%.

Tabla 5

*Relación Entre las dimensiones Organización y Factores Personales Del Usuario
De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018*

		FACTORES PERSONALES			Total	
			Mala	Media	Bueno	
ORGANIZACION	Malo	N	1	248	53	302
		%	0.3%	70.1%	15.0%	85.3%
	Regular	N	1	13	34	48
		%	0.3%	3.7%	9.6%	13.6%
	Bueno	N	3	0	1	4
		%	0.8%	0.0%	0.3%	1.1%
Total		N	5	261	88	354
		%	1.4%	73.7%	24.9%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	52.433	9.4877	4	0.007
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla N 05 se puede observar que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Organización es mayoritariamente Malo (85.3%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Situacionales es regularmente satisfecho (73.7%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 52.433 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.07%.

Tabla 6

**Relación Entre las dimensiones Personas y Factores Situacionales Del
Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018**

		FACTORES_SITUACIONALES				Total
			Mala	Media	Bueno	
PERSONAS	Malo	N	1	261	28	290
		%	0.3%	73.7%	7.9%	81.9%
	Regular	N	1	28	33	62
		%	0.3%	7.9%	9.3%	17.5%
	Bueno	N	1	0	1	2
		%	0.3%	0.0%	0.3%	0.6%
Total		N	3	289	62	354
		%	0.8%	81.6%	17.5%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018

Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	86.036	9.4877	4	0.001
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla 6 nos muestra que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Personas de uso es mayoritariamente Malo (81.9%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Situacionales es regularmente satisfecho (81.6%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 86.036 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.01%.

Tabla 7

Relación Entre las dimensiones Personas y Factores Personales Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018

		FACTORES_PERSONALES			Total	
			Mala	Media	Bueno	
PERSONAS	Malo	N	1	236	53	290
		%	0.3%	66.7%	15.0%	81.9%
	Regular	N	3	25	34	62
		%	0.8%	7.1%	9.6%	17.5%
	Bueno	N	1	0	1	2
		%	0.3%	0.0%	0.3%	0.6%
Total		N	5	261	88	354
		%	1.4%	73.7%	24.9%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	43.216	9.4877	4	0.011
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla 7 nos muestra que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Organización es mayoritariamente Malo (85.3%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Situacionales es regularmente satisfecho (73.7%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 43.216 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.11%.

Tabla 8

*Relación Entre las dimensiones Tecnología y Factores Situacionales Del Usuario
De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018*

		FACTORES_SITUACIONALES				Total
			Mala	Media	Bueno	
TECNOLOGIA	Malo	N	0	287	20	307
		%	0.0%	81.1%	5.6%	86.7%
	Regular	N	1	2	42	45
		%	0.3%	0.6%	11.9%	12.7%
	Bueno	N	2	0	0	2
		%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
Total		N	3	289	62	354
		%	0.8%	81.6%	17.5%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018

Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	45.360	9.4877	4	0.013
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla 8 nos muestra que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Tecnología de uso es mayoritariamente Malo (86.7%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Situacionales es regularmente satisfecho (81.6%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 45.360 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.13%.

Tabla 9

Relación Entre las dimensiones Tecnología y Factores Personales Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018

		FACTORES_PERSONALES			Total	
			Mala	Media	Bueno	
TECNOLOGIA	Malo	N	0	254	53	307
		%	0.0%	71.8%	15.0%	86.7%
	Regular	N	3	7	35	45
		%	0.8%	2.0%	9.9%	12.7%
	Bueno	N	2	0	0	2
		%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
Total		N	5	261	88	354
		%	1.4%	73.7%	24.9%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	70.529	9.4877	4	0.001
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

La Tabla 9 nos muestra que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión Tecnología es mayoritariamente Malo (86.7%) y la satisfacción del usuario en su dimensión Factores Personales es regularmente satisfecho (73.7%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 70.529 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.01%.

Tabla 10

Nivel de Gestión Del Sistema De Información De Tramite Documentario Por Los Usuarios De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018

	Escala	N°	%
Muy Malo	30-53	1	0,3%
Malo	54-77	2	0,6%
Regular	78-101	34	9,6%
Bueno	102-125	167	47,2%
Excelente	126-150	150	42,4%
Total		354	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

La Tabla 10 se puede observar que el 47,2% de los a los usuarios del instituto público superior manifiestan que el nivel de “Gestión del Uso Del Sistema De Información De Tramite Documentario” está en un nivel considerado como Malo. El 42.7% menciona que contribuye en un nivel de Muy Malo y El nivel Regular con un 9,6% que son los que son elevados respectivamente, Los niveles Bueno y Excelente con un 0.6% y 0.3%.

Tabla 11

Dimensiones del Nivel Gestión del Sistema de Información de Tramite Documentario por los usuarios de una Institución de Educación Superior, Chimbote – 2018

	Calidad de uso		Organización		Personas		Tecnología	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Malo	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	0	0,0%
Malo	4	1,1%	6	1,7%	3	0,8%	3	0,8%
Regular	35	9,9%	28	7,9%	25	7,1%	32	9,0%
Bueno	171	48,3%	80	22,6%	118	33,3%	105	29,7%
Excelente	143	40,4%	239	67,5%	207	58,5%	214	60,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

La Tabla 11 se observa que el 0.3% de los usuarios obtienen nivel excelente, con el 1.1% con un nivel bueno, el 9.9% con un nivel regular, el 48.3% con un nivel Malo de la “Calidad de Uso” y el 40.4% tienen nivel Muy Malo, con el 0.3% con un nivel Excelente, el 1.7% con un nivel Bueno, el 7.9% con un nivel Regular de la “Organización” y el 67.5% tienen nivel Muy Malo, con el 0.3% con un nivel Excelente, el 0.8% con un nivel Bueno, el 7.1% con un nivel Regular, el nivel Malo con un 33.3% de las “Personas” y el 58.5% tienen nivel Pésimo, con el 0.0% con un nivel Excelente, el 0.8% con un nivel Bueno, el 9.0% con un nivel Regular, el nivel Malo con un 29.7% de las “Personas” y el 60.5% tienen nivel Pésimo, Determinándose que las dimensiones de la gestión del Sistema de Información de Tramite Documentario de los usuarios de una institución de educación superior esta en promedio nivel Muy Malo (56.725%)

Tabla 12

*Nivel de satisfacción del usuario de una institución de educación superior,
Chimbote – 2018*

		Escala	Frecuencia	Porcentaje
SATISFACCION DEL USUARIO	Pesima	8-13	1	0,3%
	Mala	14-20	4	1,1%
	Media	21-26	37	10,5%
	Bueno	27-33	130	36,7%
	Excelente	34-40	182	51,4%
	Total			354

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

La tabla 12 se puede observar que el 10.5% de los a los usuarios del instituto de educación superior manifiestan que el nivel de “Nivel De Satisfacción Del Usuario” está en un nivel considerado como media. El 36.7% menciona que contribuye en un nivel de Malo y El nivel Muy malo con un 51.4% que son los que son elevados respectivamente, Los niveles Bueno y Muy Bueno con un 1.1% y 0.3%.

Tabla 13

Dimensiones del Nivel de satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018

	FACTORES SITUACIONALES		FACTORES PERSONALES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Pesima	1	0,3%	1	0,3%
Mala	5	1,4%	7	2,0%
Media	31	8,8%	49	13,8%
Bueno	145	41,0%	142	40,1%
Excelente	172	48,6%	155	43,8%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la institución de educación superior –Chimbote 2018
Elaboración propia.

La Tabla 13 se observa que el 0.3% de los usuarios obtienen nivel excelente, con el 1.4% con un nivel bueno, el 8.8% con un nivel regular, el 41.0% con un nivel Malo y con un nivel Pésimo de 48.6% de los Factores Situacional, con el 0.3% con un nivel Excelente, el 2.0% con un nivel Bueno, el 13.8% con un nivel Medio, con un nivel Malo del 40.1% de los Factores Personales y el 43.8% tienen nivel Pésimo, , Determinándose que las dimensiones de la Satisfacción del Usuario Sistema de una institución de educación superior esta en promedio nivel inadecuado (20.1%).

