



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Vicente Víctor ALARCON ARRIETA

ASESOR:

Mg. Asunción Ramón LEZCANO TELLO

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales para la Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Ángela ALVARADO LEGUÍA
Presidente

Dr. Raúl MALPARTIDA LOVATÓN
Secretario

Mg. Asunción Ramón LEZCANO TELLO
Vocal

DEDICATORIA

Al altísimo, por ser el benefactor de todo lo existente; a mis eternos maestros, mis padres; y a todos los docentes por vocación, que consagran su existencia a la optimización de la calidad educativa de nuestro país.

VICENTE

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincera gratitud a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por abrirme el camino a lograr mi superación y permitir alcanzar mis metas profesionales de manera exitosa: del mismo modo, a mi asesor Mg. Asunción Lezcano Tello por su paciencia y dedicación en esta ardua, pero, gratificante labor investigativa.

PRESENTACIÓN

Señores representantes del Jurado, pongo ante ustedes la Tesis titulada: El sistema de gestión documentaria (sisgedo) para mejorar la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018.

Y a su vez dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

El trabajo de investigación es de descriptiva correlacional, con un diseño pre experimental, la muestra lo conforman los 50 trabajadores de las Instituciones Educativas integradas del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco.”

El desarrollo de la investigación se presentó bajo el siguiente esquema:

Capítulo I, Va la introducción, describe la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación, del estudio, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II, Va el método desarrolla el diseño de investigación, las variables, y la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y valides y confiabilidad.

Capítulo III, Describe todos los resultados obtenidos.

Capítulo IV, Muestra la discusión de resultados.

Capítulo V, Describe al detalle las principales conclusiones.

Capítulo VI, propongo las recomendaciones.

Capítulo VII, Describe las principales referencias bibliográficas.

Finalmente se presentan los anexos, que servirán como evidencia al trabajo presentado para cumplir con los requisitos de aprobación que se demanda, para obtener el grado de maestro en gestión pública.

Trujillo, 20 de julio de 2018.

INDICE

	Pagina
Página del jurado	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaratoria de Autenticidad	IV
Presentación	V
Índice	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
1. INTRODUCCION	09
1.1. Realidad problemática	09
1.2. Trabajos previos.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
1.7. Objetivos.....	24
2. MÉTODO.....	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos.....	34
3. RESULTADO.....	35
4. DISCUSION.....	37
5. CONCLUSIONES.....	42
6. RECOMENDACIONES.....	44
7. REFERENCIAS.....	45
8. ANEXOS.....	47

RESUMEN

La investigación titulada: El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, tiene por objetivo analizar la relación entre 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, 2018.

El tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacional de acuerdo a la definición que nos da Hernández Sampieri (2011), con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal correlacional. Se tuvo una población conformada por 80 trabajadores del Distrito de Yanacancha Provincia de Pasco Además, se tuvo una muestra representada por 50 trabajadores. El tipo de muestreo fue probabilística aleatoria simple. La técnica empleada para la recopilación de datos fue encuesta y los instrumentos de recolección de información fueron dos cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (0.8653 y 0.7847), con lo cual se demuestra alta confiabilidad.

Respecto a los resultados se obtuvieron que, el 38% de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huachón manifiestan que el sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos se encuentra en un nivel bajo. Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.9012$), lo que indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa analizar 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, 2018.

Palabras Claves:

El sistema de gestión documentaria (sisgedo) / la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.

ABSTRACT

The research entitled: The document management system (sisgedo) to improve customer service on the follow-up of documents processed in the District Municipality of Huachón - Pasco, aims to analyze the relationship between the document management system (sisgedo) and the user's attention on the follow-up of documents processed in the District Municipality of Huachón-Pasco, 2018.

The type of research is descriptive correlational type according to the definition given by Hernández Sampieri (2011), with a quantitative approach, non-experimental design of correlational cross-section. There was a population made up of 80 workers from the District of Yanacancha Province of Pasco. In addition, there was a sample represented by 50 workers. The type of sampling was simple random probabilistic. The technique used for the data collection was a survey, the information collection instruments were two questionnaires that were duly validated through expert judgments, and determining their reliability through the Cronbach's Alpha statistic (0.8653 and 0.7847), thereby High reliability is demonstrated.

