



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Estrategias de uso del SIGEDO Ver.3 para mejorar la  
gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud  
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ponce Vera, Gabriela Maria (orcid.org/ 0000-0001-9108-0381)

**ASESOR:**

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-0467-2500)

**CO-ASESOR:**

Dr. Mejia Diaz, Yosip Ibrahim (orcid.org/0000-0003-3257-1003)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional ya que  
sin su motivación no hubiera podido seguir  
superándome como profesional.

A mi esposo y mis hijas, porque ellos  
son el motivo para seguir adelante.

## Agradecimiento

A nuestros reconocidos docentes de la UCV, en la especialidad de Gestión Pública por sus aportes y enseñanzas. A la Gerencia Regional de Salud y a todos sus colaboradores por el apoyo brindado para el desarrollo de esta tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	33
VIII. PROPUESTA .....	34
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e instrumentos .....	16
Tabla 2. Información Primaria y secundaria .....	17
Tabla 3. Nivel de las dimensiones estrategias de usos del SISGEDO.....	18
Tabla 4. Nivel de Estrategias de uso del SISGEDO .....	20
Tabla 5. Nivel de la Gestión Administrativa .....	21
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de Gestión Administrativas .....	22
Tabla 7. Análisis FODA: .....	51
Tabla 8. Plan de actividades .....	51

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño de investigación .....	14
Figura 2. Organigrama .....	36
Figura 3. Nivel Dimensional del plan de estrategias de Uso del SISGEDO ...	56
Figura 4. Estrategias de uso del SISGEDO.....	56
Figura 5. Nivel de la Gestión Administrativa.....	57
Figura 6. <i>Nivel dimensional de la Gestión Administrativa</i> .....	57

## RESUMEN

En la investigación el objetivo general fue determinar un plan de estrategias basado en el uso del SisGeDo Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño descriptivo propositivo, la población y muestra fueron 26 servidores del área de economía de la Gerencia regional de Salud Lambayeque, el muestreo fue no probabilístico. Utilizando como instrumento la encuesta a servidores y la entrevista al Gerente de dicha institución, como resultados del sistema de gestión documentaria se tuvo al 69 % trabajador en nivel medio, en donde los 26 colaboradores consideran que el SisGeDo es práctico y fácil y un 31% de servidores considera estar en un nivel alto. En lo que corresponde al plan de las estrategias en la dimensión almacenamiento se obtuvo de los siguientes indicadores un 15.4% está en un nivel bajo, y un 30.8% presenta un nivel alto y solo el 53.8% está en un nivel medio por que el SisGeDo ver 3. Cumplen las normativas. Se puede concluir que todos los colaboradores leen el manual de uso del SisGeDo, necesitando mayor capacitación dado que es útil para el desarrollo de su trabajo.

Palabras Clave: Estrategias, gestión administrativa, SisGeDo. Ver 3.

## ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine a strategy plan based on the use of SisGeDo Ver .3 to improve administrative management in the Lambayeque Regional Health Management. The type of research was purposeful descriptive with purposeful descriptive design, the population and sample were 26 servers from the economy area of the Lambayeque Regional Health Management, the sampling was non-probabilistic. Using the survey of servers and the interview with the Manager of said institution as an instrument, as results of the document management system, 69% were workers at the medium level, where the 26 collaborators consider that SisGeDo is practical and easy and 31% of servers considers to be at a high level. In what corresponds to the plan of the strategies in the storage dimension, it was obtained from the following indicators that 15.4% is at a low level, and 30.8% presents a high level and only 53.8% is at a medium level because the SisGeDo see 3. They comply with the regulations. It can be concluded that all collaborators read the SisGeDo user manual, needing more training since it is useful for the development of their work.

Keywords: Strategies, administrative management, SisGeDo.



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa se entiende como un proceso importante, tal como la delegación de autoridad interna y efectiva que se produce dentro de la organización (Alarcón, 2019). La organización es responsable de proporcionar el producto o servicio, pero se vuelve cada vez más difícil de mantener debido al poco manejo o preparación adecuada de gestión en una institución. En este sentido, las organizaciones deben sobrevivir, reformular su plan estratégico, actualizar y mejorar su estilo de gestión para conseguir mejores resultados.

Analizando en el contexto internacional de diferentes países desarrollados de la Unión Europea, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha identificado una gestión administrativa hospitalaria inadecuada como una de las principales causas de la ineficiencia en el sector salud, reduciendo del 20% al 40% en el gasto nacional en salud en países como España. En el ámbito latinoamericano, un estudio realizado por INCAE Business School a 1.281 trabajadores de la salud de 18 países de América Latina en el 2018, reveló que no existe un sistema de salud que les garantice el acceso a medicamentos, insumos la falta de estos fueron los problemas (58,8 %), y capacidad del sistema (38,5 %), reuniones políticas 38,2 %, tiempo de espera (34,6 %) y fraude (29,5 %).

La investigación de INCAE muestra que se debe mejorar la gestión administrativa del sector salud y la tecnología de la información para resolver los problemas de los sistemas de salud latinoamericanos, enfatizando en la aplicación de inteligencia artificial a la salud pública puede conducir a soluciones analíticas, ya que se ha demostrado que la eficiencia, la planificación y la programación de las operaciones hospitalarias se pueden mejorar mediante el uso de análisis usando tecnología tales como la aplicación Web SisGeDo que fue desarrollado por el gobierno regional de Lambayeque.

En nuestro país, la gestión administrativa en el sector de salud es compleja, La pandemia ha expuesto una gestión de recursos humanos inadecuada, tenemos 12,8 médicos y 14,1 enfermeras por cada 10.000 personas, 3,1 establecimientos de salud por cada 10.000, falta de financiación 35% de los recursos de salud se dice que es financiado por peruanos y las instituciones de salud no cuentan con sistemas de información electrónicos

porque requiere estrategias comerciales innovadoras y la aplicación de tecnología avanzada para tomar las decisiones correctas tanto como una buena gestión del personal que conozca adecuadamente hasta el sistema de gestión documentaría para poder atender de manera rápida y eficaz.

En el contexto local Herrera (2019) realizó un estudio en Lambayeque Titulado “El desarrollo de una aplicación web de Gestión de Documentos basada en workflow para mejorar la integración entre TI en el proceso de trámite documentario”, aplicando cuestionarios y entrevistas como técnica de estudio usando un diseño cuasi experimental ,usando un pre y post test llegando a la conclusión de que el manejo inadecuado de documentos trae como consecuencia el uso y recolección de un gran volumen de documentos inválidos.

El Gobierno Regional Lambayeque enfrenta el desafío de modernizar la gestión pública, con Decreto Regional N° 024-2016-GR. LAMB/PR, regula la implementación de SisGeDo, una herramienta que acceder a los registros de expedientes hospitalarios, facilitando el almacenamiento, con acceso sencillos y fáciles de usar desde cualquier computadora conectada a Internet. La Gerencia Regional de Salud Lambayeque (GERESA) viene implementando el uso del SisGeDo en sus versiones 1.0 y 2.0 desde octubre del año 2017 y actualizando la versión 03 desde Setiembre del 2018 con la implementación de la firma digital, lo que genera seguridad a la documentación emitida.

Esta nueva versión permite utilizar formatos electrónicos para comunicaciones entre dependencias y/o Unidades Orgánicas, tales como sus redes y micro redes de salud, lo que hace que esta entidad tenga una amplia cobertura, teniendo una gran fluidez de expedientes diarias lo que origina la cogestión en el trámite administrativo, por la cual el SisGeDo es una herramienta que permitirá dar fluidez al trámite, y control y un seguimiento detallado estricto y atención oportuna informando al usuario en qué estado se encuentra su expediente.

Ante esta problemática se formuló el siguiente interrogante: ¿En qué medida un plan basado en estrategias para el uso del SISGEDO Ver 3 mejorarán la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque? Como problemas específicos ¿Cómo diagnosticar la situación actual del uso del SISGEDO Ver 3 para el manejo de gestión administrativa? ¿Cómo diagnosticar

las características del SISGEDO Ver 3 para la gestión administrativa? ¿De qué manera el diseño una propuesta basada en el uso del SisGeDo Ver 3 para mejorar la gestión administrativa? ¿De qué modo la implementación de un plan de capacitaciones basado en el uso del SISGEDO Ver 3 para mejorar la gestión administrativa? ¿Se validará el plan de mejora basado en estrategias? Lo descrito justifica el punto de vista teórico, ya que con el desarrollo del estudio y de algunas teorías o proposiciones, la investigación permitirá implementar innovaciones trascendentales para efectuar un análisis y dar solución al inconveniente del problema en estudio.

Asimismo, en el ámbito Metodológico, por cuanto el investigador utilizará métodos o instrumentos que se adapten al estudio, tales como: el cuestionario, test o los que el investigador considere adecuados para el análisis de las variables y pueda utilizar en la investigación. También, tiene Justificación Social porque, el estudio va a solucionar problemas sociales, como mejorar el uso del SisGeDo V.3 de la Gerencia regional, para su rápida ubicación de documentos requeridos y proporcionar seguridad en la documentación y fluidez. Después conocer la problemática y su importancia se planteó:

Se presente el objetivo general: de esta investigación: Determinar un plan de estrategias basado en el uso del SisGeDo Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Para cumplir con ello se establece como objetivos específicos: a) Analizar la situación actual del uso del SisGeDo ver 3 para el manejo de gestión administrativa. b) identificar las características del SisGeDo ver 3 para la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. c) Diseñar una propuesta basado en el uso del SisGeDo Ver 3 Para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. d) Implementar un plan de capacitaciones basado en el uso del SISGEDO Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. e) Validar la propuesta del plan de estrategias basado en el uso el SisGeDo ver 3. para mejorar la gestión Administrativa en la gerencia regional de salud Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Según González (2019) en su artículo en Colombia “Flexibilizar la gestión administrativa el objetivo fue identificar los mecanismos jurídico-administrativos que el Estado colombiano ha implementado. El tipo de investigación fue descriptiva cualitativa, de un modelo narrativo. La población y muestra consistió en una revisión de medios bibliográficos, tecnología, literatura y otros medios que utilizan las TIC en línea en las instituciones públicas, y se concluyó que los ideales administrativos como la calidad del servicio y la eficiencia deben ser aclarados en el gobierno electrónico. Los resultados que podemos señalar son: mejoras en el tiempo de respuesta de trámites y servicios.

De acuerdo con Lalvay y Muñoz (2019) el propósito de su estudio en Ecuador fue evaluar el efecto de la gestión administrativa en el nivel de ventas de Pocahontas en el Cantón Vincenzo. El tipo y enfoque de la investigación fue descriptivo, cualitativo, utilizando un enfoque de investigación deductivo, la población y muestra estuvo conformada por 32 personas, y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios y métodos de encuesta. Por lo que dijeron que el 44% no entiende la política de la empresa, la empresa los hace conscientes de todas las funciones de la empresa, el 50% si, mala gestión, el 44% está de acuerdo, la administración afecta negativamente al 75% de las ventas.

Balla y López (2018) afirman que el objetivo de su investigación en Ecuador fue identificar y describir cómo afectaba el control interno la gestión administrativa de una empresa. Usando un método y una técnica similar a la investigación cualitativa proactiva, la revisión de materiales de archivo y literarios. Se concluye que el control interno es una herramienta que las empresas deben utilizar independientemente del clima económico porque incrementa la eficacia y eficiencia operativa. Desde la gerencia hasta la persona encargada de decidir las funciones específicas, el control interno es un componente crucial del sistema administrativo de todo tipo de empresas.

Para Alabaya (2020) el objetivo de su artículo en la Universidad Académica de Chile fue examinar si la adopción de un sistema de gestión documental con cero papeles redundaba en un aumento de la eficiencia y eficacia al gestionar mejor el Consejo de ministros y la Vicepresidencia del Ministerio de

Salud. La población toma en cuenta procesos eficientes y efectivos que agregan valor a la gestión, tales como hábitos, cultura, entre otros. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva comparativa con un enfoque mixto. Utiliza manuales y guías de observación como herramientas. Los resultados muestran que el sistema SISDOC es sin papel y que hay margen de mejora en la documentación de este servicio. Se puede decir que los resultados son excelentes, una ganancia financiera significativa.

Para Moreno (2018) el objetivo de su artículo en Colombia fue proponer estrategias para la Integración de los Sistemas de Gestión de la Calidad y los Sistemas de Gestión Documental, en una Institución de Educación Superior "Universidad de La Salle", fue generar estrategias para la integración de los Sistemas de Gestión de la Calidad. System y el Sistema de Gestión Documental en una institución educativa. La investigación fue cualitativa descriptiva con un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico. Podemos inferir que cada una de las estrategias que se han desarrollado tiene planes que se han identificado y establecido para llevarlas a cabo.

Según Lavalle y Silva (2018) el objetivo de su estudio fue hacer sugerencias para mejorar el sistema de gestión de documentos de la Secretaría de Educación del Distrito de Santa Marta. El estudio es de tipo descriptivo, teniendo como población a todos los empleados y como métodos de recolección de datos se utilizó un muestreo no probabilístico. Se utilizaron hojas de trabajo como fuente de información, y se empleó entrevistas y una metodología de revisión documental. Debido al hecho de que los documentos que se producen con mayor frecuencia en la empresa deben digitalizarse, más del 90 % de los empleados aún utilizan papel. Todos los tipos de negocios son bienvenidos a usar la tecnología, la información y la comunicación cuando sea apropiado y de acuerdo con sus necesidades, como se sugiere en el proyecto para el proveedor de servicios.

Para Lacunza (2020) El objetivo de su investigación en Argentina fue integrar las tecnologías de la información y la comunicación en la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). En la metodología descriptiva, cuasiexperimental, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Se determinó que la

propuesta permite exponer el tema de que todo trámite utiliza expedientes en papel. Modernizar la estructura administrativa e implementar la gestión del cambio para ayudar a abordar los criterios ecológicos, así como la gestión y dar respuestas más eficaces a las demandas de la sociedad.

Asimismo, Rosas y Estrada (2018) en investigación en Medellín Colombia. El objetivo fue crear un sistema de información con un prototipo funcional que cumpliera con las normas vigentes en el sector público colombiano. El sistema se utilizaría para el almacenamiento y administración de documentos digitales. Utiliza alcances de desarrollo cíclicos que fueron definidos para cada etapa del ciclo de vida del software y aplica una metodología descriptiva con diseño semi-experimental y desarrollo ágil utilizando SCRUM. Así, se aplicó la metodología del Lenguaje Unificado de Modelado "UML" a las fases de Análisis y Diseño. Como resultado, se determinó que la programación y la documentación eran cruciales para brindar información al sector público.

Utilizando herramientas TIC, Herrera (2019) se propuso crear un prototipo de sistema de gestión documental para el sistema de gestión de calidad de la institución educativa San Cristóbal como parte de su investigación en Colombia. Utilizó un diseño experimental, un muestreo no probabilístico y una metodología descriptiva cualitativa para llegar a la conclusión de que la gestión documental del sistema de gestión de calidad de la institución educativa San Cristóbal le permitió afirmar que la institución necesitaba mejorar su conocimiento y manejo de la administración documental; como resultado, la creación del prototipo permitió que los funcionarios a cargo lo utilizarán.

Según Terán (2021) A nivel nacional, el objetivo de su estudio fue sugerir un modelo de gestión administrativa para potenciar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional Yurimaguas del Alto Amazonas, 2021. La población de estudio incluye 8 funcionarios, 65 trabajadores y 60 usuarios; el método utilizado fue una encuesta con un cuestionario. El estudio fue no experimental con un diseño descriptivo proactivo. Los resultados de la Gerencia Sub Regional indican que es regular en el 56,9% de los casos, mientras que los funcionarios lo perciben como "regular" en el 50% de los casos. Por otro lado, los usuarios lo perciben como "regular" en el 70% de los casos. Concluyendo que se planteó un

modelo de gestión por procesos con el objetivo de potenciar la atención al usuario y la atención en los diversos servicios.