IV. DISCUSION

La presente polémica de semejanzas, coincidencias y diferencias de la investigación realizada entre mis resultados y los antecedentes y planteamientos teóricos se establecen de la siguiente manera:

En la tabla N°1 se aprecia que existe una relación altamente significativa entre sistema de tramite documentario y el nivel de satisfacción del usuario (%). estos resultados son confirmados por Bastidas (2016) quien en su tesis afirma que, el desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo genera una mejor satisfacción de los usuarios en la atención de expedientes. Así mismo Vilca y Alférez (2016) sostiene al respecto que obteniendo los requerimientos a través del levantamiento de información en las reuniones sostenidas con el personal involucrado en los procesos de negocio de las diferentes áreas del edificio administrativo y los resultados de las pruebas, se concluyó que la aplicación del sistema de información web vincula dichas áreas, mejorando y agilizando el flujo del trámite documentario y por ende la satisfacción de los usuarios, de la misma manera Medina y Mamani (2017) en su tesis factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública sostiene que El 71% de los usuarios están insatisfechos con respecto al Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) por tanto es necesario el uso de un sistema de información.

En la tabla N°2 se considera el nivel del uso del sistema de información de trámite documentario en un 52% como pésimo. Ello se corrobora en la investigación de Moreira (2012) donde el “Diseño e implementación de un sistema web de seguimiento de trámites internos para la facultad de ciencias agrícolas de la “Universidad Central del Ecuador”; tuvo como objetivo de su investigación que las herramientas de tecnologías permiten que estos procedimientos manuales sean reemplazados por procedimientos automatizados a favor de la Facultad para aprovechar de mejor manera el recurso humano. Concluyo finamente que el desarrollo en espiral utilizado en este proyecto, ayuda a determinar rápidamente

los posibles riesgos en la sistematización de este proceso, debido a que aun cuando se tiene diagramados los procesos levantados en la construcción, con frecuencia se presentan escenarios que no fueron considerados en la fase de análisis de requerimientos, y con lo que esta metodología permite determinar un plan a seguir para evitar o mitigar el impacto de dichos riesgos. Por otra parte, es preciso resaltar que, la unidad de trámite documentario está encargado de administrar la documentación oficial y asegurar su oportuna distribución, así como de organizar el sistema de archivos centrales Mendoza (2015).

En la tabla N°3 se muestran las dimensiones del nivel de uso de los sistemas de información de tramite documentario, en la investigación resulta que hay un 0,3 % que considera a la dimensión organización fundamental por ello se tiene que lograr comprender lo que se afirma que la implementación de un sistema de información bien diseñado no debería de implicar grandes cambios en la organización si no el simple hecho de que lo que antes las personas hacían a mano, ahora lo harán a través de la computadora, así mismo en la dimensión personas se refleja que más del 50% no se sienten involucrados con el uso del sistema de información de tramite documentario lo cual los usuarios deben considerar lo que se menciona que ningún sistema de información es capaz de funcionar de forma completamente autónoma, todos necesitaran en mayor o menor grado de la interacción humana, afrontando la complicada tarea de evitar que los usuarios introduzcan información incorrecta de forma accidental o de manera dolosa, finalmente resulta que el 10,5% sabe interactuar y usar correctamente la tecnología que se considera que un sistema de información requiere la implementación de componentes tecnológicos que forman la infraestructura que la da soporte y que le permita acoplarse a la estructura organizacional, reflejando los procesos y la cultura de la empresa, esto a través de una adecuada interacción con el recurso humano que alimentara de datos al sistema y consumirá la información que este genere para sustentar la toma de decisiones.

En la tabla N° 4 se aprecia que el nivel de satisfacción del usuario de una institución de educación superior es malo (48 %). Estos resultados son sostenidos ya que Bastidas (2016) en su tesis afirma que el desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario debe generar una mejor satisfacción de los usuarios en la atención de expedientes. Así mismo Medina y Mamani (2017) sostiene al respecto que un sistema de información de trámite documentario genera un alto grado de insatisfacción en sus usuarios, cuyas causas se dan, por una parte, por la falta de eficiencia y experiencia del personal administrativo para responder un documento, lo que produce fallas en la organización y coordinación al momento de resolver un documento de suma urgencia. Asimismo, la falta de compromiso de los empleados con el objetivo del sistema y la contratación de personal no especializado o falta de formación en ellos.

En la tabla N° 5 las dimensiones de satisfacción del usuario de una institución de educación superior se contempla que los factores situacionales son muy malos (41.2 %) al igual que los factores personales (43,8%) que desde nuestro punto de vista se refleja por la falta de identificación y responsabilidad. A ello se suma que la institución de educación superior como entidad del estado los usuarios internos no cumplen con sus funciones generando insatisfacción en los usuarios externos en mayor escala.

V. CONCLUSIONES

1. Se determina la existencia de correlación. Observándose que la gestión del sistema de información de trámite documentario es mayoritariamente Malo (42.4%) y la satisfacción del usuario Pésimo (51.4%) en una institución de educación superior Chimbote, 2018. Sin embargo, ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 89.294 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.01%. (Tabla, 1).
2. Se identificó el nivel de gestión del sistema de información de trámite documentario, donde el 52% de los encuestados nos indica que el sistema es pésimo.
3. Se identificó el nivel de satisfacción del usuario que realiza gestiones de trámite documentario, el cual es considerado por el 48% como malo.
4. Se identificó el nivel de satisfacción del usuario que realiza gestiones de trámite documentario, el cual ha sido considerado por el 36,7% como malo, mientras que el 1,1% tiene una buena satisfacción, asimismo el resto mantiene una percepción entre baja y muy baja.
5. Se determinó la relación de las dimensiones de la gestión del sistema de información y factores situacionales inherentes a la satisfacción del usuario, se observó que la gestión del sistema de información de trámite documentario en su dimensión calidad de uso es mayoritariamente malo (73.2%) y la satisfacción del usuario en su dimensión factores situacionales es regularmente satisfecho (81.6%). Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 70.969 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los

resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.04%.

6. Se determinó la relación de las dimensiones de la gestión del sistema de información y factores personales inherentes a la satisfacción del usuario donde se observó que la gestión del sistema de información de tramite documentario en su dimensión calidad de uso es mayoritariamente malo (73.2%) y la satisfacción del usuario en su dimensión factores personales es regularmente satisfecho (73.7%). Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 52.403, siendo su significancia estadística Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.07%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda en principio a quiénes atienden, brindar un servicio de atención de calidad, donde pese a las trabas o adversidades que se puedan presentar, el usuario sienta satisfacción por la atención brindada.
2. Por otro lado, se le recomienda a la Institución de educación Superior, implementar un sistema de gestión de trámite documentario, basado en el manejo eficiente de las TIC's, así mismo como su capacitación al personal y seguimiento necesario para asegurar la mejora continua de los procesos.
3. Se recomienda emplear mecanismos digitales para la valoración del servicio que se les está otorgando, con la finalidad de poder mejorar los procesos y procedimientos de manera más eficiente, otorgando la posibilidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y donde se vea realizada la gestión.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adrianzen, S. (2016). *Implementación de un sistema web para mejorar los procesos de gestión documentaria para la asociación círculo militar – Jesús María 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Cahuaya, R. & Ñahuincapa, A. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la Hacienda de Angares, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Calero, M. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Huacho, Perú.
- Calmet, J. Sistema Informático WEB de trámite documentario para la UGEL.
- Camba, L. (2014). *Calidad de servicio de Odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>.
- Colosio, L. (2013). El mundo de la Tecnología. Disponible en <http://latecnologiadesecundaria.blogspot.pe/p/segundo-grado.html>.
- Corro, M. (2014). *Relación entre la Calidad de Servicio y la Fidelización de los Clientes de la Boutique BRAND ME, Chimbote*. (Tesis de licenciado, Universidad Cesar Vallejo).
- Day, G. (2000). *Comprender, Captar y Fidelizar a los mejores clientes*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- De la Cruz, J., Fernández, M. (2008). *Desarrollo de un sistema informático basado en la plataforma web para mejorar el proceso de trámite documentario en el gobierno provincial de Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- De Soto, H. (1983). *EL OTRO SENDERO* [Libro de Ideología Social] Perú.