Regarding the results obtained, 38% of the workers in the District Municipality of Huachón state that the document management system (sisgedo) and the user service on document processing follow-up is at a low level. The results of Spearman's Rho test, where the value of the correlation coefficient is ($r = 0.9012$), which indicates a high positive correlation, assuming that there is a significant relationship to analyze the document management system (sisgedo) and the attention the user on the follow-up of documents processed in the District Municipality of Huachón-Pasco, 2018.

Keywords:

The document management system (sisgedo) / the user's attention on the follow-up of the documents received.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

La principal dificultad en atender a los usuarios en el seguimiento de trámite documentario afecta a instituciones públicas, privadas y demás organizaciones según los factores determinantes. A nivel internacional tenemos las experiencias de Cuba, Cano, L, C, C, P y R (2012) que, en su investigación titulada “Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo.[SiGeID 1.0]”

A nivel nacional, es visto como un factor puramente objetivo, o desde un enfoque estructural, los especialistas en el tema han considerado que la deficiencia en la atención al público usuario relacionados al trámite de documentos tiene que ver con el conjunto de características permanentes tales como el tamaño de la Institución, la estructura organizativa y la complejidad de los sistemas.

A nivel Regional, de acuerdo a un estudio se sostiene que el trámite documentario en las regiones del país se ha visto influenciado por la burocracia existente desde hace décadas relacionados una serie de cambios económicos, tecnológicos, sociales, de comunicación e información, a esto hay que sumarle, la carencia de un sistema de informático integral que agilice el trámite de los documentos y su respectivo control dentro de la municipalidad en cuanto a su ubicación física y lógica en la municipalidad que se hace mención. A respecto: Medina R, y Mamani D, (2017), en su trabajo de investigación de un SisGeDo en el Gobierno Regional de Arequipa nos dicen:

1. Que el tipo de usuario tiene un factor que se relaciona con el tipo de complacencia de las personas en cuanto (SISGEDO) el cual se les hace muy fácil su empleo.
2. La Información Usuario y Gestión son los factores que señala cuanto está satisfecho el usuario ligado a (SISGEDO).
3. Según el sistema documentario (SISGEDO) el 71% de los que emplean el sistema están insatisfechos.
4. Se tiene una inclinación ligeramente a la insatisfacción, en cuanto al tiempo de vigencia, procesamiento, ubicación, obtención oportuna y priorización.

En nuestro país el problema de atención al público se ve afectado en las instituciones gubernamentales más que en las organizaciones particulares, debido a la falta de cultura organizacional en las diferentes entidades del estado el cual se renueva cada cuatro o cinco años de gestión gubernamental, regional y local el cual aumenta la crisis de eficacia y equidad, rechazo a una convivencia armónica y buenas relaciones interpersonales.

Los municipios del gobierno regional de Pasco, también son afectadas por problemas en la atención al usuario sumado a la toma de decisiones y falta de liderazgo.

Por otro lado la falta de una buena atención al público en el trámite documentario se ve afectado por la ausencia de una cultura de administración y falta de identificación con la Institución por parte de los mismos funcionarios y como consecuencia de ello se acentúa más la burocratización y el retraso de la gestión.

Por los motivos expuestos la finalidad de la investigación es “implementar y aplicar el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) para mejorar la atención al usuarios sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón – Pasco, 2018.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos internacionales

Velasco (2015) en su investigación “Los sistemas de gestión y la documentación” llegó a las siguientes.

Que este estudio, sustenta lo importante de los sistemas y sus beneficios, supervisión y control de la misma, dando la satisfacción de sus usuarios internos y externos.

Fernández, Ruíz y Perurena (2015) en su tesis “Sistema de Información y Documentario, llegaron a las conclusiones siguientes:

Que, la investigación da su aporte a la institución respectiva.

Se logró la implementación del sistema documentario ofreciendose un manual didáctico que se entienda y se utilice fácilmente en las organizaciones.