De acuerdo con Díaz (2019) su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el control interno y el control administrativo en la dirección de educación comunitaria Ucayali, y el diseño utilizado es no empírico, relacional y populista. El número de 113 trabajadores en la dirección regional, El resultado del coeficiente de correlación de Spearman de la muestra es 0,724, lo que significa que la correlación positiva es alta y el nivel de significación es inferior a 0,05 a 0,000, por lo que 50 trabajadores Por conveniencia, el método es una encuesta y la herramienta es un cuestionario. Si el nivel es 100% y el error es 0% se concluye que existe una relación significativa entre el control interno y el control administrativo de la Dirección Regional de Educación Ucayali.

Mediante un diseño de investigación no experimental correlacional, Aparcana y Panduro (2019) buscaron comprender la relación entre la gestión de los sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017. se pudo llegar a la conclusión que la gestión de los sistemas Administrativos es aceptable debido a que se desarrollan los planes que tiene la organización en la ciudad de Tarapoto debido a que la población fue de 200 colaboradores y el tamaño de la muestra fue de 132. El método de investigación utilizado fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario.

Según Baldeos (2021) el objetivo de investigación, que se publicó en 2021, era determinar cómo la división de Gestión de Infraestructura del sistema de gestión de infraestructura del Gobierno Regional de Lima interactuaba con las estrategias administrativas. La población y muestra fueron 80 empleados y funcionarios, y se utilizó una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. El instrumento utilizado fue una encuesta, y la técnica fue el uso de un cuestionario. Se llegó a la conclusión que el Rho de Spearman es de 0.925 y que esta correlación es positiva y alta en la escala de Bisquerra. Es decir, el Gobierno Regional de Lima tiene problemas y fallas en la creación, implementación, evaluación y control de las estrategias administrativas, así como en el almacenamiento y disposición del sistema de gestión documental.

Asimismo, Vizcarra (2018) el propósito de su investigación fue explicar cómo se relacionan las estrategias administrativas con la recaudación de impuestos en los municipios de Tambopata. El método es de enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño transversal y correlacionado. La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados muestran que existe una correlación estadísticamente significativa, siendo el índice R del coeficiente de Pearson de 0,829 y el coeficiente de determinación de 0,687, el mismo 68,72 que confirma la recaudación de impuestos en la comuna de Tambopata en el estado dependiente. Sobre la comisión de gestión. estrategia.

Para Quintana (2019) en su investigación el objetivo fue determinar la relación que existe entre el sistema de gestión Informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016. La población del estudio descriptivo-correlacional estuvo constituida por 2.850 personas, y el tamaño de muestra fue de 193. Se utilizó un muestreo probabilístico. La encuesta utiliza una variedad de herramientas, incluida la observación de campo y los registros técnicos. Como resultado, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0 punto 801, 1 punto 7 por ciento de los encuestados en un nivel bajo, 8 punto 3 por ciento en un nivel medio y 1 punto 0 por ciento en un nivel alto, se puede decir que hay es una correlación entre las variables de gestión informática y tratamiento documental.

Según Apaza (2018) en su investigación, tuvo como propósito “explicar la relación que existe entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del proceso documental en la Municipalidad Distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo”. Metodología descriptiva básica, diseño transversal explicativo, 30 funcionarios, 60 administrativos y 90 usuarios de servicios requeridos conformaron la población de la investigación. Por conveniencia, se utilizó un muestreo no probabilístico para seleccionar la muestra. Las encuestas y revisiones documentales son las herramientas utilizadas. Se determina que la Municipalidad no mantiene su tecnología actualizada, el personal administrativo no está permanentemente capacitado y existen fallas en el proceso documental.

En su estudio, Alarcón (2018) afirmó que el objetivo principal fue examinar cómo interactuaban el sistema de gestión documental (SisGeDo) y la atención al



usuario en el seguimiento de los documentos que fueron entregados a la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco en el año 2018. Metodología del estudio fue descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, con una población de 80 trabajadores, y muestreo probabilístico aleatorio simple con un tamaño de muestra de 50 trabajadores. Se utilizó el método de encuesta, y los instrumentos fueron dos cuestionarios. Algunos hallazgos muestran que el 38 por ciento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón se encuentran en un nivel bajo por falta de capacitación del personal.

En Otro estudio, Inocente y Yauri (2020) realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. El estudio fue de carácter descriptivo y utilizó un diseño no experimental transaccional; el tamaño de la muestra fue de 154 trabajadores administrativos, y los instrumentos utilizados fueron un cuestionario y una guía de análisis de documentos. Los hallazgos muestran que el sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión presenta una baja satisfacción de los usuarios en el 2019 y que esta satisfacción se debe a varios factores. Los usuarios están contentos con el sistema documental, se ha determinado.

Según Calero (2019) el objetivo de su investigación fue conocer el impacto del Sistema de Gestión Documental en el perfeccionamiento de la tramitación documental de las licenciaturas y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco. La investigación fue sencilla y utilizó una metodología descriptiva-correlacional. Se pudo concluir que la aplicación del SISGEDO permite mejorar el proceso documental de los grados y títulos de los usuarios, y la incidencia en el proceso documental mejora la calidad de atención y la adecuada información y gestión para el bienestar de los usuarios de dicha Universidad. La población fue de 654 egresados; la muestra fue de 154 egresados de la Facultad de Educación. El instrumento fue el cuestionario y el método la encuesta.

Según Medina y Mamani (2017) tuvo como objetivo identificar las variables que inciden en la satisfacción de los usuarios con el Sistema de Gestión Documental (SISGEDO) del Gobierno Regional de Arequipa. El estudio emplea

una metodología cuantitativa, observacional, prospectiva y analítica. Los usuarios internos, 256 funcionarios, la muestra, 154 funcionarios, los métodos — análisis documental y registros—, la técnica de encuesta, con su instrumento, el cuestionario— y el diseño de campo observacional transversal conformaron la población. Como resultado, solo el 29 por ciento de los usuarios informan estar satisfechos, lo que deja al 71 por ciento de los usuarios insatisfechos. La conclusión es que la mayoría de las personas no están satisfechas con el sistema de gestión de documentos.

Según Loconi y Leiva (2020) tuvieron como objetivo desarrollar un modelo de gestión documental para la Dirección de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipal de Chiclayo a partir de textos de procedimientos administrativos individuales. Se utiliza como método la investigación de campo y se utilizan métodos como entrevistas, cuestionarios, observaciones y cuestionarios. Los resultados muestran que el modelo de gestión documental elimina con éxito los papeles innecesarios, crea una cultura de gestión documental y garantiza una gestión eficiente y productiva. Llegó a la conclusión de que un modelo de sistema de archivos ayudaría a mejorar la gestión de documentos en la oficina de una organización, contribuyendo así al logro de los objetivos de la organización.

Según los autores Mamani et al. (2019) mediante el uso de un sistema web construido sobre el Framework EXT JS, se pretendía mejorar la gestión administrativa de la Región Tacna, según su artículo. La población fue de 267, la muestra estuvo conformada por 158 usuarios, la investigación fue descriptiva con un diseño cuasi experimental. Como resultado, el 31,5% permitió una reducción de 2 puntos<sup>2</sup> en el tiempo de atención. El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico, y los datos recolectados de estos fueron sometidos a estadística descriptiva y estadística inferencial. Cuando se genera un informe en 62 segundos, se tarda un 48,3 % de ese tiempo en llegar al punto en el que el usuario está satisfecho. Conclusión: El gobierno regional de la región Tacna utilizó la reingeniería para mejorar el proceso de gestión documental, lo que resultó en una alta satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con Vega (2019) con intención de mejorar la atención al usuario implementando un sistema de información que incide en la gestión documental de la municipalidad provincial de Atabaca. El sistema de información

propuesto y su impacto en la gestión documental de la municipalidad provincial de Ayabaca, 2019, el cual es aplicable a todas las áreas de trabajo, para mejorarlo se estudió utilizando un método de encuesta con un cuestionario como instrumento. La investigación fue explicativa, tecnológica, cualitativa, no experimental, y la población estuvo conformada por 30 trabajadores que laboran en el municipio.

Para Salazar (2020) en su estudio el objetivo fue una propuesta de sistema administrativo automatizado para mejorar el proceso de registro en la ciudad de Miracosta-Cajamarca. El método fue un estudio de proyección con un diseño no experimental, transversal, descriptivo, donde el universo está conformado por todos los empleados del municipio, y la muestra fueron 12 participantes. Las como herramienta las encuestas y el cuestionario Los resultados muestran que los tiempos de espera más prolongados en los administradores de archivos se reflejan en las quejas de los usuarios y generan desacuerdos entre los socios comerciales. Concluyó que las recomendaciones del sistema permitirían buscar y responder a los archivos de manera oportuna.

Para Merino (2017) en su investigación en la ciudad de Chiclayo el objetivo fue mejorar el seguimiento del archivo de trámites administrativos del gobierno regional de Lambayeque registrados en TUPA. El tipo de investigación fue descriptiva, con Personal especializado en proceso de las Regulaciones Administrativas para la Protección de la Información (TUPA). Con este software, utiliza la metodología Rational Unified Process (RUP) desarrollo de software y un diseño web. Como resultados mediante la informática procesan los recursos relacionados con las directivas administrativas del TUPA y generar estadística. Se concluye que el uso de herramientas y técnicas ayuda a implementar el proceso de verificación y seguimiento de los envíos de los administradores.

Según Correa (2019) en su artículo el objetivo fue formular estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. La investigación fue de enfoque descriptiva y propositiva, con un diseño no experimental, propositiva, la población fueron los trabajadores administrativos para obtener los datos utilizan el cuestionario de escala Likert, Como resultados un 67% de servidores en nivel medio en gestión administrativa. En desempeño un 100% de servidores en un nivel alto, y en evaluación de

desempeño y control un 67% de servidores en un nivel medio en lo que se refiere acción correctiva de mejora el 93% de los servidores están en un nivel medio lo que se puede concluir que se necesita capacitación al personal aplican acciones correctoras para responder al logro de los objetivos de la organización.

Para mejorar la calidad del servicio en la I se propusieron estrategias basadas en la gestión administrativa, según Bravo (2019), quien realizó la investigación. E. Universidad del P. Juan Pablo II, Chongoyape. utilizando un estudio descriptivo, cuantitativo focalizado. La población estuvo conformada por 242 padres; el diseño fue no experimental. La muestra probabilística para el Colegio EP Juan Pablo II fue de 149, el método fue entrevista y encuesta, y el instrumento ficha de entrevista como resultado se elaboraron estrategias de gestión administrativa en base a los cuatro pilares de la variable, como la planificación donde se implica producir un plan estratégico. plan y el código de ética para la institución, luego la organización donde se realizó un organigrama de la institución. Llega a la conclusión de que el personal está capacitado para prestar un servicio de calidad.

Según los autores Piscoya y Montenegro (2019) en su estudio, el objetivo fue crear un plan de control interno que ayudara a que la gestión administrativa en la sede del gobierno regional de Lambayeque en 2021 sea más efectiva. El tipo de investigación fue sencillo, utilizando un enfoque metodológico cuantitativo de diseño descriptivo, propositivo, siendo la población 50 servidores, utilizando como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, y muestreo mediante métodos probabilísticos. Los resultados revelaron que el 94 por ciento de los encuestados tenía una comprensión limitada del control interno y sus componentes, lo que demuestra que el diseño del plan mencionado permitirá el uso y la gestión oportuna, precisa, transparente y eficiente de los bienes y recursos del Estado.

De acuerdo con las teorías relacionadas con el tema se determinó lo siguiente: El Comité de Archivos Electrónicos del Consejo Internacional de Archivos se cita en CONDE (2002, p. 8). El Comité de Archivos Electrónicos señala que “Son los datos registrados o recibidos de acuerdo con la ejecución, desarrollo y ámbito de una actividad institucional o personal que acumula información, estructura y permite demostrar el funcionamiento que la originó”.

Adicionalmente, la NORMA UNE-ISO 15489-1 (2006, p. 12) define el documento de archivo, teniendo en cuenta su disponibilidad, fiabilidad, autenticidad e integridad.

Según Cruz (2006) “Utilizo los documentos como un archivo en la parte inicial de su uso encaminado a su uso eficaz, eficiente y económico que corresponde a las instituciones, en el momento que la administración, las decisiones que se toman, y los resultados que se obtienen”. Como parte de la administración integral, la PGDA de la UNESCO (RAMP) asegura las actividades desde la creación de los documentos hasta su conservación, uso y eventual disposición.

Sistema de Gestión Documental (SIGGEDO): El SIGGEDO es un sistema informático que gestiona las fases reconocidas en la gestión documental, incluyendo la recepción, registro, clasificación, derivación (tramitación), atención y archivo de los documentos que provienen tanto del interior como del exterior de las unidades orgánicas. que integran el Gobierno Regional de Lambayeque. Debido a que el SIGGEDO fue creado utilizando tecnología web y herramientas de software libre, puede ser utilizado 24/7/365 por un gran número de personas sin necesidad de licencias u otros requisitos de pago.

El usuario no necesitará instalar ningún programa adicional a los ya incluidos por el Sistema Operativo para poder utilizar el SIGGEDO. Dado que se "ejecuta" en todos los navegadores web (incluidos Internet Explorer, Chrome, Firefox, Opera, etc.); siempre que tenga acceso a Internet.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

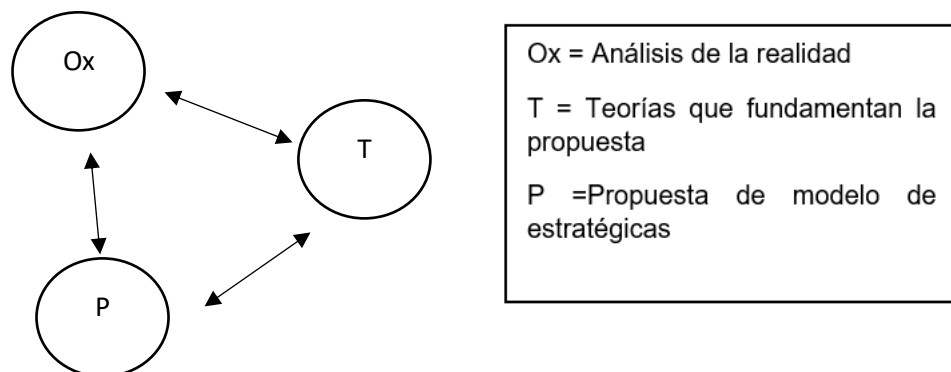
Fue básica, dado que el objetivo trazado en esta investigación fue proponer un modelo de gestión basado en el uso del SISGEDO VER.3 para mejorar la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Salud, se recurrió a una investigación, descriptiva propositiva. Según los autores Hernández y Mendoza (2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, Descriptivo – Propositivo.

Figura 1

*Diseño de investigación*



Nota: Elaborado Ponce Vera Gabriela María

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Variable SISGEDO:

Definición conceptual: Describe las ideas fundamentales detrás de los archivos de documentación que utilizan las organizaciones o departamentos regionales para ingresar, revisar y regular datos tanto interna como externamente. (Ledesma, 2022).

Definición operacional: Es conjuntos de variables como soporte físico, distributivo determinado en un software que brindan una perspectiva de la clasificación y apresuramiento de gestión documentario.

## Variable Gestión administrativa

Definición Conceptual: Según Calva (2009), “Sustenta que es la categoría integral es el ciudadano el único que puede revelar si queda satisfactorio en relación con las exigencias de los informes proporcionados”. (p.5)

Definición Operacional: Conjunto de conocimientos que efectúa en la gerencia regional de salud Lambayeque para administrar y remediar los inconvenientes de gestión documentario.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: es el universo que estuvo constituido por todos los servidores de la gerencia de salud de la región Lambayeque donde tomamos el personal nombrado y cas del área de economía N = 26 Servidores.