- De Soto, H. (2000). *THE MYSTERY OF CAPITAL: Why Capitalism Triumphs in the West and Fails Everywhere Else*. 20 Vauxhall Bridge Road, London SW1V 2SA; [Libro de Análisis Económico y Financiero].
- Fernández V. (2006). *Desarrollo de Sistemas De Información – Una metodología basada en el modelado*, Primera Edición, Universidad Técnica de Cataluña, España.
- Fuentes, R. (2007). La perspectiva sistémica en la gestión de los centros documentarios. *Anales de documentación*. (10), pp. 93-112).
- Gonzales, Y. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima* (Tesis de licenciado). Recuperada de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/206/Yeny_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Ibérico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo – Moyobamba*. (Tesis de pregrado). Disponible en <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/255>.
- Inca, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas* (Tesis de licenciado). Recuperada de <https://es.scribd.com/document/343345450/Inca-Allcahuaman-Calidad-de-Servicio-y-Satisfacion-de-Los-Usuarios>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Juárez. México. Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2012) *Sistemas De Información Gerencial*, Décimo Segunda edición, Pearson educación, México.
- Mendoza, B. (2015). *Trámite documentario*. [Trámitedocumental.blogspot.com](http://tramitedocumental.blogspot.com). <http://tramitedocumental.blogspot.com/2015/04/concepto.html>.
- Oppenheimer, A. (2003). La burocracia, el mejor aliado de la corrupción en América latina. Disponible: <http://www.lanacion.com.ar/537710-la-burocracia-el-mejor-aliado-de-la-corrupcion-en-america-latina>.

- Palomino, A. (2013). *Mejora en el proceso de trámite documentario de clínica en el sector privado*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Serna, L. (3 de noviembre del 2012). *Trámite documental*. Prezi.com. <https://prezi.com/8aqe3ypxeznk/tramite-documental/>.
- Tito, K. (2014). *Calidad de servicio y su relación con la Satisfacción del cliente interno en la Empresa SOLUCIONES MARITIMAS S.A.C; SUCURSAL Chimbote*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- UGEL de Zarumilla. (2011). Manual. Manual de Organización y Funciones. Zarumilla, Tumbes, Perú: UGEL de Zarumilla. Obtenido de <http://ugelzarumilla.edu.pe/Archivos/mof/mof.pdf>.
- UGEL SAN INGNACIO. (2018). *Funciones de trámite documentario*. <http://www.ugelsanignacio.gob.pe/tramite%20documentario>.
- Zarumilla. (2014). Tumbes utilizando los frameworks angularJS y Spring MVC (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

VIII. ANEXOS

**ANEXO N°1
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CUESTIONARIO**

**GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA
INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN CHIMBOTE -2018**

Cuestionario Encuesta de valoración de la gestión del sistema de información de tramite
documentario

(Elaborado por Calderón y Valverde, 2018)

Estimado encuestado, mediante el presente cuestionario se pretende obtener información para efectuar un estudio sobre la gestión del sistema de información de tramite documentario. Le agradezco responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO					
Dimensión Calidad del Uso					
	TD	D	I	A	TA
1. ¿Crees que el número de DNI es el código correcto y seguro para gestionar un trámite documentario?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera usted que el código establecido representa una política de seguridad que le ofrece el sistema de información de tramite documentario?	1	2	3	4	5
3. ¿Cree que el tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera que se presentan demoras al ejecutar una operación de registro/transacción?	1	2	3	4	5
5. ¿Cree que Mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes?	1	2	3	4	5
6. ¿Según usted cree que ha habido reducción de tiempo en la recepción de su solicitud?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera que al solicitar una consulta el sistema le permite conocer la ubicación y estado de su expediente?	1	2	3	4	5
8. ¿Cree que el sistema cuenta con reportes que detallen la ubicación y trazabilidad de su expediente?	1	2	3	4	5

9. Considera que el sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de sus trámite documentario?	1	2	3	4	5
10. ¿Cree que la información que se detallan en los reportes del sistema de información de acuerdo a su trámite es completa?	1	2	3	4	5
11. ¿Considera que el sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes?	1	2	3	4	5
12. ¿Cree usted que se eliminaron pasos que retrasaban las operaciones del sistema de trámite documentario?	1	2	3	4	5
13. ¿Considera que la disponibilidad de la información en el sistema de información de trámite documentario es oportuna?	1	2	3	4	5
14. ¿Cree usted que mejoro el sistema de información de trámite documentario en el cumplimiento de las actividades de los usuarios?	1	2	3	4	5
15. ¿Considera confiable la información que ahora brinda el sistema de información de trámite documentario?	1	2	3	4	5
16. ¿Cree usted que la gestión del sistema de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?	1	2	3	4	5
Dimensión Organización					
17. Tiene conocimiento que la institución cuenta con un sistema de información de trámite documentario.	1	2	3	4	5
18. Percibe que la organización tiene sus procesos automatizados, basados en sistemas de información.	1	2	3	4	5
19. Considera que el sistema de información de trámite documentario está bien diseñado basado en la estructura de la organización?	1	2	3	4	5
Dimensión Personas					
20. Considera que se usa en el sistema de información de tramite documentario los tiempos de registro esperado.	1	2	3	4	5
21. Cree que se usa el sistema de información de trámite documentario al procesar su formulario único de trámite que cumplen con el tiempo de registro promedio esperado.	1	2	3	4	5
22. Considera que el sistema de información de trámite documentario si presenta algún problema en el registro del proceso de su solicitud el personal responsable se preocupa por solucionarlo en el menor tiempo posible.	1	2	3	4	5
23. Cree que los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario registran la información correctamente.	1	2	3	4	5
24. Considera que los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario al emitir los reportes, estos muestran la información solicitada.	1	2	3	4	5

25. Los diferentes formatos reportados conservan su idoneidad de acuerdo al MINEDU.	1	2	3	4	5
Dimensión Tecnología					
26. Considera necesario la adquisición de las Tecnologías, específicamente el software y hardware para la institución.	1	2	3	4	5
27. Cree que el sistema de información de trámite documentario presenta una estructura definida y un método para procesar los datos y producir la información con la tecnología actual.	1	2	3	4	5
28. Considera que el sistema de información de trámite documentario responde de inmediato con la tecnología la recepción de solicitudes de trámite o información requerida.	1	2	3	4	5
29. Cree que el sistema de información de trámite documentario con la tecnología actual reporta oportunamente el número de trámites atendidos por día.	1	2	3	4	5
30. Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario han reducido considerablemente el tiempo de atención.	1	2	3	4	5

ANEXO N°2
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CUESTIONARIO

GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN CHIMBOTE - 2018

Cuestionario Encuesta de valoración de la gestión del sistema de información de tramite
documentario

(Elaborado por Calderón y Valverde, 2018)

Estimado encuestado, mediante el presente cuestionario se pretende obtener información para efectuar un estudio sobre la satisfacción de los usuarios. Le agradezco responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
DIMENSIÓN FACTORES SITUACIONALES					
	TD	D	I	A	TA
1. ¿Las instalaciones e infraestructura dentro de la oficina en la institución de educación superior se encuentran cuidadas?	1	2	3	4	5
2. ¿En qué medida está a gusto con la comodidad y el confort de las oficinas en la institución de educación superior ?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera apropiado el tiempo de espera cuando solicita un trámite documentario?	1	2	3	4	5
4. ¿La institución de educación superior cumple con los tiempos de entrega en relación a su FUT?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera a las tasas administrativas según el TUPA de la institución apropiadas ?	1	2	3	4	5
6. ¿Todos los tramites documentarios se encuentran establecidos en el TUPA?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera que la explicación de los procesos de flujos de atención son los adecuados?	1	2	3	4	5
8. ¿Se encuentra conforme con la atención que le brindo la institución en relación a su trámite documentario?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN FACTORES PERSONALES					
	TD	D	I	A	TA
9. ¿El trato que recibió luego que le ofrecieron el servicio, se sintió satisfecho?	1	2	3	4	5
10. ¿La actitud asertiva que mostró el trabajador considera usted justa para todos los usuarios ?	1	2	3	4	5
11. ¿Considera que los usuarios que trabajan en la institución de educación superior están capacitados para el proceso de tramite documentario que usted requiere?	1	2	3	4	5
12. ¿Recomendaría el servicio del proceso de tramite documentario a los diversos usuarios de la institución de educación superior?	1	2	3	4	5

ANEXO N°3
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA APLICADA PARA ANALIZAR LA
GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA
INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN CHIMBOTE -2018

DIMENSION CALIDAD DE USO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza 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
P1	59,71	66,012	,597	.	,895
P2	59,37	65,033	,640	.	,894
P3	59,62	65,722	,606	.	,895
P4	59,49	64,885	,636	.	,894
P5	59,84	68,353	,442	.	,900
P6	59,52	66,426	,494	.	,899
P7	59,49	64,885	,636	.	,894
P8	59,18	64,184	,606	.	,895
P9	59,40	66,898	,502	.	,898
P10	59,06	65,364	,578	.	,896
P11	59,71	66,012	,597	.	,895
P12	59,37	65,033	,640	.	,894
P13	59,62	65,722	,606	.	,895
P14	59,49	64,885	,636	.	,894
P15	59,84	68,353	,442	.	,900
P16	59,52	66,426	,494	.	,899

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,902	,902	16

El alfa de Cronbach es de 90.2% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión calidad de uso es altamente confiable.