Este trabajo de investigación aporta conceptos y métodos respecto a los pasos de mejora en la gestión de documentos de la institución, mejora en los trámites y satisfacción de los trabajadores del área respectiva.

Cano, L, C, C, P (2012) en su investigación “Estructura. [SiGeID 1.0]” En Cuba, demuestran la estructura organizativa del SiGeID (1.0), siendo de gran apoyo en las organizaciones y perfeccionar en tres módulos la gestión de documentos:

- Administración y Configuración.
- Gestión de Archivo,
- Gestión y Seguridad Documentario.

Campillo (2010), en su trabajo de investigación “Sistema de Gestión Integral y Documentos”, llegó a las conclusiones respectivas:

- Se desarrolla tres módulos: Gestión de Administración y Gestión de Archivo Seguridad, Documentario, se consideran los requerimientos no funcionales y funcionales.
- Presentamos el informe final del sistema, lo que permite valorar su calidad y sus mejoras respecto a su implementación.
- La investigación se relaciona con la utilización SO 15489, que son normas para los trámites documentarios, considerada muy importante en lo conceptual, en su implementación, evaluación del sistema de archivos de documentos.

Burgos L. (2010) en su trabajo de investigación de una propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Empresa International Quality Systems Ltda.” De Chile, llegó a las siguientes conclusiones:

Este proyecto permitió tener una aproximación bastante cercana a la forma en la que se desarrollan los procesos administrativos dentro de una organización, en donde no siempre todo va sobre ruedas y la implementación de sistemas de apoyo a la gestión, ya sean programas informáticos o la implementación de normas de trabajo internacionales, proporcionan un guía para el desarrollo eficaz de los procesos y dan

la pauta para alcanzar el anhelado mejoramiento continuo en los procesos organizacionales, tanto operativos, administrativos o de dirección.

Mejía, Barrera, Melo, Parada, Triana. (2005), en su tesis. "Programa de Gestión Documental". Llegaron a las conclusiones siguientes

-Las actividades necesarias para poner en marcha dicho programa.

- La implementación es la parte final del programa de gestión documental y se constituye en el prerrequisito para que las entidades puedan convertirlo en una actividad permanente de la administración. La implementación significa la asignación de responsabilidades dentro de la entidad, la definición de roles y el establecimiento del programa, pero; es necesario comprender los criterios importantes como:

Buendía L, A. (2007), Al desarrollar el presente trabajo e investigación en la realización de una propuesta para la implementación de primer nivel de (PGD) para la sociedad privada Informática y Gestión S.A. Llego a las conclusiones siguientes:

- Como la empresa no se obliga tener un archivo por ser privada y teniendo en cuenta esta característica, se puede concluir que:

1. Es de gran valor desarrollar un PGD para la sociedad apoyándose en los procedimientos certificados en ISO generándose en cada uno de los documentos mayor control.
2. Permite a la administración realizar una auditoría y seguimiento con los documentos físicos, integrándolos al sistema e-synergy controlando así dichos documentos.
3. La sociedad no tiene un programa de gestión documentación.
4. A pesar de tener los documentos en orden en su archivo, y los empleados entender como están organizados; pero no cumple con:
 - Las normas y recomendaciones respecto a la mejor conservación de los documentos.
 - Para que los empleados puedan utilizar adecuadamente es necesario capacitarlo.

- Tener mejor infraestructura para que los documentos se conserven en buenas condiciones.
5. Acceder al programa les es fácil a los usuarios; pero no coinciden los documentos físicos y los digitales, originan atrasos en las decisiones que se toman, sobre todo si se requiere el documento en físico ocasionando problema jurídico ante los usuarios.

1.2.2. Investigaciones nacionales

Medina R, Mamani D, (2017), presentan el trabajo de investigación de un SisGeDo en el Gobierno Regional de Arequipa. Donde llegaron a las conclusiones que a continuación se mencionan:

1. Que el tipo de usuario tiene un factor que se relaciona con el tipo de complacencia de las personas en cuanto (SISGEDO) el cual se les hace muy fácil su empleo.
2. La Información Usuario y Gestión son los factores que señala cuanto está satisfecho el usuario ligado al (SISGEDO).
3. Según el sistema documentario (SISGEDO) el 71% de los que emplean el sistema están insatisfechos.
4. Se tiene una inclinación ligeramente a la insatisfacción, en cuanto al tiempo de vigencia, procesamiento, ubicación, obtención oportuna y priorización.