- Criterios de inclusión: Fueron incluidos todos servidores del área de economía que pertenecen a la gerencia de salud Lambayeque.
- Criterios de exclusión: Fueron excluidos los servidores o trabajadores que no tienen la condición laboral de nombrados o Cas, del área de tesorería de la Gerencia Regional de salud Lambayeque.

3.3.2. Muestra: La muestra es una parte de la población por ser pequeña se tomará toda la población y es muestra exhaustiva. Hernández et al., (2017)

3.3.3. Muestreo: EL muestreo fue no probabilístico por conveniencia, por tener facilidad de acceso.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de investigación, se utilizó encuestas y entrevistas para los prestadores de servicios de gestión de salud, regional mediante estudios de variables hipotéticas, con el fin de recoger la información.(Arias, 2020)

Cuestionarios: se aplicó el cuestionario a los usuarios internos para recopilar los datos necesarios para determinar los objetivos propuestos.

Fichas bibliográficas: Recopilación de datos históricos de fuentes confiables como libros o revistas (Arias, 2020).

Fichas de Resumen: Documentación del contenido teórico de fuentes de trabajo ocultas y trascendentales (Arias, 2020).

Tabla 1

*Técnica e instrumentos:*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Observación	Observación directa

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

El instrumento fue validado por tres expertos:

Patazca Delgado Patricia Esther, Grado Magister en Gestión pública.

Jara Sáenz Lorena Karina, Grado Magister en Gestión Pública.

Santa cruz Carpio Víctor Oswaldo, Grado Doctor en Educación.

Confiabilidad: el valor de alfa de Cronbach fue igual a 0.95 lo que significa que el nivel de confiabilidad del instrumento de medición, referente a los ítems considerados a 30 elementos se encuentra en un nivel excelente confiable. Ver anexos.

### 3.5. Procedimientos

Inicialmente, se solicitó el consentimiento de la gerencia regional de salud para utilizar el instrumento de investigación, encuestar a los usuarios y servidores y hablar con el gerente de la gerencia regional de salud.

Se decidió crear una guía de entrevista y un cuestionario de preguntas que estarían relacionadas con las variables que se investigan. (Peña, 2018)

El instrumento fue validado por expertos que trabajan en el área de economía, Con Maestría en gestión Pública.

Se diagnosticó las estrategias de Sisgedo ver 3. Para mejorar la gestión administrativa en un tiempo determinado utilizando la técnica como es el cuestionario a través de preguntas y la entrevistas.



### 3.6. Método de análisis de datos

Después de completar la entrevista y el cuestionario, de preguntas los datos fueron recolectados y procesados en programa Excel mediante tablas, figuras y análisis en el software estadístico SPSS V.25. (Zenaida, 2012).

Tabla 2

#### *Información Primaria y secundaria*

Información primaria	Información secundaria
Se tuvo contacto con los servidores	Se analizó la información recolectada
Se consultó a expertos en el tema	Se examinó la información y teorías
Se encuestó a servidores participantes	
Los datos se procesaron utilizando el programa SPSS y Excel	

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

### 3.7. Aspectos éticos

Este estudio se realizó de acuerdo con el protocolo de la Universidad César Vallejo para la recolección de citas bibliográficas de diversas fuentes, como libros físicos y virtuales, tesis, artículos científicos y revistas. Que responda la confiabilidad, seguridad y protección de los derechos de cada uno de los autores mencionados en la investigación.

Además, los resultados de la encuesta son transparentes, por lo que la participación en la encuesta fue voluntaria. (Belmont, 1979).

Credibilidad, Se valora la fiabilidad, la veracidad: se procesó la información recogida en la encuesta para verificar los resultados.

Portabilidad y Aplicabilidad: Este estudio se aplicó a múltiples servidores de dominio RHA que componen la muestra ya que tienen características similares y brindan datos precisos.

Relevancia: Una característica importante de la investigación es que está diseñada para servir propósitos generales y específicos y para ayudar a resolver problemas.

#### IV. RESULTADOS

El objetivo general de esta investigación fue determinar un plan de estrategias basado en el uso del SISGEDO Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Tabla 3

*Nivel de las dimensiones del plan de estrategias de usos del SISGEDO*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%
Dimensión Sistema de Gestión documentaria	Bajo	0	0%
	Medio	18	69.2%
	Alto	8	30.8%
	Total	26	100%
Dimensión Almacenamiento	Bajo	4	15.4%
	Medio	14	53.8%
	Alto	8	30.8%
	Total	26	100%
Dimensión Seguridad	Bajo	2	7.7%
	Medio	17	65.4%
	Alto	7	26.9%
	Total	26	100%
Dimensión eficacia en Documento	Bajo	1	3.8%
	Medio	11	42.3%
	Alto	14	53.8%
	Total	26	100%

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

El plan de uso de estrategias basado en SISGEDO V3 a nivel dimensional presenta un nivel medio como se puede apreciar en la dimensión sistema de gestión documentaria representado por un 69 %, en donde más de los 26 colaboradores que participaron en la encuesta consideran que el SISGEDO es

práctico y fácil a un nivel medio y que la gestión administrativa actual que se emplea para el cumplimiento de esta en un nivel medio y solo un 31% considera que esta en un nivel alto.

En lo que corresponde al plan de las estrategias en la dimensión almacenamiento se obtuvo los siguientes indicadores para un 15.4% está en un nivel bajo, para un 30.8% presenta un nivel alto y solo para el 53.8% está a un nivel medio por que el Sisgedo cumplen las normativas, no todos los colaboradores leen el manual de uso del SISGEDO, la herramienta si es útil para la función en su trabajo.

De acuerdo con la dimensión Seguridad se obtuvieron los siguientes indicadores para el 7.7% el nivel de seguridad es bajo, para el 26.9% es alto y solo para el 65.4% presenta un nivel medio, en donde la mayoría de los colaboradores manifiestan que el Uso del SISGEDO mejora la gestión administrativa y brinda confianza, y la gran mayoría no tenía conocimiento que puede encontrar un expediente en SisGeDo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros

De acuerdo con la dimensión eficacia en documento se obtuvieron los siguientes indicadores para donde presento un nivel bajo para el 3.8%, un nivel medio para el 42.3% y nivel alto de un 53.8% con lo que respecta que la mayoría considera que las versiones del SISGEDO deben estar actualizadas periódicamente para tener mayor eficacia en la documentación, en donde podemos indicar que el SISGEDO ver 3. proporciona la documentación fidedigna y rápida para una mejor gestión.

Al agrupar las variables nos da el siguiente nivel de las estrategias

Tabla 4

*Nivel de Estrategias de uso del SISGEDO*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estrategias de Uso del SISGEDO	Bajo	0	0%
	Medio	18	69%
	Alto	8	31%
	Total	26	100%

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

Agrupando las dimensiones podemos obtener un resultado del nivel de estrategias de uso del SISGEDO, obteniendo como resultado que el SISGEDO ver 3, que se utiliza en la gerencia regional de salud de Lambayeque presenta un nivel medio representado por un 69%, y solo un 31% en un nivel alto, lo que nos demuestra que hay una deficiencia, en las estrategias del uso, por parte del personal administrativo, en donde no todos conoce el adecuado uso del sistema, la seguridad del sistema no se aprecia en un nivel óptimo, el almacenamiento y la eficacia del sistema no siempre es la más adecuada esto se debe a que cuando el programa tiene actualizaciones el personal no es capacitado, o en la mayoría de los caso no tiene información de cómo emplear cuando se encuentra alguna actualizaciones generando, una gestión deficiente y poco eficaz por parte de los colaboradores y lo que busca las instituciones públicas son servidores que tiene que ser un estratega que pueda alcanzar con determinación las prioridades del sector público y organice con eficacia los procesos que requiera cada objetivo a lograr y así satisfaga las necesidades de la población.

como objetivos específicos 1 Analizar la situación actual del uso del SisGeDo ver 3 para el manejo de gestión administrativa

Tabla 5

*Nivel de la Gestión Administrativa*

Variable /	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	0	0%
Gestión Administrativa	Medio	15	58%
	Alto	11	42%
	Total	26	100%

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

El estado actual del uso del SISGEDO ver 3 para el manejo de gestión administrativa presenta un nivel medio representado por un 58 %, alto por un 42%, esto se debe a las actividades ya que más del 58% piensan que el uso de SISGEDO mejora la gestión administrativa, que tiene un nivel medio en su gestión, y para un 69% consideran que el uso de SisGeDo, mediante una adecuada supervisión y control beneficiara a la gerencia regional de salud y en lo que corresponde al cliente satisfecho nos da un nivel alto al 65% donde manifiesta que un uso adecuado a SISGEDO mejora la gestión administrativa y genera una buena atención.

como objetivos específicos 2. identificar las características del SisGeDo ver 3 para la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de Gestión Administrativas

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Actividades	Bajo	2	8%
	Medio	15	58%
	Alto	9	35%
	Total	26	100%
Dimensión Supervisión y control	Bajo	1	4%
	Medio	18	69%
	Alto	7	27%
	Total	26	100%
Dimensión Cliente Satisfecho	Bajo	0	0%
	Medio	9	35%
	Alto	17	65%
Total	26	100%	

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

Las principales características del SISGEDO ver 3 para la gestión administrativa encontramos en la dimensión actividades en donde presenta un nivel medio al 58% tiene un nivel medio y solo un 35% un nivel alto esto se debe, a que el SisGeDo presenta actualizaciones periódicas y un adecuado uso mejorar la gestión administrativa.

De acuerdo con la supervisión y control está a un nivel medio 69% y un nivel alto solo al 27%, en lo que todos los colaboradores coinciden que una adecuada supervisión y control beneficiara a la gestión administrativa de la gerencia regional de salud y muchos consideran que no han recibido alguna capacitación del SisGeDo por parte de la gerencia regional de salud en los últimos meses.

De acuerdo a la cliente satisfecho presenta un nivel alto de un 65% y un nivel medio de un 35 % encontrando las siguientes características que si el servidor recibe una capacitación sobre SISGEDO, mejorara la realización de su trabajo,

un adecuado uso del SisGeDo, reduce el uso de papel, costos operativos, ahorrando tiempo y dinero encontrando a un servidor público comprometido con su labor garantizando la integridad y ética en su labor diaria y otorgando una buena atención al público

De acuerdo con el objetivo 3 se diseñó una propuesta basada en el uso del SisGeDo Ver 3 Para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque lo cual cuenta con sesiones talleres, Capacitaciones para lograr que el personal que trabaja en la gerencia regional cumpla las metas y objetivos de la organización.

Como objetivos específicos 4. Se Implementó un plan de capacitaciones basado en el uso del SISGEDO Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

#### Entrevista

1. ¿Cómo se debería desarrollar el plan de estrategias basado en el Uso del SisGeDo ver 3, para poder mejorar la gestión Administrativa en la Gerencia Regional Salud de Lambayeque?

Se debería utilizar la reingeniería informática, siguiendo las normativas y lineamientos basados en las directivas de uso de SISGEDO V.3.

2. ¿Cómo Gerente, ¿cuál es su apreciación sobre la situación actual del uso del SisGeDo ver 3, para el manejo de gestión administrativa en el área de economía de la Gerencia Regional de Lambayeque?

La situación actual en la oficina de economía es deficiente, ya que, debido al personal antiguo, el cual es no se capacita haciendo difícil su adaptación a las nuevas modalidades de tramite documentario.

3. ¿Cómo se identifican las características del SisGeDo ver 3 para la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque y dar un servicio de calidad al Usuario?

En primer lugar, crear una adaptación al cambio de todo el personal involucrado en el uso del SISGEDO puesto que es una herramienta que facilita el conducto de los tramites haciendo más fácil la atención al usuario.

4. ¿Qué opinión le merece que se diseñe una propuesta basada en el uso del SisGeDo Ver 3, para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque?

Es una buena opción ya que ayudará a capacitar al personal de la gerencia haciéndole conocer los beneficios del uso de esta herramienta informática

5. ¿Qué otra sugerencia puede facilitar usted como jefe, para Implementar un plan de capacitaciones basado en el uso del SISGEDO Ver 3 y mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque?

Realizar un plan basado en capacitaciones trimestrales tanto para el personal de la gerencia como de sus dependencias.

6. ¿Qué otras alternativas de solución se pueden dar para poder implementar el plan capacitaciones en el uso del SisGeDo ver 3 y tener al usuario satisfecho con una atención rápida?

Una de las alternativas es tener en actualizado el portal de nuestra institución manteniendo el cual permita al usuario poder conocer el estado de sus trámites fácilmente.

7. ¿Está de acuerdo como usted, en su rol de gerente, con la capacitación a los colaboradores sobre, el manejo de uso del SisGeDo Ver 3 cada cierto tiempo para dar una atención de calidad?

Estas capacitaciones son muy importantes ya que permite al servidor poder realizar su trabajo de manera más fácil y rápida ya que el podrá realizar un seguimiento de trámite de la documentación evitando así demorar en su ubicación.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general de investigación se ha determinado un plan de estrategias basado en el uso del SISGEDO Ver .3. El contexto de estudio permitió reconocer el manejo del uso del SisGeDo con sus dimensiones mencionadas como Gestión Documentaria, almacenamiento, seguridad y eficacia. De acuerdo con lo referido, se evidencia que los funcionarios públicos de la Región al hacer del sistema de gestión documentarían conocen el manejo de alguna versión anterior se SISGEDO, reflejándose en el 69,2 % de los resultados obtenidos, es decir, en aquella parte los funcionarios que laboran en la Región cuentan con nivel medio. Por otro lado, al analizar las dimensiones de almacenamiento y seguridad, el 53,8 % representa un porcentaje medio y solo el 26,9 % tiene un manejo alto en la dimensión mencionada. A su vez, el índice de 53,8 % manifiesta que la eficacia al manejar documentos es alta o aceptable. Los hallazgos de Balla y López (2018), quienes realizaron una investigación en Ecuador y determinaron el papel del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas, son comparables a los de este estudio. donde aplicaron un tipo constructivo de investigación cualitativa. Llegaron a la conclusión de que el control interno es un componente esencial de la estructura administrativa de todo tipo de empresas, desde la dirección hasta los encargados de decidir las funciones precisas.

Al analizar la situación actual del uso de SISGEDO V3. Se encontró que los colaboradores no manejan estrategias que permitan mejorar la facilidad documentaria, esto se refleja en los resultados obtenidos con un 69% medianamente aceptable y 0 % en nivel bajo y solo el 31% de los encuestados manejan estrategias al usar SisGeDo. Estos resultados tienen similitud con el estudio realizado por Alabaya (2020), quien analizó si la implantación de un sistema de gestión documental con cero papeles contribuye a un aumento de la eficiencia y eficacia aumentando la gestión del Consejo de ministros y del Viceministerio de Salud. Los resultados confirman que la implementación y mejora que se pueden realizar en la documentación del servicio llamado SISDOC. Se concluye que los resultados son excelentes y el sistema SISDOC evitar evita la acumulación de papeles, que para la entidad es un gran ahorro.

Asimismo Herrera (2019) realizó un estudio en Lambayeque Titulado “El desarrollo de una aplicación web de Gestión de Documentos basada en workflow para mejorar la integración entre TI en el proceso de trámite documentario”, aplicando cuestionarios y entrevistas como técnica de estudio usando un diseño cuasi experimental ,usando un pre y post test llegando a la conclusión de que el manejo inadecuado de documentos trae como consecuencia el uso y recolección de un gran volumen de documentos inválidos. Por otra parte, Analizando el contexto internacional de diferentes países desarrollados de la Unión Europea, la Organización Mundial de la Salud (OMS), identificó una gestión administrativa hospitalaria inadecuada como una de las principales causas de la ineficiencia en el sector salud, reduciendo del 20% al 40% en el gasto nacional en salud en países como España. Así también en el ámbito latino americano, un estudio realizado por INCAE a 1.281 trabajadores de la salud de 18 países de América Latina en el 2018, reveló que no existe un sistema de salud que les garantice el acceso a medicamentos, insumos la falta de estos fueron los problemas (58,8 %), y capacidad del sistema (38,5 %), reuniones políticas 38,2 %, tiempo de espera (34,6 %) y fraude (29,5 %).