ANEXO N°4
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza 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
P17	8,50	2,052	,592	,390	,544
P18	8,72	2,764	,414	,172	,753
P19	8,38	2,226	,601	,393	,535

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,812	,710	3

El alfa de Cronbach es de 81.2% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión ORGANIZACION es altamente confiable.

**ANEXO N°5
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

DIMENSIÓN PERSONAS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza 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
p20	20,6441	8,734	,407	.	,772
p21	20,5254	7,587	,683	.	,697
p22	19,9944	8,499	,549	.	,736
p23	20,5254	7,587	,683	.	,697
p24	19,9944	8,499	,549	.	,736
p25	20,8729	9,743	,277	.	,796

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,875	,772	6

El alfa de Cronbach es de 87.5% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión PERSONAS es altamente confiable.

ANEXO N°6
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DIMENSIÓN TECNOLOGÍA

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza 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
P26	16,7994	6,943	,328	,115	,725
P27	16,7627	6,606	,440	,201	,681
P28	16,4605	5,728	,573	,420	,624
P29	16,6751	6,611	,463	,216	,672
P30	16,3418	6,005	,574	,407	,626

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,816	,715	5

El alfa de Cronbach es de 87.5% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión PERSONAS es altamente confiable.

**ANEXO N°7
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FIABILIDAD DE LA VARIABLE GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION
SUPERIOR -CHIMBOTE - 2018**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CALIDAD_DE_USO	11,31	1,870	,719	,888
ORGANIZACION	11,20	1,978	,765	,876
PERSONAS	11,23	2,113	,602	,909
TECNOLOGIA	11,18	2,033	,795	,872
GESTION_DEL_SISTEMA	11,24	1,794	,911	,842

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	5

El alfa de Cronbach es de 90% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión DE LA VARIABLE GESTION es altamente confiable.

ANEXO N°8
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA APLICADA PARA
ANALIZAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE UNA INSTITUCION
DE EDUCACION SUPERIOR CHIMBOTE - 2018**

DIMENSIÓN FACTORES SITUACIONALES

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	28,5480	16,685	,509	,785
S2	28,5395	16,719	,500	,786
S3	28,2373	15,264	,637	,764
S4	28,4520	16,945	,485	,788
S5	28,1186	15,771	,626	,767
S6	28,5141	17,049	,424	,797
S7	28,3220	16,321	,562	,777
S8	29,0254	17,396	,397	,801

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	8

El alfa de Cronbach es de 80.5% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión FACORES SITUACIONABLES es altamente confiable.

ANEXO N°9
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DIMENSIÓN FACTORES PERSONALES

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S9	12,3051	4,479	,452	,234	,809
S10	11,8164	4,133	,482	,242	,888
S11	11,8418	4,032	,503	,257	,873
S12	11,5876	4,640	,383	,166	,852

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,873	,672	4

El alfa de Cronbach es de 87.3% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión FACORES PERSONALES es altamente confiable.

ANEXO N°10
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**FIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE UNA
INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR DE CHIMBOTE - 2018**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
FACTORES_SITUACIONALES	5,50	,715	,798	,826
FACTORES_PERSONALES	5,58	,685	,674	,939
SATISFACCION_DEL_USUARIO	5,53	,641	,883	,746

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	3

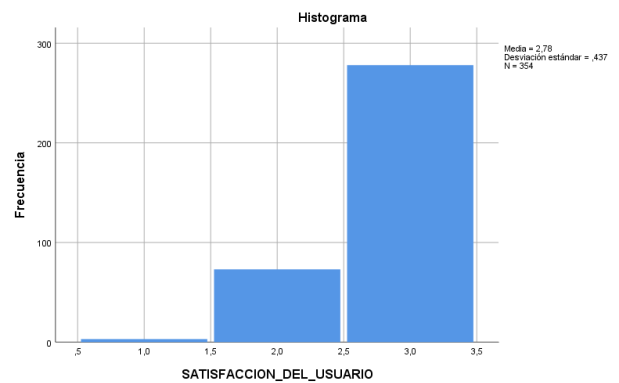
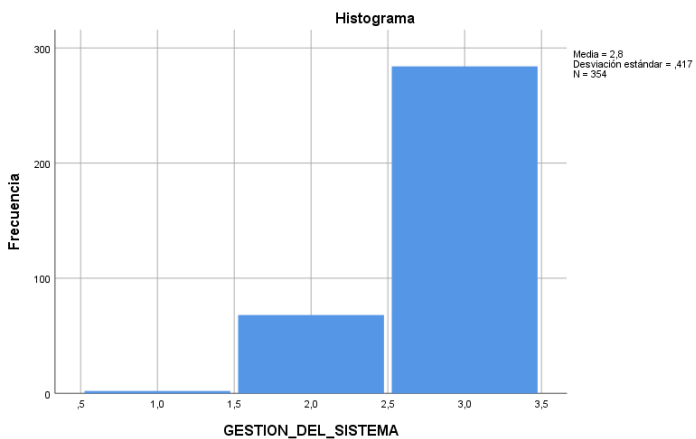
El alfa de Cronbach es de 88.7% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para la dimensión DE LA VARIABLE SATISFACCION es altamente confiable.

ANEXO N°11
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PRUBA DE LA NORMALIDAD DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE
TRÁMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA INSTITUCIÓN DE
EDUCACIÓN SUPERIOR, CHIMBOTE – 2018

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD_DE_USO	,456	354	,000	,569	354	,000
ORGANIZACION	,509	354	,000	,433	354	,000
PERSONAS	,497	354	,000	,479	354	,000
TECNOLOGIA	,516	354	,000	,408	354	,000
GESTION_DEL_SISTEMA	,489	354	,000	,500	354	,000
FACTORES_SITUACIONALES	,494	354	,000	,485	354	,000
FACTORES_PERSONALES	,456	354	,000	,574	354	,000
SATISFACCION_DEL_USUARIO	,481	354	,000	,522	354	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**ANEXO N°12
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**BASE DE DATOS
GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO																																				
N°	CALIDAD DE USO																ORGANIZACIÓN			PERSONAS					TECNOLOGIA					V1						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		P30					
1	2	2	2	2	4	2	2	1	3	1	2	2	2	2	4	2	35	1	3	1	5	4	2	4	2	4	4	2	20	2	2	1	3	1	9	69
2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	62	5	4	5	14	5	4	4	4	4	2	23	4	4	5	4	4	5	22	121
3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	74	4	4	5	13	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	4	5	23	138	
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	68	5	5	4	14	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	22	133	
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	72	5	4	5	14	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	5	22	135	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62	4	4	4	12	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20	116
7	1	4	3	4	4	3	4	4	5	3	1	4	3	4	4	3	54	4	5	3	12	5	3	5	3	5	4	25	3	4	4	5	3	19	110	
8	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	68	4	5	5	14	4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	5	5	22	131	
9	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	71	5	4	5	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	24	138	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	90	
11	4	3	4	2	4	5	2	4	3	3	4	3	4	2	4	5	56	4	3	3	10	3	2	4	2	4	4	19	5	2	4	3	3	17	102	
12	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	65	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	5	22	124	
13	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	64	5	4	5	14	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	5	22	126	
14	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	67	5	4	5	14	5	4	5	4	5	4	27	5	3	5	4	5	22	130	
15	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	76	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	145	
16	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	44	2	3	2	7	4	4	3	4	3	4	22	3	3	2	3	2	13	86	
17	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	45	3	3	3	9	3	3	4	3	4	3	20	4	2	3	3	3	15	89	
18	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	56	3	4	3	10	3	3	4	3	4	3	20	4	4	3	4	3	18	104	
19	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67	5	5	5	15	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	5	5	23	131	
20	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	62	3	4	5	12	2	5	5	5	5	3	25	5	4	3	4	5	21	120	
21	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	56	4	4	5	13	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	4	5	20	109	
22	3	5	3	4	4	5	4	3	4	2	3	5	3	4	4	5	61	3	4	2	9	4	3	4	3	4	4	22	5	4	3	4	2	18	110	
23	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	56	3	3	5	11	5	5	5	5	5	4	29	4	3	3	3	5	18	114	
24	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	62	5	4	5	14	5	4	5	4	5	3	26	4	4	5	4	5	22	124	
25	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	58	3	4	3	10	3	3	5	3	5	3	22	4	4	3	4	3	18	108	
26	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	24	1	2	2	5	2	1	2	1	2	2	10	3	1	1	2	2	9	48	
347	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	58	4	3	5	12	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	5	19	109	
348	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	60	4	4	3	11	5	4	3	4	3	3	22	3	5	4	4	3	19	112	
349	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	72	4	4	5	13	4	4	5	4	5	3	25	5	5	4	4	5	23	133	
350	3	3	3	2	4	3	2	3	4	5	3	3	3	2	4	3	50	3	4	5	12	3	4	5	4	5	4	25	3	2	3	4	5	17	104	
351	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	62	4	3	5	12	3	4	5	4	5	3	24	4	4	4	3	5	20	118	
352	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	78	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	147	
353	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	69	5	5	5	15	5	4	5	4	5	3	26	4	4	5	5	5	23	133	
354	4	3	4	5	3	4	5	3	4	2	4	3	4	5	3	4	60	3	4	2	9	3	3	2	3	2	3	16	4	5	3	4	2	18	103	