Iberico S. (2013), en su trabajo de investigación “Gestión documentaria y la firma digital”. Determino las siguientes conclusiones:

En la aplicación de la gestión documentaria se debe tener en cuenta:

1. Una aplicación adecuada de las normas de los documentos de gestión, que sean auténticos, fiables, sin alteración en su físico, disponibilidad inmediata. Donde el sistema basado en firmas digitales da garantías seguras y el control respectivo.
2. Por el acumulado de información de tiene acceso a datos estadísticos a tiempo, ya sea por tipo, dependencia, periodo del documento requerido.

3. Los datos estadísticos obtenidos servirán a cada área de la organización y analizar el flujo del trámite documentario.
4. El uso exclusivo de documentos electrónicos.
5. Siendo el gobierno y los sistemas de información los principales impulsores de la utilización de firmar digitalmente deben considerar medidas de seguridad necesarias para asegurar el buen cumplimiento de dicho proceso.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Documento

Según el Comité de Archivos Electrónicos del Consejo Internacional de Archivos, citado en CONDE (2002 p 8) es la “Son los datos registrados o recibidos de acuerdo a la implementación, desarrollo y campo de una actividad institucional o personal que acumula información, estructura y deja demostrar la operación que lo originó”.

También, **la NORMA UNE-ISO 15489-1 (2006, p12)** caracteriza al documento archivístico, teniendo en cuenta su Autenticidad, su Fiabilidad, su Integridad y su Disponibilidad:

La Gestión de Documentos

COOK citado en ELIOT, (1989, p 21) define como “área de gestión que contiene sistemas, datos y medios empleados en la confección de los documentos y en las diversas actividades de las instituciones, de almacenamiento etc.

LA NORMA ESPAÑOLA UNE-ISO 15489.1:(2006 p 8), Indica que es:

- La sección encargada de un control sistemático eficaz.
- Tanto como se origina, como se recibe, como se utiliza, y se dispone documentos.
- Que se mantiene en formas en un documento, la información, tipos de actividades de la institución, utilizándose como prueba.

Para CRUZ (2006, p 14) “ Empleo como archivo de los documentos en la parte inicial de su uso dirigido a su utilización eficaz, eficiente, y económica que corresponde a las instituciones, en el tiempo que son importante la administración , las decisiones que se tomas y las obtenidas”.

La UNESCO, en su PGDA (RAMP), Parte de la administración integral en el sentido de asegurar las actividades desde su origen, mantenimiento, uso, y empleo final de los documentos”.

1.3.2 Fundamento teórico sobre el SISGEDO

1.3.2.1. Implementación del SISGEDO

El Sistema de Gestión Documentaria - SisGedo 2.0.0

MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA SISGEDO 2.0.0 (2017).

Aplicación WEB para realizar:

- Su digitación, su supervisión, monitoreo detallado y radical de los documentos que se utilizan en las organizaciones ya sean dentro o fuera.

El SGD (Versión2.0.0) se desarrolló para tener un control de documentos también en las instituciones Pública en cualquier área que corresponda, haciendo un monitoreo de los respectivos documentos desde sus inicios hasta el final de ser archivado.

El SISGEDO permite realizar su digitación, supervisión y monitoreo explicado y radical de los archivos documentales utilizados en las organizaciones ya sean dentro o fuera.

CONCEPCIÓN DEL SISTEMA

La operatividad ha sido estructurada de la siguiente manera:

1. Documentación en Proceso

2. Documentación por Recibir

3. Documentos Archivados/Procesados

Son los documentos atendidos y pasan a ser archivados.

INGRESANDO AL SISTEMA

Primero se ingresa al sistema dando inicio al Internet de preferencia, segundo se ingresa a la página de la institución, y tercero se digita la siguiente dirección URL en la barra de direcciones. www...de la Institución, y cuarto para terminar se elige el apartado "SIGEDO".