El plan de uso de estrategias basado en SISGEDO V3 a nivel dimensional presenta un nivel medio como se puede apreciar en la dimensión sistema de gestión documentaria representado por un 69 %, en donde más de los 26 colaboradores que participaron en la encuesta consideran que el SISGEDO es práctico y fácil a un nivel medio y que la gestión administrativa actual las estrategias que emplea para el cumplimiento de esta, en un nivel medio y solo un 31% considera que esta en un nivel alto. Estos resultados tienen similitud con los de Moreno (2018), quien en su artículo diseñó estrategias para la integración del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Documental en una institución de educación. La investigación fue descriptiva cualitativa con diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico la población y la muestra estuvo constituida por 9 funcionarios la técnica fue la entrevista semiestructurada y el instrumento la guía de entrevista. Concluyó que en cada una de las estrategias formuladas se identifican y se establecen planes por medio de los cuales se gestionarían dichas estrategias.

Luego de analizar el software, para la identificación de las características de SisGeDo, el 58% de los entrevistados manifestaron que SisGeDo sí mejora la gestión administrativa, ya que, al derivar los documentos de un área a otra, les permite hacer el seguimiento de este con mayor facilidad siempre y cuando este documento haya sido firmado. Con respecto a la derivación de un documento de un área hacia otra o de una unidad o área que necesitan atención correspondiente, siempre que se cumplan todas las condiciones y plazos establecidos, los colaboradores sí reconocen dicha función, resultado que se manifiesta al 42% en gestión administrativa, ya que la empresa tiene derecho a ser informada del "Estado de Gestión" al Utilizar el sistema para documentar. En este sentido Lavalle y Silva (2018), sugirieron mejoras al sistema de gestión de documentos de la Secretaría de Educación del Distrito de Santa Marta. El diseño del estudio fue un estudio descriptivo, con todos los trabajadores como población, muestreo no probabilístico, hojas de trabajo utilizadas como herramientas de recolección de información, y entrevistas y revisión documental como técnica.

Con respecto al objetivo específico sobre diseñar la propuesta del uso del SisGeDo para mejorar la gestión se adaptaron pasos como, el diseño del plan de estrategias, creación del objetivo principal, posteriormente se realizó un diagnóstico que permitió identificar el uso y conocimiento del manejo de la aplicación web mencionada. Para seguir en la implementación se revisó la Visión y Misión de la gerencia de salud seguido de la importancia de los resultados obtenidos. Otro paso importante fue el describir el plan de estrategias para mejorar la atención y satisfacción del usuario, esto refiere a conocer los beneficios del uso del SISGEDO, manejando el uso del tiempo al planificar las estrategias requeridas. También se analizó el FODA de la gerencia regional y se aplicó el plan de actividades, para la implementación del desarrollo del plan del uso de SisGeDo se planificaron talleres dirigido a los trabajadores por especialistas, llevando un control de asistencia y seguimiento detallado de expedientes. El objetivo de este estudio se aproxima al Lacunza (2020) En su Investigación de la UNLP, cuyo objetivo fue implementar un sistema de gestión documental electrónico en la Universidad mencionada.

Respecto a las dimensiones de gestión administrativas, nos podemos basar en lo encontrado con los autores Mamani et al. (2019) quienes propusieron mejorar la gestión administrativa de la Región Tacna. Con un sistema web basado en EXT JS Framework, debido a que el SisGeDo brinda actualizaciones periódicas y un uso adecuado para mejorar la gestión administrativa, la dimensión actividades en realiza presenta un nivel medio, el 58 por ciento tiene un nivel medio y solo un 35 por ciento un nivel alto. En cuanto a la supervisión y el control, el 69 por ciento de los participantes se encuentran en un nivel medio, mientras que solo el 27 por ciento se encuentra en un nivel alto. Todos los participantes coinciden en que una supervisión y un control suficientes mejorarán la gestión administrativa de la dirección regional de salud, y muchos de ellos toman en cuenta a quienes no han recibido recientemente capacitación en SisGeDo por parte de la dirección regional de salud. El cliente satisfecho reporta un nivel alto de 65 por ciento y un nivel promedio de 35 por ciento, encontrando las siguientes características: si el servidor recibe capacitación sobre SISGEDO, mejorará el desempeño de su trabajo, un uso adecuado de SisGeDo, reduce el uso de papel, costos operativos, ahorro de tiempo y dinero al encontrar un servidor público comprometido con su trabajo, garantizando la integridad y ética en su trabajo diario, y brindando un buen servicio al cliente.

En nuestro país, la gestión administrativa en el sector de salud es compleja, La pandemia ha expuesto una gestión de recursos humanos inadecuada, tenemos 12,8 médicos y 14,1 enfermeras por cada 10.000 personas, 3,1 establecimientos de salud por cada 10.000, falta de financiación 35% de los recursos de salud se dice que es financiado por peruanos y las instituciones de salud no cuentan con sistemas de información electrónicos porque requiere estrategias comerciales innovadoras y la aplicación de tecnología avanzada para tomar las decisiones correctas tanto como una buena gestión del personal que conozca adecuadamente hasta el sistema de gestión documentaría para poder atender de manera rápida y eficaz.

Por otro lado, es importante mencionar que incluso con una larga historia, todavía es relativamente sencillo ubicar empresas del estado que se han acostumbrado a lidiar con una variedad de problemas de gestión, como inventarios desactualizados, tareas intensivas en tiempo y recursos que agregan

poco valor, ineficiencias en la producción. y almacenes abarrotados. que afectan el flujo de caja, provocan retrasos en el manejo de documentos, etc. La satisfacción del usuario se incrementa con el uso de un buen software de gestión para analizar y recopilar datos para la toma de decisiones. El aumento de la productividad permite hacer los ajustes necesarios para elevar la producción y satisfacción de los beneficiarios, como se asevera en la investigación de los autores, Lavalle & Silva (2018) quienes en su investigación propusieron mejoras al Sistema de Gestión Documental de la secretaria de Educación Distrital de Santa Marta usando una investigación es un estudio descriptivo.

En razón al último objetivo, se debe mencionar que el desarrollo de nuevas tecnologías tiene un impacto en todos los sectores, en este caso el sector salud. Las empresas ya no deben depender de sistemas anticuados que dificultan aún más ciertas tareas, como la gestión de archivos y documentos. Es posible que una empresa necesite administrar cantidades significativas de documentación diariamente, por lo que tener un software de administración de documentos es el mejor curso de acción. Por ello para realizar el tercer objetivo, se elaboró una propuesta basada en el SisGeDo Ver 3 para potenciar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. Esta propuesta incluye sesiones de capacitación y talleres para asegurar que los funcionarios que laboran en la gerencia regional cumplan con los objetivos de la organización. Al mejorar el flujo de trabajo, este tipo de sistema puede mejorar significativamente la vida laboral dentro de una empresa. En primer lugar, es lo que hace posible que la documentación sea compartida con equipos de trabajo sin ningún tipo de problema. Es más fácil y rápido completar las operaciones. Todos empleados de la empresa tienen acceso a la información porque está ubicada de manera centralizada, al conocer donde se encuentran los documentos en sus respectivas clasificaciones, saber si han sido gestionados o no por otros miembros, etc. En por ello que, con el fin de potenciar la experiencia del usuario, Vega (2019) propuso implementar un sistema de información que incida en la gestión documental de la municipalidad provincial de Ayabaca quien manifiesta que Una adecuada implementación de las normas de gestión, sustentadas en documentos reales, fidedignos, inalterados y de fácil acceso. donde un sistema basado en firma digital proporciona garantías y control seguros.

Al analizar la primera pregunta de la entrevista al gerente del área de la Gerencia Regional ,se interpreta la respuesta que en una empresa se debe usar la Reingeniería Informática , Esta idea se refiere a los métodos utilizados para rediseñar las operaciones que realiza una entidad en su conjunto, en palabras del gerente ,esto se traducirá en éxito, innovación, una empresa más fuerte y que se desarrolla más rápidamente, mejor calidad y lo más importante, la mejora continua de los procedimientos no convencionales.

Con respecto a la segunda interrogante sobre el uso del Sisgedo en la Gerencia regional de Salud, los datos son alarmantes en responder la deficiencia en el uso de este en el personal que labora con más de 10 años de antigüedad, ya que no se adaptan a las nuevas tecnologías.

Con respecto a las sugerencias como aporte a este trabajo de investigación para responder la tercera interrogante, encontramos que se sugiere crear un ambiente de adaptación al cambio para usar tecnologías que faciliten el trámite documentario tales como SisGeDo.

Para referenciar la cuarta pregunta de la entrevista sobre la opinión de la propuesta planteada en esta investigación, nos encontramos con que se toma positivamente para adaptar mejoras en el personal, sugiriendo también la puesta en práctica del plan basado en el uso del SisGeDo trimestralmente.

La sexta respuesta refiere como alternativa de solución, actualizar frecuentemente el portar web de la institución.

Con respecto a la capacitación constante del personal, el gerente manifiesta que tener una constante capacitación, ayuda al personal a realizar el trabajo de una manera fácil y rápida, permitiendo que el usuario tenga una resolución inmediata del trámite realizado.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó el plan de estrategias basado en el uso del SisGeDo Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Lo que representa un promedio como lo demuestran los datos al 69%, de los cuales más de 26 empleados encuestados consideran que el SISGEDO en promedio es práctico, fácil de administrar y el uso administrativo actual es moderado, con solo el 31% calificándolo tan alto.
2. Se analizó la situación actual del uso del SisGeDo ver 3 lo cual evidenció que más del 58 por ciento cree que el uso del SISGEDO mejora la gestión administrativa, que tiene un nivel medio en su gestión, y dado que el 69 por ciento cree que el uso del SisGeDo, a través de una adecuada supervisión y control, beneficiará a la gestión regional de salud, el estado actual del uso del El SISGEDO para la gestión de la gestión administrativa presenta un nivel medio representado por un 58 por ciento, alto por un 42 por ciento.
3. Se identificó las características del SisGeDo ver 3, infiriendo que la principal característica en cuanto a la gestión administrativa se ve en el aspecto de desempeño, el 58% es promedio y solo el 35% es alto y esto se debe al hecho de que SisGeDo presenta actualizaciones periódicas. Según la supervisión y gestión, el 69% son moderados, solo el 27% son altos, y todos los empleados están de acuerdo en que la supervisión y gestión adecuadas son beneficiosas para la gestión y las operaciones de la empresa.
4. Se Diseñó una propuesta basada en el uso del SisGeDo Ver 3 Para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, para asegurarse de que los miembros del personal que trabajan en la gestión regional cumplan con las metas y objetivos de la organización, el plan fue diseñado para incluir talleres y sesiones de capacitación.

5. Se Implementó un plan de capacitaciones basado en el uso del SISGEDO Ver .3 para mejorar la gestión administrativa cumpliendo con los requerimientos previo diagnóstico.
6. Se validó la propuesta del plan de estrategias por expertos profesionales quienes, luego de la revisión aportaron sus opiniones para la mejora de este.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la gerencia se recomienda realizar un plan anual de capacitaciones para personal antiguo y nuevo, con respecto a cada necesidad.
2. A la dirección regional de Salud, se sugiere, incentivar al personal de la institución a comprometerse a implementar políticas de cero papeles como una obligación en la administración y crear las métricas que nos permitan evaluar el éxito de los pasos dados para reducir el uso de papel y reemplazar los procesos basados en papel con procesos electrónicos.
3. Se sugiere para promover el desarrollo profesional, ofrecer formación sobre conocimientos fundamentales en áreas clave.
4. Se sugiere, hacer siempre el seguimiento de los procedimientos actuales ya que es necesario para el desarrollo continuo.
5. Tener comunicación constante con el personal administrativo sobre la armonía laboral, ya sean gerentes o trabajadores para que puedan estar siempre con actitud positiva al cambio.
6. Aplicar el plan sugerido en esta investigación que propone el uso de la reingeniería como tal.

## VIII. PROPUESTA

Introducción:

Después de analizar la situación actual del uso del SisGeDo ver 3 mediante el cuestionario y la entrevista se concluye que es necesario una reingeniería informática siguiendo las normativas, donde se ve que el personal antiguo casi no se capacita esto lleva a la conclusión que era un problema para atender a los usuarios se veo la necesidad en la investigación crear un plan o propuesta adecuada a solución del problema, mediante la supervisión y control, que beneficiará a la gestión regional de salud, el estado actual del uso del El SisGeDo y mejorando la gestión administrativa, a los usuarios en el seguimiento de trámite documentario siendo este un problema que afecta a instituciones públicas, como es la Gerencia Regional esto hace que se desarrolló el plan de Plan de estrategias del uso del SisGeDo Ver 3 para mejorar la gestión Administrativa, Se utiliza el plan de estrategias porque se requiere que los servidores de la Gerencia regional de Salud Lambayeque estén capacitados en el sistema de SisGeDo, una reingeniería informática que hace seguimiento a los expedientes registrados ingresados al sistema para así poder dar una atención de calidad al usuario, y lograr los resultado esperados para esto se requiere capacitar a los 26 servidores del área de economía mediante este plan que será aplicado en la gerencia regional para suministrar soluciones positivas y acrecentará el nivel de satisfacción en un Sistema de Gestión Documental, originando cambios positivos al brindar respuesta y atención inmediata que beneficiara al usuario y a la gerencia regional por el prestigio y atención rápida.