**ANEXO N°13
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

BASE DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CHIMBOTE – 2018

SATISFACCION DEL USUARIO														
FACTORES SITUACIONALES								ID4	FACTORES PERSONALES				ID5	V2
P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22	P23	P24		
2	2	1	3	1	3	2	2	16	1	2	2	3	8	24
4	4	5	4	5	4	4	4	34	2	4	5	4	15	49
5	5	4	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	20	57
3	4	5	5	4	5	4	3	33	3	4	4	4	15	48
5	4	5	4	5	5	5	3	36	5	4	5	4	18	54
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	48
4	4	4	5	3	4	4	3	31	3	4	4	3	14	45
5	4	4	5	5	4	5	4	36	5	5	5	1	16	52
4	5	5	4	5	5	5	3	36	4	4	5	5	18	54
3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	5	14	38
4	2	4	3	3	3	4	3	26	2	3	2	3	10	36
5	4	4	4	5	3	3	4	32	4	4	5	3	16	48
4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	3	3	3	12	46
4	3	5	4	5	5	5	4	35	3	5	4	4	16	51
4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	19	58
4	3	2	3	2	5	3	2	24	1	3	2	4	10	34
4	2	3	3	3	3	3	2	23	2	2	2	3	9	32
3	4	3	4	3	5	2	3	27	4	3	4	2	13	40
4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	4	4	4	16	51
5	4	3	4	5	5	4	5	35	4	3	2	2	11	46
3	3	4	4	5	3	4	3	29	3	4	4	4	15	44
3	4	3	4	2	4	3	3	26	3	4	5	5	17	43
4	3	3	3	5	3	2	4	27	3	4	3	4	14	41
3	4	5	4	5	4	5	4	34	4	5	4	3	16	50
3	4	3	4	3	4	4	4	29	4	3	5	4	16	45
1	1	1	2	2	3	2	1	13	2	1	1	1	5	18

ANEXO N°14
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR CHIMBOTE - 2018

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES									
			Totalmente en En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA								
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO							
GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO	CALIDAD DE USO	¿Crees que el número de DNI es el código correcto y seguro para gestionar un trámite documentario?																				
		¿Considera usted que el código establecido representa una política de seguridad que le ofrece el sistema de información de tramite documentario?																				
		¿Cree que el tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado?																				
		¿Considera que se presentan demoras al ejecutar una operación de registro/transacción?																				
		¿Cree que Mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes?																				
		¿Según usted cree que ha habido reducción de tiempo en la recepción de su solicitud?																				
		¿Considera que al solicitar una consulta el sistema le permite conocer la ubicación y estado de su expediente?																				
		¿Cree que el sistema cuenta con reportes que detallen la ubicación y trazabilidad de su expediente?																				
		Considera que el sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de sus trámite documentario?																				

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES				
			Totalmente en En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni de De acuerdo	Totalmente De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO			
GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO	CALIDAD DE USO	¿Cree que la información que se detallan en los reportes del sistema de información de acuerdo a su trámite es completa?															
		¿Considera que el sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes?															
		¿Cree usted que se eliminaron pasos que retrasaban las operaciones del sistema de trámite documentario?															
		¿Considera que la disponibilidad de la información en el sistema de información de trámite documentario es oportuna?															
		¿Cree usted que mejoro el sistema de información de trámite documentario en el cumplimiento de las actividades de los usuarios?															
		¿Considera confiable la información que ahora brinda el sistema de información de trámite documentario?															
		¿Cree usted que la gestión del sistema de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?															
	ORGANIZACION	Tiene conocimiento que la institución cuenta con un sistema de información de trámite documentario.															
		Percibe que la organización tiene sus procesos automatizados, basados en sistemas de información.															
		Considera que el sistema de información de trámite documentario está bien diseñado basado en la estructura de la organización?															

GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO	PERSONAS	Considera que se usa en el sistema de información de trámite documentario los tiempos de registro esperado.																				
		Cree que se usa el sistema de información de trámite documentario al procesar su formulario único de trámite que cumplen con el tiempo de registro promedio esperado.																				
		Considera que el sistema de información de trámite documentario si presenta algún problema en el registro del proceso de su solicitud el personal responsable se preocupa por solucionarlo en el menor tiempo posible.																				
		Cree que los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario registran la información correctamente.																				
		Considera que los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario al emitir los reportes, estos muestran la información solicitada.																				
		Los diferentes formatos reportados conservan su idoneidad de acuerdo al MINEDU.																				
	TECNOLOGIA	Considera necesario la adquisición de las Tecnologías, específicamente el software y hardware para la institución.																				
		Cree que el sistema de información de trámite documentario presenta una estructura definida y un método para procesar los datos y producir la información con la tecnología actual.																				
		Considera que el sistema de información de trámite documentario responde de inmediato con la tecnología la recepción de solicitudes de trámite o información requerida.																				
		Cree que el sistema de información de trámite documentario con la tecnología actual reporta oportunamente el número de trámites atendidos por día.																				
		Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario ha reducido considerablemente el tiempo de atención.																				

ANEXO N°15
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR CHIMBOTE - 2018

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION												OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo Ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	FACTORES SITUACIONALES	¿Las instalaciones e infraestructura dentro de la oficina en la institución de educación superior se encuentran cuidadas?															
		¿En qué medida está a gusto con la comodidad y el confort de las oficinas en la institución de educación superior?															
		¿Considera apropiado el tiempo de espera cuando solicita un trámite documentario?															
		¿La institución de educación superior cumple con los tiempos de entrega en relación a su FUT?															
		¿Considera a las tasas administrativas según el TUPA de la institución apropiada?															
		¿Todos los trámites documentarios se encuentran establecidos en el TUPA?															
		¿Considera que la explicación de los procesos de flujos de atención son los adecuados?															
		¿Se encuentra conforme con la atención que le brinda la institución en relación a su trámite documentario?															

FACTORES PERSONALES	¿El trato que recibió luego que le ofrecieron el servicio, se sintió satisfecho?															
	¿La actitud asertiva que mostró el trabajador considera usted justa para todos los usuarios?															
	¿Considera que los usuarios que trabajan en la institución de educación superior están capacitados para el proceso de trámite documentario que usted requiere?															
	¿Recomendaría el servicio del proceso de trámite documentario a los diversos usuarios de la institución de educación superior?															

**ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

NOMBRES Y APELLIDOS:

DNI:

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Saldaña Tirado, José Guillermo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor Educación

NOMBRES Y APELLIDOS: José G. Saldaña Tirado
DNI: 32917459

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Aseon Valdivia Osear Arguimedes*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Maestro en TICS*

NOMBRES Y APELLIDOS: *Osear Arguimedes Aseon Valdivia*
DNI: *32734949*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Carranza Lujan Jorge Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

NOMBRES Y APELLIDOS: JORGE LUIS CARRANZA LUJAN
DNI: 32767442

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

NOMBRES Y APELLIDOS: Luis Alberto Calderón Yarleque
DNI: 40097132

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Avalos Pulido Azucena Elizabeth

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NOMBRES Y APELLIDOS: AZUCENA ELIZABETH AVALOS PULIDO
DNI: 32989146

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°16
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

OBJETIVO: Determinar la Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote - 2018

DIRIGIDO A: Los usuarios de una Institución De Educación Superior Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GONZALES VERA WILLIAM ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MESTRO EN GESTION EDUCATIVA Y DOCENCIA

NOMBRES Y APELLIDOS: WILLIAM ANTONIO GONZALES VERA

DNI: 32837642

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°17 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Validación y confiabilidad de los instrumentos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
2	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
4	Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la												$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\left[\sum S_i r_{ii} \right]} \right)$																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
5	respuesta del sujeto con respecto a las ítems del instrumento.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
7	CONFIABILIDAD:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
9	<ul style="list-style-type: none"> -Se puede definir como la confiabilidad o consistencia de los resultados obtenidos -Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados -Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y preparamos ciertos datos; si se aplica un mes después y preparamos valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba se es confiable 																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
10													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> <th>P5</th> <th>P6</th> <th>P7</th> <th>P8</th> <th>P9</th> <th>P10</th> <th>P11</th> <th>P12</th> <th>SUMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>E1</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td><td>2</td><td>29</td></tr> <tr><td>E2</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>2</td><td>49</td></tr> <tr><td>E3</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>55</td></tr> <tr><td>E4</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>54</td></tr> <tr><td>E5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>54</td></tr> <tr><td>E6</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>46</td></tr> <tr><td>E7</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>3</td><td>5</td><td>3</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>44</td></tr> <tr><td>E8</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>52</td></tr> <tr><td>E9</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>55</td></tr> <tr><td>E10</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>36</td></tr> <tr><td>E11</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>2</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>41</td></tr> <tr><td>E12</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>49</td></tr> <tr><td>E13</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>50</td></tr> <tr><td>E14</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>53</td></tr> <tr><td>E15</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>58</td></tr> <tr><td>E16</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>35</td></tr> <tr><td>E17</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>36</td></tr> <tr><td>E18</td><td>4</td><td>4</td><td>2</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>41</td></tr> <tr><td>E19</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>52</td></tr> <tr><td>E20</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>2</td><td>5</td><td>5</td><td>3</td><td>5</td><td>47</td></tr> <tr> <td>31</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="12"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Varianza</th> <th>1.000</th> <th>0.905</th> <th>0.568</th> <th>0.853</th> <th>1.313</th> <th>0.526</th> <th>1.524</th> <th>0.787</th> <th>0.905</th> <th>0.463</th> <th>0.555</th> <th>0.726</th> <th>65.33</th> </tr> </thead> </table> </td> </tr> <tr> <td>32</td> <td colspan="12">Entre más cerca de 1 está α, más alta es el grado de confiabilidad</td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>33</td> <td colspan="25">CONFIDABILIDAD:</td> </tr> <tr> <td>34</td> <td colspan="12"> <ul style="list-style-type: none"> -Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos -Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados -Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y preparamos ciertos datos; si se aplica un mes después y preparamos valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba se es confiable </td> <td colspan="13"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONFIABILIDAD</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">←</td> <td style="text-align: center;">Muy Baja</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> <td style="text-align: center;">Aceptab</td> <td style="text-align: center;">Elevada</td> <td style="text-align: center;">→</td> <td colspan="19"></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="12">0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)</td> <td colspan="12">100% de confiabilidad en la medición (no hay error)</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>35</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">(Varianza de la Población)</td> <td style="text-align: center;">10.126</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">K: El número de ítems</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems</td> <td style="text-align: center;">10.126</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">$\sum r_{ii}^2$: La Varianza de la suma de los ítems</td> <td style="text-align: center;">65.33</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>36</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>37</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>38</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>39</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>40</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>41</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>42</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13" style="text-align: center;">EL INSTRUMENTO SE CONSIDERA CONFIABLE</td> </tr> <tr> <td>43</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> <tr> <td>44</td> <td colspan="12"></td> <td colspan="13"></td> </tr> </tbody> </table>													P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUMA	E1	2	2	2	2	1	3	1	4	2	4	4	2	29	E2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	49	E3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55	E4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	54	E5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	54	E6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	E7	1	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	44	E8	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	52	E9	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	55	E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	E11	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	5	41	E12	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	49	E13	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	50	E14	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	53	E15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58	E16	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	35	E17	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	36	E18	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	41	E19	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	52	E20	3	4	4	4	3	4	5	2	5	5	3	5	47	31													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Varianza</th> <th>1.000</th> <th>0.905</th> <th>0.568</th> <th>0.853</th> <th>1.313</th> <th>0.526</th> <th>1.524</th> <th>0.787</th> <th>0.905</th> <th>0.463</th> <th>0.555</th> <th>0.726</th> <th>65.33</th> </tr> </thead> </table>												Varianza	1.000	0.905	0.568	0.853	1.313	0.526	1.524	0.787	0.905	0.463	0.555	0.726	65.33	32	Entre más cerca de 1 está α , más alta es el grado de confiabilidad																									33	CONFIDABILIDAD:																									34	<ul style="list-style-type: none"> -Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos -Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados -Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y preparamos ciertos datos; si se aplica un mes después y preparamos valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba se es confiable 												<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONFIABILIDAD</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">←</td> <td style="text-align: center;">Muy Baja</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> <td style="text-align: center;">Aceptab</td> <td style="text-align: center;">Elevada</td> <td style="text-align: center;">→</td> <td colspan="19"></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="12">0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)</td> <td colspan="12">100% de confiabilidad en la medición (no hay error)</td> </tr> </table>													CONFIABILIDAD																												←	Muy Baja	Regular	Aceptab	Elevada	→																				1		0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)												100% de confiabilidad en la medición (no hay error)												35													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">(Varianza de la Población)</td> <td style="text-align: center;">10.126</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">K: El número de ítems</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems</td> <td style="text-align: center;">10.126</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">$\sum r_{ii}^2$: La Varianza de la suma de los ítems</td> <td style="text-align: center;">65.33</td> </tr> </table>													(Varianza de la Población)													10.126	K: El número de ítems													12	$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems													10.126	$\sum r_{ii}^2$: La Varianza de la suma de los ítems													65.33	36																										37																										38																										39																										40																										41																										42													EL INSTRUMENTO SE CONSIDERA CONFIABLE													43																										44																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUMA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E1	2	2	2	2	1	3	1	4	2	4	4	2	29																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	49																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	54																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	54																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E7	1	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	44																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E8	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	52																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E9	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	55																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E11	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	5	41																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E12	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	49																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E13	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	50																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E14	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	53																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E16	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	35																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E17	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	36																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E18	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	41																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E19	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	52																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
E20	3	4	4	4	3	4	5	2	5	5	3	5	47																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
31													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Varianza</th> <th>1.000</th> <th>0.905</th> <th>0.568</th> <th>0.853</th> <th>1.313</th> <th>0.526</th> <th>1.524</th> <th>0.787</th> <th>0.905</th> <th>0.463</th> <th>0.555</th> <th>0.726</th> <th>65.33</th> </tr> </thead> </table>												Varianza	1.000	0.905	0.568	0.853	1.313	0.526	1.524	0.787	0.905	0.463	0.555	0.726	65.33																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
Varianza	1.000	0.905	0.568	0.853	1.313	0.526	1.524	0.787	0.905	0.463	0.555	0.726	65.33																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
32	Entre más cerca de 1 está α , más alta es el grado de confiabilidad																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
33	CONFIDABILIDAD:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
34	<ul style="list-style-type: none"> -Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos -Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados -Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y preparamos ciertos datos; si se aplica un mes después y preparamos valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba se es confiable 												<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONFIABILIDAD</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">←</td> <td style="text-align: center;">Muy Baja</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> <td style="text-align: center;">Aceptab</td> <td style="text-align: center;">Elevada</td> <td style="text-align: center;">→</td> <td colspan="19"></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="12">0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)</td> <td colspan="12">100% de confiabilidad en la medición (no hay error)</td> </tr> </table>													CONFIABILIDAD																												←	Muy Baja	Regular	Aceptab	Elevada	→																				1		0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)												100% de confiabilidad en la medición (no hay error)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
CONFIABILIDAD																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
←	Muy Baja	Regular	Aceptab	Elevada	→																				1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)												100% de confiabilidad en la medición (no hay error)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
35													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">(Varianza de la Población)</td> <td style="text-align: center;">10.126</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">K: El número de ítems</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems</td> <td style="text-align: center;">10.126</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">$\sum r_{ii}^2$: La Varianza de la suma de los ítems</td> <td style="text-align: center;">65.33</td> </tr> </table>													(Varianza de la Población)													10.126	K: El número de ítems													12	$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems													10.126	$\sum r_{ii}^2$: La Varianza de la suma de los ítems													65.33																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
(Varianza de la Población)													10.126																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
K: El número de ítems													12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems													10.126																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
$\sum r_{ii}^2$: La Varianza de la suma de los ítems													65.33																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
36																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
37																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
38																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
39																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
40																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
41																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
42													EL INSTRUMENTO SE CONSIDERA CONFIABLE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
43																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
44																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							
30																							
31																							
32																							
33																							
34																							
35																							
36																							
37																							
38																							
39																							
40																							
41																							
42																							
43																							
44																							