Posteriormente se hace click en SISGEDO 2.0.0,

Este sistema permite el ingreso de cualquier visitante de la web que quiera ver su documentación.

- INGRESAR AL SISTEMA.

- USUARIO REGISTRADO

Documentos > Documentos en Proceso

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Todos Si desea ver todos los Documentos en Proceso, debe seleccionar la opción "Todos" en Documentos del Usuario.

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso

Editar, Detalle, Buscar, y DERIVAR

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar > Derivar

Archivar Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar >

-Eliminar Derivación

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar >

-ADJUNTAR

-CAMBIAR CONTRASEÑA

CATÁLOGOS En este menú, podrá registrar y controlar sus **“Archivadores”**, **“Tipos de Documentos”**, **“Formas de recepción”** y **“Tipos de Prioridades”**, según las opciones del submenú que usted elija.

Catálogos > Archivadores > Explorar Archivos

Catálogos > Archivadores > Explorar Archivos > Nuevo Archivador

Luego debe presionar en el botón **“Registrar”** para que el archivador quede grabado y pueda ser usado al momento de archivar documentos.

-Tipos de Documentos

En esta opción registrar y controlar todos los tipos de documentos que se usen en el sistema.

-Formas de Recepción

En esta opción se registran las formas de recepción de los documentos.

Tipos de Prioridades

En esta opción controlará los tipos de prioridades que se establecerá para cada documento registrado.

-Reportes

Reportes > Documentos generados por unid. Org.

Reportes > Documentos Recibidos

Reportes > Documentos Archivados/Procesados

Reportes > Documentos En Proceso

Reportes > Hoja De Trámite

Reportes > Documentos Derivados

Reportes > Documentos Según Periodo De Vencimiento

Reportes > Archivadores

-SALIR DEL SISTEMA

Debe hacer click en cualquiera de estas opciones

1.3.3 La atención al usuario sobre el seguimiento de trámite documentos Recepcionados.

Sistema de Gestión Documentario

Según la institución de Empresa Goliver (2016, p. 1),

Un sistema de gestión documentario tiene como misión principal “el rastreo, almacenamiento y organización de documentos electrónicos y/o imágenes de documentos en papel” (Empresa Goliver, 2016, p. 1). Igualmente, señala la fuente citada que:

Los sistemas de gestión documentaria han de ofrecer medios de seguridad, almacenamiento, indexación.

Características importantes que cumplen SGD son:

- Almacenamiento por capacidad
- Seguridad (restricciones e integridad)
- Indexación (que permite el rastreo eficaz y eficiente de los documentos).

Objetivos de la norma ISO 15489

García y Lloveras (2007).Que toda institución obtenga, rápidamente los documentos adecuados para:

- “– realizar rápidamente sus actividades en el desarrollo de sus negocio;
- aplicando normas legales según sus reglamentos;

– En la medida que se pida debe rendirse cuenta cuando las partes lo pidan ya sean las distintas personas o usuarios relacionados a la organización.

Así de esta manera, el SGD debe:

Supervisión y Control de Sistemas de Gestión Documentario

García y Lloveras (2007), la norma ISO 15489 señala que “se debería aplicar una detallada y minuciosa supervisión constante para concluir si los procedimientos y procesos van de acuerdo a los objetivos de la organización logrando los resultados esperados”.

Actividades de Formación y Aprendizaje

Según SO 15489 indica tener un plan de capacitación constante referidos a los requerimientos del sistema documentario, su empleo practico con las directrices u y obligaciones de todos los trabajadores de la institución.

Satisfacción del Usuario ante un Sistema de Gestión Documentario

Según Calva (2009, p. 5), Sostiene la importancia integral “es la persona el único que puede indicar si está conforme respecto a la urgencias de los informes correspondientes”.

Factores ante necesidades de información y la satisfacción del usuario.

Estos factores se clasifican en tres tipos: (Sanz, 1998, p. 30)

- (a) Según la información sola;
- (b) Respecto a la persona;
- (c) De acuerdo como que sistema ingresan los clientes para obtener información.