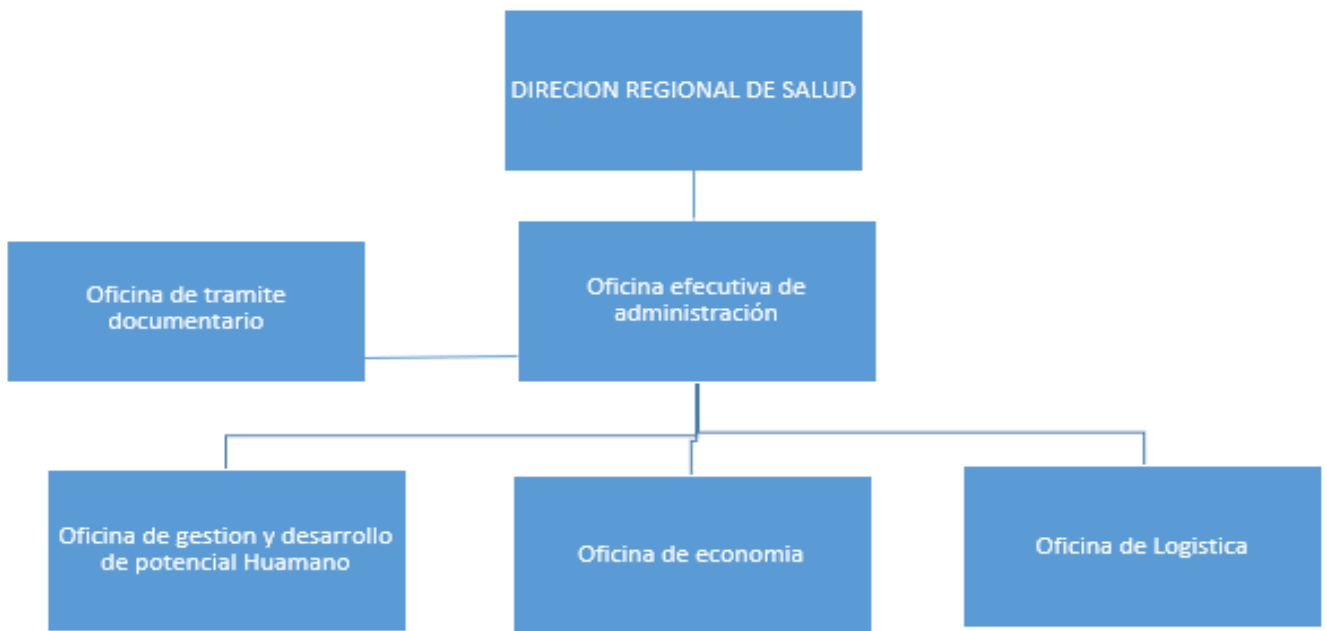
Plan de estrategias

1. Propuesta: Plan de estrategias del uso del SisGeDo Ver 3 para mejorar la gestión Administrativa, En la Gerencia regional de Salud Lambayeque.
2. Objetivo: Proponer estrategias para el uso del SisGeDo Ver 3 Para mejorar la gestión ADMINISTRATIVA en La gerencia regional de Salud Lambayeque gestión

3. Diagnóstico: El SISGEDO es una aplicación WEB perfeccionada para confeccionar el registro, inspección y seguimiento cuidadoso y exacto de todos los recursos que se procesan en la Establecimiento, o institución ya sea externos, así como internos, planteado en un entorno gráfico web admitiendo una administración fácil e incondicional al usuario, así también a la contingencia de del SISGEDO es una el usuario debe registrar su clave de acceso al sistema como su DNI del trabajador.
4. Justificación: Con base en los hallazgos de este estudio, es imperativo poner en práctica el plan de mejora de las estrategias de satisfacción documental dirigido a Usuarios Internos y Externos del Gobierno Regional de Lambayeque porque ofrece soluciones beneficiosas y elevará el nivel de satisfacción con un sistema de gestión documental, provocando cambios positivos al dar respuesta y atención a la falta de información y hacer referencia a los objetivos en la toma de decisiones.
5. Descripción del plan de estrategias: Se basan en la mejora atención y satisfacción de los usuarios referente al sistema de gestión documentaria demostrado una mejora y calidad, tiempo y atención inmediata, desarrollo landó un trabajo eficiente por parte de los trabajadores, con una Cobertura para personal Interno y usuario externo.
6. Beneficios: Este plan de estrategias en el uso del SISGEDO Ver 3 está dirigido al Gobierno Regional de Lambayeque y todos los usuarios.
7. Tiempo de planificación: Se considera para la implementación de estrategias en las áreas que tengan que ver con atención al público usuario.
8. Objetivo General: Diseñar Plan de estrategias del uso del SISGEDO Ver 3 para mejorar la gestión Administrativa, En la Gerencia regional de Salud Lambayeque.

## Figura 2

### Organigrama



Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

Esta actividad se realizará anual y estará a cargo del área de Gerencia de Salud.

El gerente de Salud: Está a cargo de ver la administración y funcionamiento y hacer seguimiento para cumplir con los objetivos propuestos

## REFERENCIAS

- Aguilera, D. (2019) *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. (Tesis de maestría Universidad Nacional del Comahue). Repositorio digital institucional UNC. <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15798>
- Alabaya, S. (2020) Implementar la digitalización de la gestión documental, aportando eficiencia y eficacia a los procesos en el gabinete de la subsecretaría de salud pública, del Ministerio de Salud, 2019. (tesis de grado Universidad Academia *Humanismo Cristiano*). *Repositorio digital*. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/5352/TIEGPU%20537.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, V. (2018) *El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco*. (tesis de maestría Universidad César Vallejo). Repositorio digital institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30008/alarcon\\_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30008/alarcon_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apaza, E. (2018). *“La aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del Trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018*. (Tesis de grado Universidad José Carlos Mariátegui). Repositorio digital de la UJCM [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/678/Estefani\\_tesis\\_titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/678/Estefani_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de Investigación Científica*. Arequipa - Perú: Enfoques Consulting EIRL. Repositorio CONCYTEC. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Baldeos, Y. (2021). *Estrategias administrativas y el sistema de gestión documental en la Gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Lima*. (Tesis doctoral Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión) Repositorio digital UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6419/BA>

LDEOS\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Balla , I., & López, K. (2018) *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador.*( Tesis de grado Universidad Estatal de Milagro). Repositorio institucional digital de UNEMI. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Belmont. (1979). *Principios de la ética y pautas para la protección de la Investigación.* Informe Belmont. Portal Web INCMNSZ. [https://www.incmnsz.mx/descargas/investigacion/informe\\_belmont.pdf](https://www.incmnsz.mx/descargas/investigacion/informe_belmont.pdf)
- Bravo, D. (2019) *Propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la I.EP. Juan Pablo II College, Chongoyape 2018.*(Tesis de grado Universidad de Lambayeque). Repositorio digital institucional UDL. <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/219/1/tesis%202018%20%2081%29.pdf>
- Calderón, R. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018.*(tesis de maestría Universidad César Vallejo).Repositorio digital institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Calero, D. (2019). *Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.* Cerro de Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1709/1/T026\\_22510200\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1709/1/T026_22510200_T.pdf)
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.* México. Universidad Autónoma de Mexico (UNAM).Colección. Cuadernos de investigación 11 Centro Universitario de investigaciones Biliotecológicas 1 edición 2009. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575->

0.pdf

- Cerdá, D. J. (2018). Archivos y gestión documental. Estrategias de intervención en la administración local. *Revista Tejuelo*, 37-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3952753>
- Córdova, M. (2020). Aplicacion y evaluacion de sistemas de gestión Documental open Saurce caso d eestudio Municio de Huanpani y INDE. *scielo*, 5(1), 1. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2739>
- Correa, Y. (2019). Estrategias de Gestion Administartiva Para mejoprar el control Interno en la empresa Invesriones NJS E.I.R.L. Chiclayo. *Alicia*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8660>
- Diaz, D., & Roldán, J. (2019). *Sistema d egestion Documentla para el resgistro de documnetación de lñas propiedades horizonte del municipio SOACLA*. (Tesis de grado Universidad de Cundinamarca).Repositorio ditital UDEC <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/2088>
- Diaz, D., & Vasquez, G. (2019). *Control Interno y Gestión Administrativa en la Dirección Regional de Educación Ucayali*. (Tesis de grado Universidad Privada de Pucallpa) Repositorio institucional UPP. <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/handle/UPP/671>
- Gabriel, J. (2018). *El trámite documental*. Bogotá: Gestión y Sistemas. Obtenido de Gestión y Sistemas: <https://gestionysistemas.com/novedades/es/tramitedocumental/index.html>
- Gavilán , I. (2018). Planeación estratégica y Gestión Administrativa de Trabajadores Universidad Nacional San Luis Gonzaga . *Red de positorios Latinoamericanos*, 15(4). <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3226599>
- Ledesma, A. (2022) La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. Estudios del Desarrollo Social vol.10 (3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014)

- González, J. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 47-71. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Gonzales, S. (2018). *Eficiencia de los sistemas de gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel en la municipalidad provincial del Callao*. (tesis de maestría Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Repositorio digital UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3231>
- González, S., Viteri, A., Izquierdo, M., & Verdezoto, O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Gobierno Regional Lambayeque (2018) *Manual de Usuario – SISGEDO 2.0.0 Gobierno Regional Lambayeque/ofiti manual oficial del sistema de gestión documentaría*.[https://siga.regionlambayeque.gob.pe/docs/imgfckeditor2/001-Manual%20de%20Usuario%20SISGEDO%202\\_0.pdf](https://siga.regionlambayeque.gob.pe/docs/imgfckeditor2/001-Manual%20de%20Usuario%20SISGEDO%202_0.pdf)
- Gupta, S., Yadav, S., & Prasad, R. (2016). Document Retrieval Using Efficient Indexing, Techniques, India: IGI Global Disseminator of knowledge. *International Journal of Business Analytics (IJBAN)*, 64-82. <https://ideas.repec.org/a/igg/jban00/v3y2016i4p64-82.html>
- Herrera, B. (2019). *Prototipo de un sistema de gestión documental para el sistema de gestión de calidad de la institución educativa San Cristóbal*. (Tesis de grado Universidad Pontificia Bolivariana). Repositorio digital UPB. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4683/Prototipo%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20documental.pdf?sequence=1>
- Herrera, D. (2019). *Propuesta de un Sistema de Gestión Documentaria Basado en tecnología Workflow para el Manejo del proceso de trámite Documentario en una Universidad Privada de la Región*. (Tesis de grado Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Digital USAT. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2198>



- Inocente, I., & Yauri, N. (2020). *Grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2091/1/T026\\_72874522\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2091/1/T026_72874522_T.pdf)
- Jaramillo, J. (2021). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la red Salud*. Lambayeque. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75628/Jaramillo\\_MYV-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75628/Jaramillo_MYV-SD.pdf?sequence=1)
- Kenan, A. (2020). *Creation of Electronic Document Management Systems: A Research On Productivity in Public Institutions*. Nicosia: NEAR EAST UNIVERSITY. <http://docs.neu.edu.tr/library/7113479790.pdf>
- Lacunza, A. (2020). Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la universidad nacional de la Plata (tesis de grado Universidad Nacional de la plata). Repositorio institucional de la UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/115287>
- Lavalle, R., & Silva, O. (2018). *Mejoramiento al sistema de gestión documental de la secretaria de educación Distrital, Santa Marta*. Santa Marca, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3f2392b3-490d-405a-b9be-7b4e7fd10906/content>
- López, L. (2019). Propuesta de estrategias de control interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Oficina de tesorería de la Region Regional Agraria Amazonas. Alicia. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/663/browse?type=author&value=L%C3%B3pez+Oclocho%2C+Liliana+In%C3%A9s>
- Maldonado, L., & Muñoz, G. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el nivel de ventas de la empresa "Pocahontas" del Cantón Vinces*. (tesis de maestría Universidad de Guayaquil). Repositorio digital de la UG <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42626>
- Mamani, B., Mamani, J., & Lanchipa, E. (2019). Optimización del proceso de gestión documentaria con un sistema web basado en el Framework EXT

- JS, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017. *INGENIERÍA INVESTIGA*, 1(1), pp. 107 - 123. <https://doi.org/10.47796/ing.v1i1.127>
- Martillo, A., & Fonseca, J. (2021). *Gestión Administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento d eproducción*. Guayaquil -Ecuador: Universidad Nacional de Guayaquil. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Ministerio de la Producción. (2021). *Sistema de trámite documentario - SITRADO*. Produce virtual.gob <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1991081/SITRADO.pdf?v=1625254562>
- Moreno , I. (2018) Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Revista U Santo Tomas*, 113-125. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4394>
- Peña, S. (2018). *Métodos de análisis de datos*. Fondo editorial Areandina Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Piscoya, A., & Montenegro, L. (2022) Control Interno para la efectiva gestión administrativa. Sede la central del gobierno regional, Lambayeque. *Ñeque Revista de Investigación en Ciencias Sociales*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5993365011/html/>
- Quintana, T. (2019) *Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca*. (tesis de grado Universidad César Vallejo). Repositorio digital institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42674/Quintana\\_DTC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42674/Quintana_DTC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, S., Aparcana, S., & Panduro , K. (2019) *Gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017*. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3796>

- Rosas , S., & Estrada, J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión documental y prototipo del módulo de migración para la preservación de los documentos*. (Tesis de grado Universidad Pontificia Bolivariana). Repositorio digital de la Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4161/dise%20c3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20gestion%20documental%20y%20prototipo.pdf?isallowed=y&sequence=1>
- Roseth, B., Reyes, A., & Yee, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Banco Internacional de Desarrollo(BID). doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Salazar, S. (2020). *Propuesta de un sistema administrativo automatizado que optimice el trámite documentario en la Municipalidad de Miracosta - Cajamarca*.(tesis de maestría de la Universidad César Vallejo). Repositorio digital institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53591>
- Silva, C. (2020). *Implementar la digitalización de la gestión documental, aportando eficiencia y eficacia a los procesos en el gabinete de la subsecretaría de salud pública, del Ministerio De Salud, 2019*. (Tesis de grado Universidad Academia de Humanismo Cristiano). Biblioteca digital de Universidad Academia de Humanismo Cristiano. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/5352/TIEGPU%20537.pdf?sequence=1>
- Singru, R., Bhandari, P., Patel, K., Mane, P. & Gulhane, C. (2020)., "Gestión eficiente del control de acceso a documentos electrónicos mediante el procesamiento del lenguaje natural", Cuarta Conferencia Internacional sobre I-SMAC (IoT en Social, Mobile, Analytics y Cloud) (I-SMAC). Pp. 714-719, Doi: 10.1109/I-SMAC49090.2020.9243433.
- Tascano, S., & Chillagana, J. (2020). *Diseño de un Sistema de Gestión Documental para el departamento de archivos de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central del Ecuador*.(tesis de grado Universidad Central del Ecuador) *Repositorio Digital* de la UCE.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>

Terán, N. (2021). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021.*(Tesis Universidad César Vallejo). Repositorio Digital Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81594>

Ugale, M., Patil, S., & Musande, V. (2019). *Document management system: A notion towards paperless office.* Computer Science. <https://www.semanticscholar.org/paper/Document-management-system%3A-A-notion-towards-office-Ugale-Patil/a6047e55f8196d3a3c358cef329093ecbe59f9e9>

Vega, J. (2019). *Sistema de información y su influencia en la gestión documentaria de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019.* (Tesis de grado Universidad Privada TELESUP). Repositorio UTELESUP. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1134>

Vizcarra, S. (2018). *Estrategias Administrativas y Recaudación de Tributos Municipales en la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.* (tesis de maestría Universidad César Vallejo). Repositorio institucional digital de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27612>

Zenaida, M. (2012). *Métodos de análisis de Datos: Apuntes.* Iberus Publicaciones. Universidad De la Rioja. [https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD\\_710/Lib489791.pdf](https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título de la investigación:	Estrategias de uso del SIGGEDO ver. 3 para mejorar la Gestión administrativa en la gerencia Regional de salud Lambayeque			
Línea de investigación	Reforma y Modernización del Estado			
Autor:	Ponce Vera Gabriela María			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general			
¿En qué medida una propuesta basada en estrategias para el uso del SIGGEDO Ver?3 mejora la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque?	Determinar un plan de estrategias basado en el uso del SIGGEDO Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.	Estrategias para el uso del SIGGEDO	Sistema de gestión documentario Almacenamiento Seguridad Eficiencia documental	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Longitudinal Diseño: Descriptivo- propositivo Unidad de análisis: No probabilística selección por criterio
Problemas específicos ¿Cómo diagnosticar la situación actual del uso del SIGGEDO Ver 3? para el manejo de gestión administrativa? ¿Cómo diagnosticar las características del SIGGEDO Ver 3? para la gestión administrativa? ¿De qué manera el diseño una propuesta basada en el uso del SisGeDo Ver 3? mejora la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque?	Objetivos específicos a) Analizar la situación actual del uso del SIGGEDO Ver 3 para el manejo de gestión administrativa b) identificar las características del SIGGEDO Ver 3 para la gestión administrativa. c)Diseñar una propuesta basado en el uso del SisGeDo Ver 3 Para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque	Mejora de gestión	Supervisión Control Satisfacción del cliente Cumplimiento de los plazos	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)  entrevista Cuestionario

<p>¿De qué modo la implementación de un plan de capacitaciones basado en el uso del SIGEDO Ver 3? mejora la gestión administrativa?</p> <p>¿Cómo se validará el plan de mejora basado en estrategias?</p>	<p>d) Implementar un plan de capacitaciones basado en el uso del SIGEDO Ver 3 para mejorar la gestión administrativa.</p> <p>e) Validar la propuesta del plan de estrategias basado en el uso del SisGeDo ver 3. Para mejorar la gestión Administrativa en la gerencia regional de salud Lambayeque.</p>			
---	--	--	--	--