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_i S_i^2}{\left[\sum_i S_i r_{i\cdot} \right]^2} \right)$$

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	SUMA
E1	2	3	2	2	1	2	2	3	17
E2	4	4	4	4	2	4	5	4	31
E3	5	4	5	5	5	5	5	5	39
E4	3	5	4	3	3	4	4	4	30
E5	5	5	5	3	5	4	5	4	36
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
E7	4	4	4	3	3	4	4	3	29
E8	5	4	5	4	5	5	5	1	34
E9	4	5	5	3	4	4	5	5	35
E10	3	3	3	3	3	3	3	5	26
E11	4	3	4	3	2	3	2	3	24
E12	5	3	3	4	4	4	5	3	31
E13	4	4	4	4	3	3	3	3	28
E14	4	5	5	4	3	5	4	4	34
E15	4	5	5	5	4	5	5	5	38
E16	4	5	3	2	1	3	2	4	24
E17	4	3	3	2	2	2	2	3	21
E18	3	5	2	3	4	3	4	2	26
E19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
E20	5	5	4	5	4	3	2	2	30
Varianza	0.632	0.661	0.937	0.895	1.484	0.853	1.461	1.208	31.92

(Varianza de la Población) 8.129

K: El número de ítem 8

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítem 8.129

S_T^2 : La Varianza de la suma de los ítem 31.92

8	1	-	0.255
7			

0.852 **85.2%**

EL INSTRUMENTO SE CONSIDERA CONFIABLE

BASE
SISTEMA TRAMITE
SATISFACCION DEL USUARIO
+

ANEXO N°18
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	METODOS
¿Qué relación hay entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la satisfacción del usuario de una institución de educación superior de la ciudad de Chimbote en el año 2018?	<p>Hi: La gestión del sistema de información de trámite documentario se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018</p> <p>Ho: La gestión del sistema de información de trámite documentario no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.</p> <p>Específicos: 1. Identificar el nivel de uso del sistema de información de trámite documentario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018. 2. Analizar el nivel de satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018. 3. Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del sistema de información y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.</p>	<p>Variable 1 Gestión del Sistema de información de trámite documentario</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario en una institución de educación superior</p>	<p>Def. Conceptual: Es un conjunto de procedimientos ordenados que, al ser ejecutados, proporcionan información para apoyar la toma de decisiones y el control en la organización. Los sistemas de información que se utilizan y sirven al nivel operacional son los sistemas de procesamiento de transacciones, es un sistema computarizado que realiza y registra las transacciones diarias necesarias para el que dirige la empresa.(Laudon , Laudon 2014)</p> <p>Def. Operacional: Los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, comparan el servicio que esperaban recibir con el recibido para determinar su satisfacción en cuanto a la seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de uso 2. Organización 3. Personal 4. Seguridad 5. Factores 6. Factores 	<p>Diseño: No experimental transversal comparativo</p> <p>Población: Egresados, Apoderados, personal administrativo y de servicios y Los estudiantes de toda la institución de educación superior (Del I al VI Ciclo)</p> <p>Muestra: Grupo de egresados, apoderados, personal administrativo y de servicios y estudiantes que solicitan realizar un trámite haciendo un promedio de 30 expedientes por día.</p> <p>Técnica Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Datos Se realizó la prueba</p>

		4. Medir resultados de las variables de la gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.				
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO N°19
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

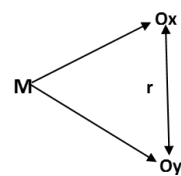
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Gestión del Sistema de Información de trámite documentario y Satisfacción del usuario de una Institución de Educación Superior,
Chimbote – 2018

AUTOR: Reynerio Ernesto Calderón Yarleque

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
Gestión del Sistema de información de trámite documentario	Calidad de uso	Seguridad Rendimiento Funcionalidad Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2 • 3,4,5 • 6,7,8,9,10,11,12 • 13,14,15,16 	nominal	Alumnos, egresados , padres de familia, docentes, apoderados	Registro manual - Cuestionario
	Organización	Presencia/Ausencia	<ul style="list-style-type: none"> • 17,18,19 	nominal	Alumnos, egresados , padres de familia, docentes, apoderados	Registro manual - Cuestionario
	Personas	Tiempo empleado para registro de documentos. Exactitud de datos	<ul style="list-style-type: none"> • 20,21,22 • 23,24,25 	Tiempo	Alumnos, egresados , padres de familia, docentes, apoderados	Registro manual - Cuestionario
	Tecnologías	Integridad de los datos Número de trámites atendidos por día. Tiempo de atención del trámite	<ul style="list-style-type: none"> • 26,27,28 • 29 • 30 	tazas	Alumnos, egresados , padres de familia, docentes, apoderados	Registro manual - Cuestionario
Satisfacción del usuario de una institución de educación superior	Factores situacionales	Comodidad Puntualidad Precio Atención del Trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2 • 3,4 • 5,6 • 7,8 	nominal	Alumnos, egresados , padres de familia, docentes, apoderados	Registro manual - Cuestionario
	Factores personales(perseccion)	Actitud frente al servicio Creencia respecto al servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 9,10 • 11,12 	nominal	Alumnos, egresados , padres de familia, docentes, apoderados	Registro manual - Cuestionario

ANEXO N°20
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método	
¿Qué relación hay entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la satisfacción del usuario de una institución de educación superior de la ciudad de Chimbote en el año 2018?	General	General	gestión del sistema de información de trámite documentario	calidad de uso	- seguridad - rendimiento - funcionalidad - usabilidad	1,2 3,4,5 6,7,8,9,10,11,12 13,14,15,16	Gestión	Diseño: correlacional  Población: 250 estudiantes, egresados, apoderados, personal administrativo y de servicios Muestra: 152 estudiantes, egresados, apoderados, personal administrativo y de servicios - Técnicas de recolección de datos. Encuestas - Instrumentos: Cuestionario	
		Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.		Hi: La gestión del sistema de información de trámite documentario se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018	organización	- presencia/ausencia	17,18,19		Sistemas de información
				Ho: La gestión del sistema de información de trámite documentario no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.	personas	- Tiempo empleado para registro de documentos - Exactitud de datos - Tiempo de atención del trámite	20,21,22 23,24,25 26,27,28		Gestión de sistemas de información
					tecnología	- Integridad de los datos	26,27,28		Tramite documentario
		Específicos							
		Identificar el nivel de uso del sistema de información de trámite documentario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.			Satisfacción del usuario	Factores situacionales	- comodidad - puntualidad - precio - atención del trabajador		
		Analizar el nivel de satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.		Factores personales(perseccion)		- Actitud frente al servicio			Tipos de satisfacción
						- Creencia respecto al servicio			

	<p>Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del sistema de información y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.</p>							
	<p>Medir resultados de las variables de la gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.</p>							

ANEXO N°21
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

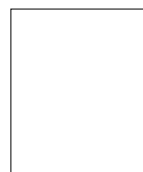
A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UN INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : _____

D. N. I : _____



Firma : _____

Nuevo Chimbote, _____ de _____ del 2018.

ANEXO N°22
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Evidencias de Trabajo



PERÚ

Ministerio
de Educación

Gobierno Regional
de Ancash

Dirección Regional de Educación de Ancash
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público
"Carlos Salazar Romero"



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION**

El Director General del Instituto de Educación Superior, con domicilio laboral en Av. Pacifico s/n, ciudad de Nuevo Chimbote, provincia Del Santa, Departamento de Ancash.