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

ANEXO II

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Instrumento
Estrategia del uso de SisGeDo	<p>El SISGEDO: Explica los conceptos básicos de los archivos de documentación utilizados interna y externamente por organizaciones o departamentos regionales para permitirnos ingresar, revisar y controlar datos.</p> <p>Ledesma, A. (2022)</p>	<p>Es conjuntos de variables como soporte físico, distributivo determinado en un software que brindan una perspectiva de la clasificación y apresuramiento de gestión documentario.</p>	Sistema gestión documentario	<p>Prácticos y fácil</p> <p>Es oportuno</p> <p>Documento cumple la expectativa</p> <p>Documento de queja y reclamo</p>	Likert	Cuestionario
			Almacenamiento	Documento cumple la normativa		
			Seguridad	Capacidad de almacenamiento Confianza en el proceso		
			Eficiencia en la documentación	Permite la comunicación con el usuario Capacidad Garantilla de documentación		

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	(Martillo & Fonseca, 2021) "Sustenta que es la categoría integral es el ciudadano el único que puede revelar si queda satisfactorio en relación con las exigencias de los informes proporcionados". (p.5)	(González et al.,2020), Conjunto de conocimientos que efectúa en la gerencia regional de salud Lambayeque para administrar y remediar los inconvenientes de gestión documentario.	Actividades	Documentación Derivación de documento  Es oportuno el documento cumple la 3expectativa	Likert	Cuestionario
			Supervisa y controla	Actividad de gestión  Capacidad  Almacena	Likert	Cuestionario
			Cliente satisfecho	Comunicación con usuario  Garantiza la integridad  Capacidad de recuperar  Disponibilidad de documento  Proceso es inmediato	Likert	Cuestionario

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

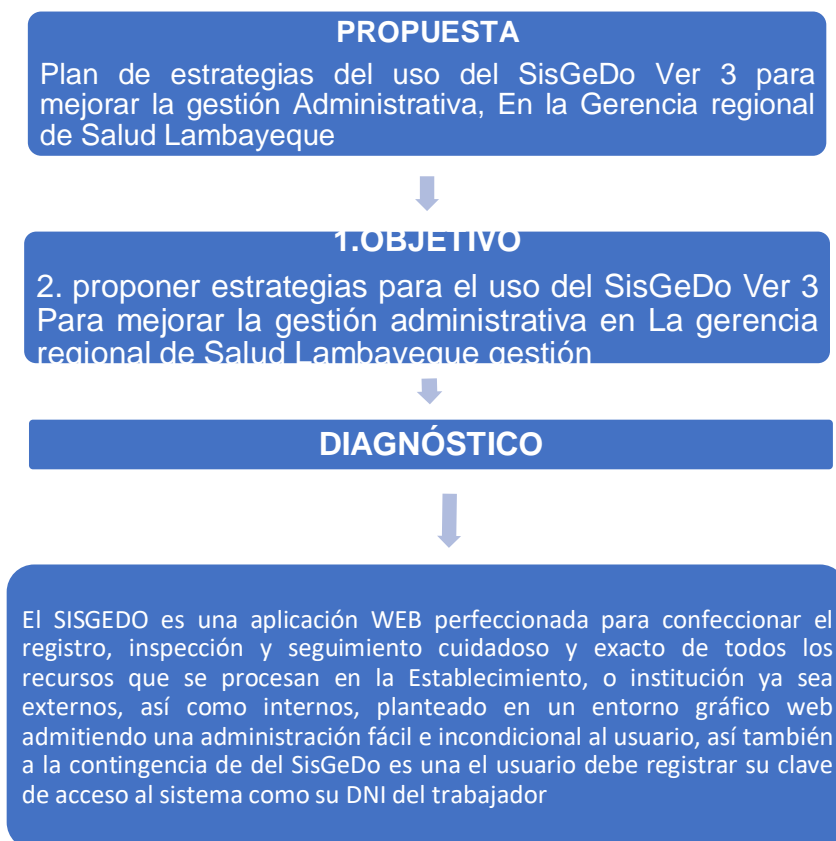


## ANEXO III.

### Introducción:

Siendo esto una problema en atender a los usuarios en el seguimiento de trámite documentario lo que afecta a instituciones públicas, como es la Gerencia Regional esto hace que se desarrolló el plan de Plan de estrategias del uso del SisGeDo Ver 3 para mejorar la gestión Administrativa, Se utiliza el plan de estrategias porque se requiere que los servidores de la Gerencia regional de Salud Lambayeque estén capacitados en el sistema de SisGeDo, una reingeniería informática que hace seguimiento a los expedientes registrados ingresados al sistema para así poder dar una atención de calidad al usuario, y lograr los resultado esperados para esto se requiere capacitar a los 26 servidores del área de economía mediante este plan que será aplicado en la gerencia regional para suministrar soluciones positivas y acrecentará el nivel de satisfacción en un Sistema de Gestión Documental, originando cambios positivos al brindar respuesta y atención inmediata que beneficiara al usuario y a la gerencia regional por el prestigio y atención rápida.

### Propuesta: Plan de estrategias



**Visión:**

La Gerencia de salud Lambayeque será una Institución Líder empleando las estrategias del Uso del SIGEDO, respetando la jerarquía de los servidores y clientes de la Institución, lo hará brindar confianza y seguridad en la atención de los documentos deprecionados.

**Misión:**

Ser una Organización o Entidad A nivel Regional dando una atención única y solucionado las dificultades, manteniéndose como institución en los más altos estándares con personal calificado para ofrecer una atención de calidad.

**Justificación**

De acuerdo a los resultado de la presente investigación, se precisa necesario implementar el plan de mejora de estrategias de satisfacción documental dirigida a Usuarios Interno y Externos del Gobierno Regional de Lambayeque ya que suministra soluciones positivas y acrecentará el nivel de satisfacción con un Sistema de Gestión Documental, originando cambios positivos al brindar respuesta y atención a una insuficiencia de información, referente a las en las metas en la toma de decisiones de cada gerente.

**Descripción del plan de estrategias:**

1. Sera para una mejor atención y satisfacción de los usuarios referente al sistema de gestión documentaria demostrado una mejora y calidad, tiempo y atención inmediata, desarrollo landó un trabajo eficiente por parte de los trabajadores, con una Cobertura para personal Interno y usuario externo.
2. Beneficios: Este plan de estrategias en el uso del SIGEDO Ver 3 está dirigido al Gobierno Regional de Lambayeque y todos los usuarios.
3. Tiempo de planificación: Se considera para la implementación de estrategias en las áreas que tengan que ver con atención al público usuario.
4. Objetivo General: Diseñar Plan de estrategias del uso del SIGEDO Ver 3 para mejorar la gestión Administrativa, En la Gerencia regional de Salud Lambayeque.

5. Valores:

- Respeto: Reconoces las labores de nuestros servidores, cliente externos
- Responsabilidad: Todas las Actividades se deben desarrollar asumiendo cualquier responsabilidad o consecuencia,
- Puntualidad: Brindar una atención y ser puntuales para poder cumplir nuestros compromisos u Obligaciones.
- Confianza: Lograr las expectativas y tratar de compensar las insuficiencias de los clientes externos.
- Amabilidad: Que los servidores y jefes tengan una actitud amable que sea servicial y expresiva, con conocimiento empatía y Generosidad.
- Cortes: Siendo capaces de respetar las insuficiencias de los clientes externos.
- Honradez: ser un Equipo justo de integro respetoso como servidores que trabajan en la institución de la Gerencia de Salud Lambayeque.

**Tabla 7**

*Análisis FODA:*

<b>Fortalezas:</b>	<b>Oportunidad:</b>
Ser una institución del estado y contar con trabajadores alta mente capacitados. Los servicios que se ofrecen que sean rápido y de Calidad	La problemática encontrados hace que contratemos trabajadores expertos en SisGeDo. General elementos únicos por cada cliente externo y externo. Poner manos a la obra para para una atención y satisfacción del cliente o usuario.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Las condiciones de almacén casi no están muy bien acondicionadas Antes no existía un registro de documentación de ingreso y salida	el Covid 19 que esta por rebrote Inestabilidad de la economía El presupuesto muy poco para la gerencia de salud.

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

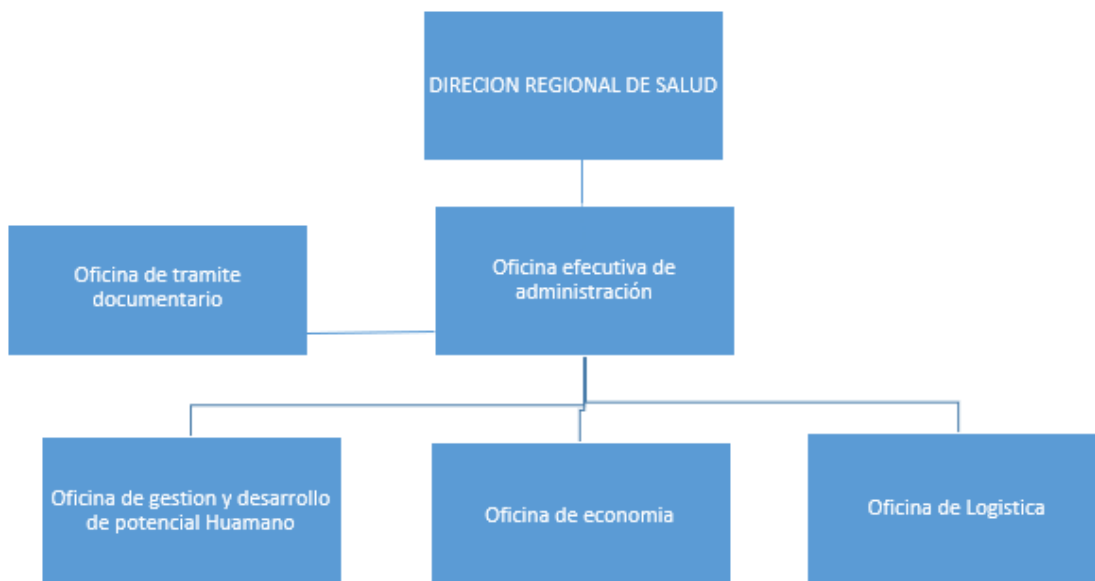
## 6. Implementación y desarrollo del plan de estrategias

**Actividades:** charlas de uso del SISGEDO

- ❖ Talleres con especialistas en el manejo del uso del SisGeDo Desarrollo de Estrategias solo al personal administrativo del Área de Economía.
- ❖ Capacitación mediante Videos y tutoriales en el manejo del SISGEDO Ver 3. Capacitación mediante módulos a los servidores de la Institución
- ❖ Tutoriales del sistema integral En gestión Administrativa para registrar el control y todos los tipos de documentación que se usaran el SisGeDo ver 3, Llevar acabo un registro de control Realizar un seguimiento detallado de los expedientes que ingresan a la institución
- ❖ Crear una carpeta para almacenar los documentos.
- ❖ Alimentación A inicios de cada mes en el uso de la tecnología y uso de SisGeDo ver.

## 7. Organización

Organigrama:



Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

Esta actividad se realizará anual y estará a cargo del área de Gerencia de Salud.

El gerente de Salud: Está a cargo de ver la administración y funcionamiento y hacer seguimiento para cumplir con los objetivos propuestos.

**Administración:** Está a cargo de administrar el plazo de entrega y atención al usuario.

**Recursos Humanos:** El área de recursos humanos está compuesta por personal calificado que desarrollara sus tareas para tratar de mejorar la gestión Administrativas y es primordial para poder llevar a cabo el plan de estrategias lo cual deben considerarse trabajo en equipo y compañerismo. Respeto mutuo,

Seguridad: Está a cargo la vigilancia y orientar a donde y como enviar la documentación y que sea transparente.

8. **Dirección y liderazgo:** Se manejará una técnica donde los usuarios exponen con libertad todo que tiene que ver con la atención del uso del SisGeDo Ver.3

El objetivo principal de la propuesta con el fin de mejorar el plan de estrategias fortalecerá la imagen de la institución, los encargados y responsables, como el jefe de administración, jefe de planta, seguridad, para dará una buena imagen.

#### **Dictado de Talleres:**

Propuesta: Se les entregara certificado a los participantes del curso de especialización y manejo del SisGeDo ver 3.

Talleres dictados por especialistas para capacitar a los servidores de la Gerencia Regional de Salud.

**Control:** Esta actividad estará a cargo del Gerente de Salud, se realizará cada dos meses es decir 6 veces al año para que el personal este bien preparado y capacitado.

**Políticas:** Cada Gobierno regional ingresa con su personal de confianza y hacer que las políticas se cumplan en diferentes direcciones, controlando que el conjunto de directrices esté direccionadas al área de economía, y a los intereses de la organización y también del usuario.

**Control del trabajo:** Serán Las Guillas De acción donde se detallará la forma como se desarrolla este proceso. Con uso del Manuel del SisGeDo

**Control del personal:** Se requiere un control estricto para poder brindar y una atención de calidad y además es necesario motivar al personal

**Financiamiento:** El presupuesto del estado está destinado para cada área de la región, El presidente de a la región es el encargado de direccionar el dinero y supervisar mediante su personal de confianza

**Ejecución:** Plan de capacitación sobre el sistema de gestión documentaria y el uso de SISGEDO Ver 3

**Lugar:** Auditorio de la Gerencia regional de Salud de Lambayeque

Capacitaciones sobre la plataforma del Sistema de Gestión Documentaria SISGEDO Ver. 3.

Dirigido el personal de la sede institucional de la gerencia regional de salud de las oficinas de Economía y administración

Expertos de la Oficina de Organización y Tecnologías de la Información (OFOTI) analizarán durante la presentación la gestión documental, así como el uso de la plataforma informática SISGEDO desarrollada por el GORE Lambayeque.

Entraremos en detalles sobre los diferentes roles que desempeñan los funcionarios y empleados, incluido el registro, la remisión, la búsqueda, la firma electrónica y la firma digital.

Para el monitoreo efectivo de documentos dentro del SISGEDO, se hizo hincapié en herramientas poco utilizadas, como marcar documentos pendientes, recordatorios y alarmas.

De manera similar, se le dio cierto alcance a la tabla de piezas virtuales accesibles desde el sitio [web.www.regionlambayeque.gob.pe](http://web.www.regionlambayeque.gob.pe).

### Cronograma

Día /Horario	Taller	Recursos Para Utilizar	S1	S2	S3	S4	S5
Lunes 9 enero 2023 3:00 pm a 4:00 pm	Funciones y registro	Proyección del video					
Lunes 16 enero 2023 3:00 pm a 4: 00 pm	Derivación búsqueda	Proyección del video					
Lunes 23 enero 2023 3:00 pm a 4: 00 pm	Firma electrónica y firma digital	Proyección del video					
Lunes 30 enero 2023 3:00 pm a 4: 00 pm	Marcación de documentos destacados	Proyección del video					
Jueves 02 febrero 2023 3:00 pm a 3.30 pm	Recordatorios y alarmas para el eficiente seguimiento de los documentos dentro del SISGEDO.	Proyección del video					
Jueves 02 febrero 2023 3:00 pm a 3.30 pm	Mesa de partes virtual	Proyección del video					

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

### Presupuesto

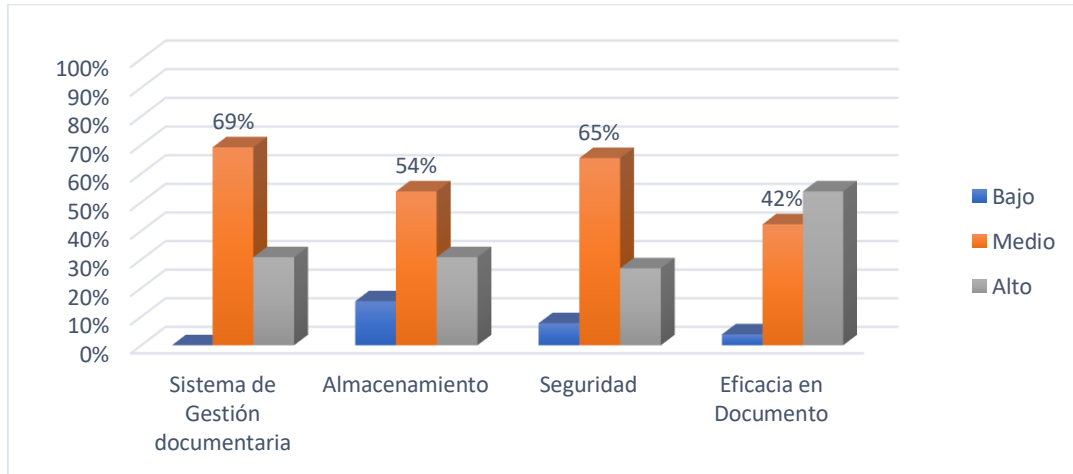
Detalle	Cantidad	Costo unitario	Periodo	Total
Ponente contratado	1	S/ 100.00	5	S/ 500.00
Refrigerio	27	S/ 2.00	5	S/ 270.00
Materiales (papel bond, lapiceros, plumones)	1	S/ 30.00	5	S/ 150.00
Certificados y reconocimientos	26	S/ 10.00	1	S/ 260.00
<b>Total</b>				<b>S/ 1,180.00</b>

Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

ANEXO IV.

**Figura 3**

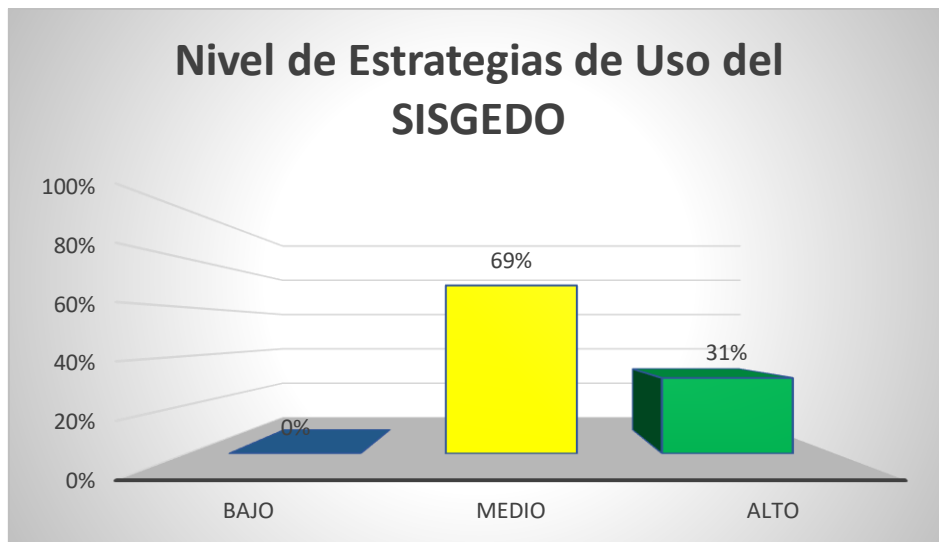
*Nivel Dimensional del plan de estrategias de Uso del SISGEDO*



Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

**Figura 4**

*Estrategias de uso del SISGEDO*

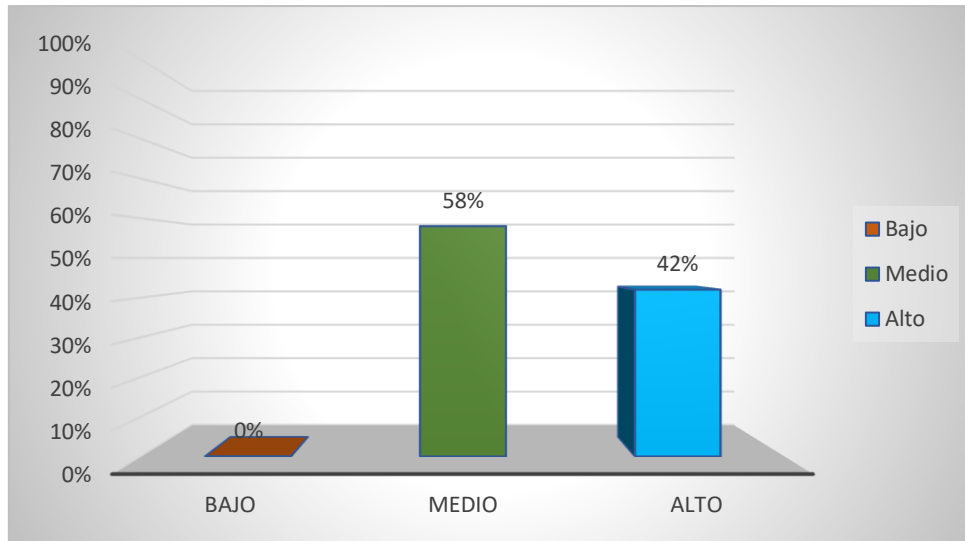


Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María



**Figura 5**

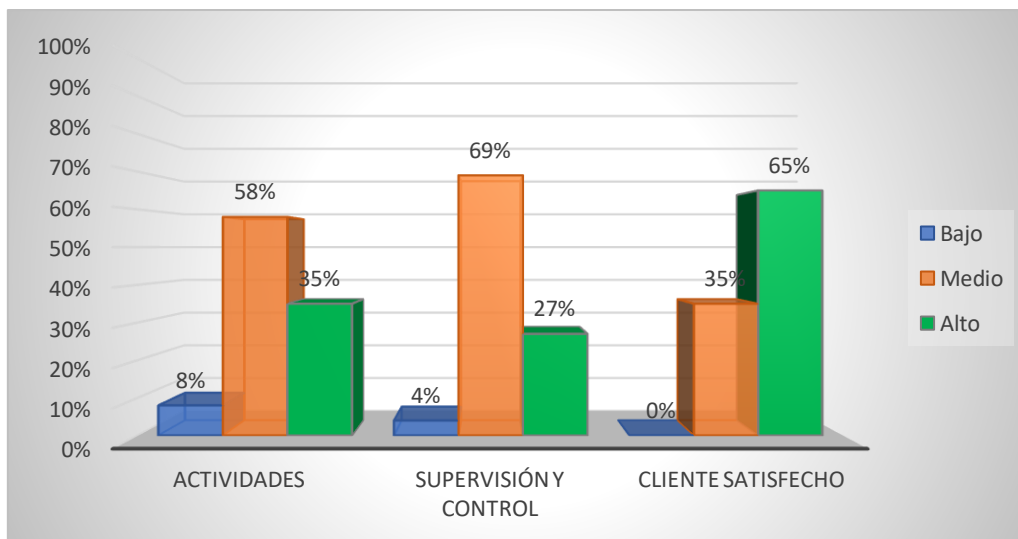
Nivel de la Gestión Administrativa



Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

**Figura 6**

Nivel dimensional de la Gestión Administrativa



Nota: Elaborado por Ponce Vera Gabriela María

## Alfa de CronBach

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento, se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

K = N° de ítems

$\sum Vi$  = Sumatoria de Varianzas de cada ítem

Vt = Varianza de la suma total de ítems

$\alpha$  = Alfa de CronBach

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{30}{30 - 1} \left[ 1 - \frac{30.12}{348.6} \right]$$

$$\alpha = 1.03[1 - 0.09]$$

$$\alpha = 1.03[0.91]$$

$$\alpha = 0.95$$

Interpretación

El valor de alfa de CronBach fue igual a 0.95, lo que quiere decir que el nivel de confiabilidad del instrumento de medición, con respecto a los ítems considerados se encuentra en un nivel excelente confiable

## Anexo V: Instrumento



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Cuestionario / Instrumento de evaluación para servidores del área administrativa de economía de la gerencia Regional de salud Lambayeque.

Con tu respuesta nos ayudara a lograr los resultados. El objetivo es Determinar un plan de estrategias basado en el uso del SIGEDO Ver .3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Responder las preguntas será de mucha importancia, se mantendrá el anonimato

Datos informativos:

Sexo ( M) ( F)

Condición del trabajador:

Nombrado ( )

Contratad ( )

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Datos informativos del trabajador

1.) Sexo: (M); ( F)

2.) CONDICIÓN DEL TRABAJADOR

Nombrado: ( )

Contratado: ( )

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>						
1	¿Considera que el sistema SisGeDo es práctico y fácil?					
2	¿La gestión administrativa utiliza estrategias para el cumplimiento de objetivos?					
3	¿Consideras que el entorno de SisGeDo ver?3, es fácil y amigable?					
4	¿Usa con frecuencia SisGeDo para llevar un control documentario o prefiere llevar el control físicamente?					
5	¿Consideras que la función que más usa al usar SisGeDo ver?3 ayuda en tu labor?					
<b>DIMENSIÓN ALMACENAMIENTO</b>						
6	¿Los documentos que utiliza en la ver 3 de SisGeDo cumplen las normativas?					
7	¿Lee usted el manual de SisGeDo para su uso?					
8	¿Considera usted que el uso de una aplicación como SisGeDo, es útil en su trabajo?					
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>						
9	¿El trabajo referente a la capacidad de almacenamiento es seguro?					
10	¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, mejora la gestión administrativa y brinda confianza?					
11	¿Sabía que, si no puede encontrar un expediente en SisGeDo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros?					
<b>DIMENSIÓN EFICAS EN DOCUMENTOS</b>						
12	¿Considera que las versiones de SisGeDo deben estar actualizadas frecuentemente para lograr la eficaz en documentación?					
13	¿Considera usted que el uso de SisGeDo, trae beneficios a la gerencia regional de salud y nos da garantilla en la documentación?					
<b>VARIABLE DE GESTIÓN ADMINSTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN ACTIVIDADES</b>						
14	¿Considera usted que el uso de una aplicación como SisGeDo, mejora la gestión administrativa?					
15	¿Sabe usted que, si no puede encontrar un expediente en SisGeDo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros que cumplan las expectativas?					
16	¿Considera que las versiones de SisGeDo deben estar actualizadas frecuentemente?					

	<b>DIMENSIÓN SUPERVISIÓN Y CONTROL</b>					
17	¿Considera que la actividad de gestión en el uso de SisGeDo, mediante la supervisión y control beneficios a la gerencia regional de salud?					
18	¿Considera que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para alcanzar la capacidad de almacenamiento?					
19	¿Ha recibido alguna capacitación sobre SISGEDO, para realizar su trabajo?					
20	¿La gerencia realiza alguna evaluación y supervisión relacionada a la evaluación del SisGeDo ver 3??					
21	Los decretos o leyes del gobierno regional se cumplen para poder supervisar con ética la evaluación del SisGeDo ver 3.					
	<b>DIMENSIÓN CLIENTE SATISFECHO</b>					
22	¿Para que el usuario este satisfecho en necesario una buena atención?					
23	¿El compromiso de los trabajadores garantiza la integridad?					
24	¿El compromiso del servidor le da una capacidad de respuesta?					
25	¿Cree usted que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para disponibilidad del documento?					
26	¿Considera usted, que el uso de SisGeDo, reduce el uso de papel, costos operativos, ahorrando tiempo y dinero?					
27	¿Cree usted que al usar SisGeDo, Aumenta la eficiencia y productividad de la de su trabajo y el de sus compañeros?					
28	¿Cree usted que el uso de SisGeDo Optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información entre la Gerencia Regional de Salud y sus colaboradores?					
29	¿Considera que el uso del SisGeDo es muy complicado y que requiere una capacitación?					
30	¿Considera usted que el uso de SisGeDo, trae beneficios a la gerencia regional de salud?					

**Muchas Gracias**

## Validaciones

### INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Patazca Delgado Patricia Esther*
- 1.2. Grado académico que ostenta: *Lic. en Ciencias Contables, Magister en Gestión Pública*
- 1.3. Institución donde trabaja: *Gobierno Regional de Lambayeque*
- 1.4. Experiencia laboral (años): *15 Años de Contador*
- 1.5. Título de la tesis: *Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque*
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: *Ponce Vera, Gabriela María*
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: **Cuestionario**

#### II. ASPECTOS PARA VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIE NTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	<i>Está redactado (a) con lenguaje apropiado.</i>																			X	
2. OBJETIVIDAD	<i>Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.</i>																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	<i>Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.</i>																			X	
4. ORGANIZACIÓN	<i>El instrumento contiene organización lógica.</i>																			X	
5. SUFICIENCIA	<i>El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.</i>																			X	
6. INTENCIONALIDAD	<i>Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.</i>																			X	
7. CONSISTENCIA	<i>Basado (a) en aspectos teóricos científicos.</i>																			X	
8. COHERENCIA	<i>Entre las variables, indicadores y el instrumento.</i>																			X	

9. METODOL OGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X		
10. PERTINEN CIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X	
TOTAL																						9 0	

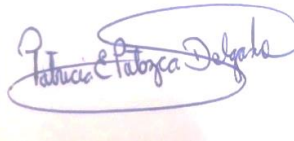
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: REGUNE LAS CONDICIONES PARA SER APLICADO**

.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**  
del 2022

0.90

**Lugar y fecha:** Chiclayo 21 Octubre



**FIRMA DEL EXPERTO**

**DNI: 16796176**

**Código 000070001-8321-322**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Sistema de Gestión</b>		1. ¿Considera que el sistema SisGeDo es práctico y fácil?	x		x		x		x			
			2. ¿La gestión administrativa utiliza estrategias para el cumplimiento de objetivos?	x		x		x		x			
			3. ¿Consideras que el entorno de SisGeDo ver 3, es fácil y amigable?	x		x		x		x			
			4. ¿Usa con frecuencia SisGeDo para llevar un control documentario o prefiere llevar el control físicamente?	x		x		x		x			
			5. ¿Consideras que la función que más usa al usar SisGeDo ver?3 ayuda en tu labor?	x		x		x		x			
	Dimensión Almacenamiento		6. ¿Los documentos que utiliza en la ver 3 de SisGeDo cumplen las normativas?	x		x		x		x			
			7. ¿Lee usted el manual de SisGeDo para su uso?	x		x		x		x			

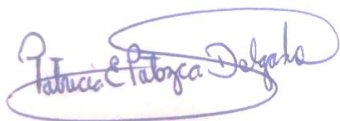


	Dimensión Seguridad	8. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como SisGeDo, es útil en su trabajo?	x		x		x		x		
		9. ¿El trabajo referente a la capacidad de almacenamiento es seguro?	x		x		x		x		
		10. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como SisGeDo, mejora la gestión administrativa y brinda confianza?	x		x		x		x		
		11. ¿Sabía que, si no puede encontrar un expediente en SisGeDo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros?	x		x		x		x		
	Dimensión Eficacia en Documentos	12. ¿Considera que las versiones de SisGeDo deben estar actualizadas frecuentemente para lograr la eficaz en documentación?	x		x		x		x		
		13. ¿Considera usted que el uso de SisGeDo, trae beneficios a la gerencia regional de salud y nos da garantilla en la documentación?	x		x		x		x		
	Variable Gestión Administrativa	DIMENSIÓN Actividad	14. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como SisGeDo, mejora la gestión administrativa?	x		x		x		x	
15. ¿Sabe usted que, si no puede encontrar un expediente en SisGeDo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros que cumplan las expectativas?			x		x		x		x		
16. ¿Considera que las versiones de SisGeDo deben estar actualizadas frecuentemente?			x		x		x		x		
Dimensión Supervisión Y Control		17. ¿Considera que la actividad de gestión en el uso de SisGeDo, mediante la supervisión y control beneficios a la gerencia regional de salud?	x		x		x		x		

			18. ¿Considera que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para alcanzar la capacidad de almacenamiento?	x		x		x		x		
			19. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre SISGEDO, para realizar su trabajo?	x		x		x		x		
			20. ¿La gerencia realiza alguna evaluación y supervisión relacionada a la evaluación del SisGeDo ver 3??	x		x		x		x		
			21. ¿Los decretos o leyes del gobierno regional se cumplen para poder supervisar con ética la evaluación del SisGeDo ver 3??	x		x		x		x		
		<b>Dimensión Satisfacción de Cliente</b>	22. ¿Para que el usuario este satisfecho en necesario una buena atención?	x		x		x		x		
			23. ¿El compromiso de los trabajadores garantiza la integridad?	x		x		x		x		
			24. ¿El compromiso del servidor le da una capacidad de respuesta?	x		x		x		x		
			25. ¿Cree usted que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para disponibilidad del documento?	x		x		x		x		
			26. <i>¿Considera usted, que el uso de SisGeDo, reduce el uso de papel, costos operativos, ahorrando tiempo y dinero?</i>	x		x		x		x		
			27. ¿Cree usted que al usar SisGeDo, Aumenta la eficiencia y productividad de la de su trabajo y el de sus compañeros?	x		x		x		x		
			28. <i>Cree usted que el uso de SisGeDo Optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información</i>	x		x		x		x		

			entre la Gerencia Regional de Salud y sus colaboradores?									
			29. Considera que el uso del SisGeDo es muy complicado y que requiere una capacitación?	x		x		x		x		
			30. ¿Considera usted que el uso de SisGeDo, trae beneficios a la gerencia regional de salud?	x		x		x		x		

*Grado y Nombre del Experto: Patricia Esther Patasca Delgado*



*Firma del experto* :

*Dni :16422063*

*Código Sunedo :0000-960059*

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

4. *TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:* Estrategias de uso del SIGGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Estrategias

Cuestionario de gestión Administrativa

### TESISTA:

Br.: Ponce Vera, Gabriela María

### DECISIÓN:

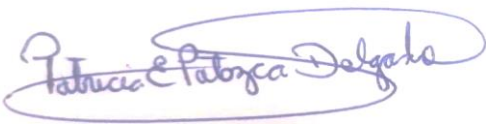

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 21 de Octubre del 2022.