Hace constar

Que el maestrando: Ing. CIP Reynerio Ernesto Calderón Yarlequé, alumno de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, en el mes de Julio del presente año aplico el instrumento de la investigación consistente en un cuestionario para realizar un trabajo de investigación referente al tema." Gestión del sistema de información de tramite documentario y satisfacción del usuario en una institución de educación superior Chimbote 2018". Por lo que se le brindó todas las facilidades para la realización de la misma.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Nuevo Chimbote, 20 de julio del 2018



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
REGION ANCAH DREA
I.E.S.T.P. CARLOS SALAZAR ROMERO

Dr. Ing. CIP Jorge G. Saldaña Tirado
CM N° 806074956
DIRECTOR GENERAL (e)

ANEXO N°23
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO



PERÚ

Ministerio
de Educación

Gobierno Regional
de Ancash

Dirección Regional de Educación de Ancash
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público
"Carlos Salazar Romero"



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Nuevo Chimbote, 05 de julio del 2018

Oficio N° 245 – 2018-ME-RA-DREA-IESTP"CSR" - DG

A : Personal del IESTP" Carlos Salazar Romero"
ASUNTO : Brindar Facilidades

Por medio del presente le saluda cordialmente, y a la vez comunicarle que el Ingeniero Reynerio Ernesto Calderón Yarlequé, se dispone a realizar un trabajo de investigación en esta institución de educación superior, referente al tema: "Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción de los usuarios de una institución de educación superior Chimbote 2018"; por lo tanto, se solicita brindar las facilidades del caso para la aplicación del cuestionario tipo encuesta, dirigido a todos los usuarios de nuestra casa de estudios.

Esperando la atención al presente, reitero a ustedes las muestras de su especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
REGION ANCAH DREA
I.E.S.T.P. CARLOS SALAZAR ROMERO

Dr. Ing. CIP José G. Saldaña Tirado
CM N° 8860074955
DIRECTOR GENERAL (e)

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO


A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : Mala Dayi Silva Palacios

D. N. I : 71233067

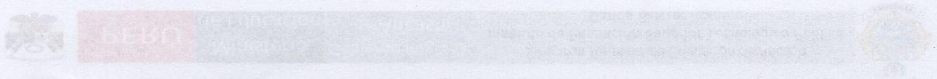
Firma : 



Nuevo Chimbote, 16 de Julio del 2018.

Oficio N. 322 - 2018

Nuevo Chimbote, 02 de Julio del 2018



HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : Eudlyn Lizett Díaz Fernández

D. N. I : 44201759

Firma : Díaz



Nuevo Chimbote, 16 de Julio del 2018.

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : Elio Felix Rivas Ramos

D. N. I : 47186474

Firma : [Firma manuscrita]



Nuevo Chimbote, 16 de Julio del 2018.

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO


A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : Clarissa Humaire Flores

D. N. I : 75180716

Firma : 



Nuevo Chimbote, 16 de Julio del 2018.

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

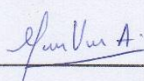
A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : Yensi Leydi Villarreal Alvarado

D. N. I : 73421195

Firma : 



Nuevo Chimbote, 16 de Julio del 2018.

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

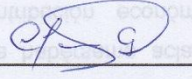
A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación: GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR, CHIMBOTE 2018.

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre : César Edy Hara Garcia

D. N. I : 32863255

Firma : 



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR CHIMBOTE 2018

TRAMITE DOCUMENTARIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE UNA

Nuevo Chimbote, 16 de Julio del 2018.

A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**ANEXO N°24
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

FOTOS







2017

APellidos y Nombres	A.S.U.N.I.C.	PERSONAL DOCENTE
177		
178		
179		
180		
181		
182		
183		
184		
185		
186		
187		
188		
189		
190		
191		
192		
193		
194		
195		
196		
197		
198		
199		
200		
201		
202		
203		
204		
205		
206		
207		
208		
209		
210		
211		
212		
213		
214		
215		
216		
217		
218		
219		
220		
221		
222		
223		
224		
225		
226		
227		
228		
229		
230		
231		
232		
233		
234		
235		
236		
237		
238		
239		
240		
241		
242		
243		
244		
245		
246		
247		
248		
249		
250		
251		
252		
253		
254		
255		
256		
257		
258		
259		
260		
261		
262		
263		
264		
265		
266		
267		
268		
269		
270		
271		
272		
273		
274		
275		
276		
277		
278		
279		
280		
281		
282		
283		
284		
285		
286		
287		
288		
289		
290		
291		
292		
293		
294		
295		
296		
297		
298		
299		
300		

FORMATO DE SOLICITUD

Nº 017197 21 ABO. 2018

SEÑOR DIRECTOR DEL IESTP "CARLOS SALAZAR ROMERO" DE NUEVO CHIMBOTE

S.D. Srta. Martínez Leonel

Identificado con Nº DNI 74430218 - Tel. Cel. 992070039 E-mail Sen Juan

Dirección Las Leñales s/n 22 1-8

Del Área Académica / Externa Electrónica Industrial - Diversa 2014-2016

Año/Lid. me presento para Solicitar constancia de Egresado

Documentos que se acompañan _____

Ruego a Ud. aceptar mi solicitud por ser de justicia _____

Nvo. Chimbote, 21 de Agosto del 2018

[Firma]

FORMATO DE SOLICITUD

Nº 017202 16 ABO. 2018

SEÑOR DIRECTOR DEL IESTP "CARLOS SALAZAR ROMERO" DE NUEVO CHIMBOTE

S.D. Srta. Claudia Elizabeth Arroya

Identificado con Nº DNI 46030202 - Tel. Cel. 992070039 E-mail [Firma]

Dirección [Firma] - Externa Contabilidad

Del Área Académica / Externa Contabilidad

Año/Lid. me presento para Solicitar el Recurso Académico de I al VI año del Área de Contabilidad - Egresado 2017

Documentos que se acompañan _____

Ruego a Ud. aceptar mi solicitud por ser de justicia _____

Nvo. Chimbote, 16 de Agosto del 2018

[Firma]



No.	Fecha	Parte	Descripción	Observaciones
1761	13.08.2017	101	...	
1762	14.08.2017	102	...	
1763	15.08.2017	103	...	
1764	16.08.2017	104	...	
1765	17.08.2017	105	...	
1766	18.08.2017	106	...	
1767	19.08.2017	107	...	
1768	20.08.2017	108	...	
1769	21.08.2017	109	...	
1770	22.08.2017	110	...	
1771	23.08.2017	111	...	
1772	24.08.2017	112	...	
1773	25.08.2017	113	...	
1774	26.08.2017	114	...	
1775	27.08.2017	115	...	
1776	28.08.2017	116	...	
1777	29.08.2017	117	...	
1778	30.08.2017	118	...	
1779	31.08.2017	119	...	
1780	01.09.2017	120	...	
1781	02.09.2017	121	...	
1782	03.09.2017	122	...	
1783	04.09.2017	123	...	
1784	05.09.2017	124	...	
1785	06.09.2017	125	...	
1786	07.09.2017	126	...	
1787	08.09.2017	127	...	
1788	09.09.2017	128	...	
1789	10.09.2017	129	...	
1790	11.09.2017	130	...	
1791	12.09.2017	131	...	
1792	13.09.2017	132	...	
1793	14.09.2017	133	...	
1794	15.09.2017	134	...	
1795	16.09.2017	135	...	
1796	17.09.2017	136	...	
1797	18.09.2017	137	...	
1798	19.09.2017	138	...	
1799	20.09.2017	139	...	
1800	21.09.2017	140	...	

ANEXO N°25
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDADES	2018															
		MAYO		JUNIO				JULIO				AGOSTO					
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Presentación de tema de investigación, Problema y objetivos de investigación Hipótesis General y específica si lo amerita el tipo de trabajo de investigación que realiza.																
2	Presentación de Matriz de Consistencia. Presentación de instrumentos de recojo de datos. Muestra piloto.																
3	Diseño, Población, muestra y muestreo. Validación de instrumentos de recolección de datos. Métodos de análisis de datos. Presentación de diseño estadístico.																
4	Presentación de Introducción (Problema, hipótesis y objetivo), Marco Metodológico: Variables, Operacionalización de variables, Metodología, Tipos de estudio.																
5	Aplicación de instrumentos de Investigación Procesamiento de información.																
6	Presentación de Resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos (incluir artículo científico).																
7	Revisión de tesis por parte del jurado y elaboración de informe con observaciones y levantamiento de observaciones																
8	SUSTENTACIÓN DE TESIS																