	
<p>DNI :16422063</p> <p>Firma/DNI/Código SUNEDU (0000-960059 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>PATAZCA DELGADO</b>
Nombres	<b>PATRICIA ESTHER</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16422063</b>

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>
Fecha de Expedición	<b>11/04/22</b>
Resolución/Acta	<b>0169-2022-UCV</b>
Diploma	<b>052-156600</b>
Fecha Matrícula	<b>31/08/2020</b>
Fecha Egreso	<b>01/02/2022</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
21 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000960059

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 21/10/2022 12:59:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**V. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.6. Apellidos y nombres del experto: Jara Sáenz  
 1.7. Grado académico que ostenta: Lic. en Ciencias Contables, Magister en Gestión Pública  
 1.8. Institución donde trabaja: Gobierno Regional de Lambayeque  
 1.9. Experiencia laboral (años): 12 Años de Contador  
 1.10. Título de la tesis: Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque  
 1.6. Nombre del autor de la tesis: Ponce Vera, Gabriela María  
 1.7. Nombre del instrumento a validar: **Cuestionario**

**VI. ASPECTOS PARA VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIE NTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al																			X	



	propósito del diagnóstico																		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																	X	
TOTAL																		90	

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: REGUNE LAS CONDICIONES PARA SER APLICADO**

.....  
.....

VIII. PROMEDIO DE VALOR 0.90  
Octubre del 2022

**Lugar y fecha:** Chiclayo 21

**FIRMA DEL EXPERTO**

**DNI: 40534833**

**Código ORCID (0000-0001-9950-2729)**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Estrategias de uso del SIGGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Sistema de Gestión</b>		1. ¿Considera que el sistema SIGGEDO es práctico y fácil?	x		x		x		x			
			2. ¿La gestión administrativa utiliza estrategias para el cumplimiento de objetivos?	x		x		x		x			
			3. ¿Consideras que el entorno de Sisgedo ver?3, es fácil y amigable?	x		x		x		x			
			4. ¿Usa con frecuencia Sisgedo para llevar un control documentario o prefiere llevar el control físicamente?	x		x		x		x			
			5. ¿Consideras que la función que más usa al usar SIGGEDO ver?3 ayuda en tu labor?	x		x		x		x			
	Dimensión		6. ¿Los documentos que utiliza en la ver 3 de SIGGEDO cumplen las normativas?	x		x		x		x			



	Almacenamiento	7. ¿Lee usted el manual de Sisgedo para su uso?	x		x		x		x		
		8. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, es útil en su trabajo?	x		x		x		x		
	Dimensión Seguridad	9. ¿El trabajo referente a la capacidad de almacenamiento es seguro?	x		x		x		x		
		10. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, mejora la gestión administrativa y brinda confianza?	x		x		x		x		
		11. ¿Sabía que, si no puede encontrar un expediente en Sisgedo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros?	x		x		x		x		
	Dimensión Eficacia en Documentos	12. ¿Considera que las versiones de Sisgedo deben estar actualizadas frecuentemente para lograr la eficacia en documentación?	x		x		x		x		
		13. ¿Considera usted que el uso de Sisgedo, trae beneficios a la gerencia regional de salud y nos da garantía en la documentación?	x		x		x		x		
	Variable Gestión Administrativa	DIMENSIÓN Actividad	14. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, mejora la gestión administrativa?	X		x		x		x	
			15. ¿Sabe usted que, si no puede encontrar un expediente en Sisgedo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros que cumplan las expectativas?	X		x		x		x	
			16. ¿Considera que las versiones de Sisgedo deben estar actualizadas frecuentemente?	X		x		x		x	

		Dimensión Supervisión Y Control	17. ¿Considera que la actividad de gestión en el uso de Sisgedo, mediante la supervisión y control beneficios a la gerencia regional de salud?	x		x		x		x			
			18. ¿Considera que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para alcanzar la capacidad de almacenamiento?	x		x		x		x			
			19. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre SISGEDO, para realizar su trabajo?	x		x		x		x			
			20. ¿La gerencia realiza alguna evaluación y supervisión relacionada a la evaluación del SISGEDO ver 3??	x		x		x		x			
			21. ¿Los decretos o leyes del gobierno regional se cumplen para poder supervisar con ética la evaluación del SISGEDO ver 3??	x		x		x		x			
		Dimensión Satisfacción de Cliente	22. ¿Para que el usuario este satisfecho en necesario una buena atención?	x		x		x		x			
			23. ¿El compromiso de los trabajadores garantiza la integridad?	x		x		x		x			
			24. ¿El compromiso del servidor le da una capacidad de respuesta?	x		x		x		x			
		Dimensión Satisfacción de Cliente	25. ¿Cree usted que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para disponibilidad del documento?	x		x		x		x			
			26. <i>¿Considera usted, que el uso de SisGeDo, reduce el uso de papel, costos operativos, ahorrando tiempo y dinero?</i>	x		x		x		x			
			27. ¿Cree usted que al usar Sisgedo, Aumenta la eficiencia y productividad de la de su trabajo y el de sus compañeros?	x		x		x		x			

			28. Cree usted que el uso de Sisgedo Optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información entre la Gerencia Regional de Salud y sus colaboradores?	x		x		x		x		
			29. Considera que el uso del SISGEDO es muy complicado y que requiere una capacitación?	x		x		x		x		
			30. ¿Considera usted que el uso de Sisgedo, trae beneficios a la gerencia regional de salud?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Jara Sáenz Lorena Karina



Firma del experto :

Dni :40534833

Código Sunedo : (0000-0001-9950-2729)

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

4. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Estrategias  
Cuestionario de gestión Administrativa

### TESISTA:

Br.: Ponce Vera, Gabriela María


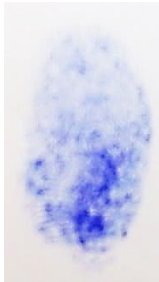
### DECISIÓN:

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ  NO

Chiclayo, 21 de Octubre del 2022.

 <i>DNI :40534833</i> <i>Firma/DNI/Código SUNEDU</i> <i>(0000-0001-9950-2729)</i> <i>EXPERTO</i>	 <i>HUELLA</i>
---	--

*Adjuntar Constancia SUNEDU del validador código ((0000-0001-9950-2729)*


**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>JARA SAENZ</b>
Nombres	<b>LORENA KARINA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>40534833</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>
Fecha de Expedición	<b>11/05/18</b>
Resolución/Acta	<b>0124-2018-UCV</b>
Diploma	<b>052-033872</b>
Fecha Matrícula	<b>21/05/2015</b>
Fecha Egreso	<b>09/10/2016</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
21 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000960589

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 21/10/2022 19:36:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**IX. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.11. Apellidos y nombres del experto: Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo
- 1.12. Grado académico que ostenta: Bach En Estadística Lic. en Estadística, Maestro en Gestión, Doctor en Educación.
- 1.13. Institución donde trabaja: Santa Cruz Asesorías y Proyectos S.A.C
- 1.14. Experiencia laboral (años): Ocho Años en Asesoría
- 1.15. Título de la tesis: Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: Ponce Vera, Gabriela María
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: **Cuestionario**

**X. ASPECTOS PARA VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIE NTE				BAJA				REGULA R				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al																			X	



	propósito del diagnóstico																		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																	X	
TOTAL																		90	

**XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: REGUNE LAS CONDICIONES PARA SER APLICADO**

.....  
.....

**XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN**  
del 2022

0.90

**Lugar y fecha:** Chiclayo 21 Octubre

Mg. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

**FIRMA DEL EXPERTO**  
**Dr. Víctor Oswaldo SANTA cruz Carpio**

**DNI: 16650384**

**Código (0000/ 0001-5224-4435)**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Sistema de Gestión</b>		1. ¿Considera que el sistema SISGEDO es práctico y fácil?	x		x		x		x			
			2. ¿La gestión administrativa utiliza estrategias para el cumplimiento de objetivos?	x		x		x		x			
			3. ¿Consideras que el entorno de Sisgedo ver?3, es fácil y amigable?	x		x		x		x			
			4. ¿Usa con frecuencia Sisgedo para llevar un control documentario o prefiere llevar el control físicamente?	x		x		x		x			
			5. ¿Consideras que la función que más usa al usar SISGEDO ver?3 ayuda en tu labor?	x		x		x		x			



	Dimensión Almacenamiento	6. ¿Los documentos que utiliza en la ver 3 de SISGEDO cumplen las normativas?	x		x		x		x		
		7. ¿Lee usted el manual de Sisgedo para su uso?	x		x		x		x		
		8. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, es útil en su trabajo?	x		x		x		x		
	Dimensión Seguridad	9. ¿El trabajo referente a la capacidad de almacenamiento es seguro?	x		x		x		x		
		10. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, mejora la gestión administrativa y brinda confianza?	x		x		x		x		
		11. ¿Sabía que, si no puede encontrar un expediente en Sisgedo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros?	x		x		x		x		
	Dimensión Eficacia en Documentos	12. ¿Considera que las versiones de Sisgedo deben estar actualizadas frecuentemente para lograr la eficaz en documentación?	x		x		x		x		
		13. ¿Considera usted que el uso de Sisgedo, trae beneficios a la gerencia regional de salud y nos da garantilla en la documentación?	x		x		x		x		
	Variable Gestión Administrativa	DIMENSIÓN Actividad	14. ¿Considera usted que el uso de una aplicación como Sisgedo, mejora la gestión administrativa?	x		x		x		x	
			15. ¿Sabe usted que, si no puede encontrar un expediente en Sisgedo, puede buscarlo, teniendo en cuenta otros parámetros que cumplan las expectativas?	x		x		x		x	
			16. ¿Considera que las versiones de Sisgedo deben estar actualizadas frecuentemente?	x		x		x		x	

		Dimensión Supervisión Y Control	17. ¿Considera que la actividad de gestión en el uso de Sisgedo, mediante la supervisión y control beneficios a la gerencia regional de salud?	x		x		x		x		
			18. ¿Considera que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para alcanzar la capacidad de almacenamiento?	x		x		x		x		
			19. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre SISGEDO, para realizar su trabajo?	x		x		x		x		
			20. ¿La gerencia realiza alguna evaluación y supervisión relacionada a la evaluación del SISGEDO ver 3??	x		x		x		x		
			21. ¿Los decretos o leyes del gobierno regional se cumplen para poder supervisar con ética la evaluación del SISGEDO ver 3??	x		x		x		x		
		Dimensión Satisfacción de Cliente	22. ¿Para que el usuario este satisfecho en necesario una buena atención?	x		x		x		x		
			23. ¿El compromiso de los trabajadores garantiza la integridad?	x		x		x		x		
			24. ¿El compromiso del servidor le da una capacidad de respuesta?	x		x		x		x		
			25. ¿Cree usted que los colaboradores, dan un uso adecuado a SISGEDO para disponibilidad del documento?	x		x		x		x		
			26. <i>¿Considera usted, que el uso de SisGeDo, reduce el uso de papel, costos operativos, ahorrando tiempo y dinero?</i>	x		x		x		x		
			27. ¿Cree usted que al usar Sisgedo, Aumenta la eficiencia y productividad de la de su trabajo y el de sus compañeros?	x		x		x		x		

		28. Cree usted que el uso de Sisgedo Optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información entre la Gerencia Regional de Salud y sus colaboradores?	x		x		x		x		
		29. Considera que el uso del SISGEDO es muy complicado y que requiere una capacitación?	x		x		x		x		
		30. ¿Considera usted que el uso de Sisgedo, trae beneficios a la gerencia regional de salud?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. En educación, Dr. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio*



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio  
 PROF. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN

Firma del experto :

Dni :16650384

Código Sunedo :0000793914

Código Orcid: 0000-0001-5224-4435

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

4. *TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:* Estrategias de uso del SIGGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Estrategias

Cuestionario de gestión Administrativa

### TESISTA:

Br.: Ponce Vera, Gabriela María

### DECISIÓN:

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 21 de octubre del 2022.

 <p>Mg. Víctor Santos Cruz Carpio PROF. UNIVERSITARIO DR. EN EDUCACIÓN</p> <hr/> <p>DNI :16650384</p> <p>Firma/DNI/Código SUNEDU (0000793914 Código Orcid:0000-0001-5224-4435</p> <p>EXPERTO CONSTANCIA SUNEDO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANTA CRUZ CARPIO
Nombres	VICTOR OSWALDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16650384

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACION
Fecha de Expedición	06/05/17
Resolución/Acta	0110-2017-JCV
Diploma	052-009286
Fecha Matrícula	05/08/2014
Fecha Egreso	30/07/2016

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0090793914

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/06/2022 11:22:57-0900

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Expediente N°.4360489-0

**CARTA DE PRESENTACIÓN N°03**

**AUTORIZA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Sra. Gabriela María Ponce Vera  
Estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestrias  
Universidad Cesar Vallejos  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Oficina de Capacitación de esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque **AUTORIZA** realizar su proyecto de investigación titulado “**ESTRATEGIAS DEL USO DEL SISGEDO Ver. 3 PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE**, en merito al Convenio Marco Interinstitucional firmado entre su Universidad y nuestra Gerencia Regional de Salud.

A realizarlo en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque – Oficina de Economía a partir :

Del : 24 de Octubre del 2022  
Al : 24 de Noviembre del 2022

Solicitando al jefe de los establecimientos indicados brindarle las facilidades para la realización del proyecto de investigación **en forma virtual y/o presencial**.  
El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: **capacitacion.geresal@gmail.com**

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
  
-----  
Dra. Obstetra Lady Yanina García Pucón  
JEFE DE ÁREA DE CAPACITACIÓN  
RECURSOS HUMANOS

Chiclayo 24 de Octubre del 2022

LYGP/nypn



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de uso del SIGGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque", cuyo autor es PONCE VERA GABRIELA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 21 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL <b>DNI:</b> 26697122 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 21- 01-2023 21:11:59

Código documento Trilce: TRI - 0526068