Elementos de insatisfacción y satisfacción de usuarios

Para Applegate (1993, p. 527), nos dice que son cuatro: “la precisión, la compilación, la pertinencia y la relevancia, la pertinencia,”.

1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón – Pasco?

1.5 Justificación del estudio

LA presente investigación busca beneficiar a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, creando un seguimiento en tiempo real de todos los documentos recibidos y remitidos.

Lo importante de esta investigación, es que se aplicará en la municipalidad, considerando a los usuarios, y a los que tramitan un documento en la institución, y no pierdan tanto tiempo, como lo que está ocurriendo ahora, porque con el sistema sigedo, se logrará un mejor manejo de toda la información existente dentro de la institución, asegurando con esto un control eficiente y crear un archivo de datos de manera segura de todos los documentos expedidos por la Municipalidad.

El sistema sigedo, en su aplicación, será de mucha utilidad, para los usuarios, las personas que tramitan un documento, y otros, que es parte del problema de nuestra investigación. De esta manera se logrará la búsqueda rápida, y evitar las pérdidas de información y generar reportes cada cierto periodo de todos los documentos que se expiden en la Subgerencia.

Este trabajo de investigación permitió aplicar los instrumentos recogiendo información municipal, con el fin de mejorar el servicio a los usuarios y personas que tramitan un documento, y obtener un servicio que beneficie a toda la comunidad en conjunto, de la Municipalidad Distrital de Huachón.

1.6 Hipótesis

Existe relación significativa entre 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, 2018.

1.6.1 Hipótesis específicas.

Hipótesis específicas 1.

Existe relación significativa entre los sistemas de gestión documentaria, del 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, 2018.

Hipótesis específicas 2.

Existe relación significativa entre la, capacidad de almacenamiento, del 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, 2018.

Hipótesis específicas 3.

Existe relación significativa entre la seguridad, del 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, 2018.

Hipótesis específicas 4.

Existe relación significativa entre la indexación del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de tramites de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018.

1.6.1 Objetivos

Determinar la relación entre 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, 2018.

1.7.1 Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre los sistemas de gestión documentario, del 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, 2018.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre la capacidad de almacenamiento, del 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, 2018.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre la seguridad, del 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, 2018.

Objetivos específicos 4

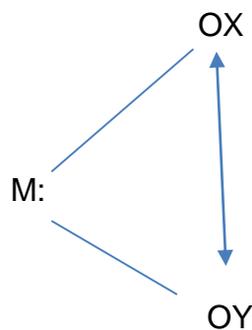
Determinar la relación entre indexación, del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

A la muestra y al problema de la investigación, se desarrolla un estudio de tipo descriptivo correlacional según la definición que nos da Hernández Sampieri (2011).

El diagrama sería el siguiente:



Donde:

M = Representa el estudio de la muestra de los trabajadores que utilizan el sistema de gestión documentaria (sisgedo) en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018

OY= Representa la variable Independiente, el sistema de gestión documentaria (sisgedo)

OX = Representa la variable dependiente, la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: El sistema de gestión documentaria (sisgedo).

Variable 2: La atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.

2.2.2 Operacionalización.

2.2.2.1 El sistema de gestión documentaria (sisgedo)

-Definición Conceptual:

Aplicación WEB para realizar:

- Su digitación, su supervisión, monitoreo detallado y radical de los documentos que se utilizan en las organizaciones ya sean dentro o fuera.

El Sistema de Gestión. Documentaria - SisGedo 2.0.0 MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA SISGEDO 2.0.0 (2017).

-Definición Operacional:

Es el conjunto de variables como soporte físico, estructural establecido en un software que ofrecen una visión de la organización y rapidez de trámite documentario.

2.2.2.2 La atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.

-Definición Conceptual:

Según Calva (2009, p. 5), Sostiene la importancia integral “es la persona el único que puede indicar si está conforme respecto a la urgencias de los informes correspondientes”.

-Definición Operacional:

Conjunto de procesos que realiza la Municipalidad Distrital de Huachón para proveer y solucionar los problemas de trámite documentario

2.2.3 Operacionalización de las variables.

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala medición
EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTARIA (SIGGEDO)	<p>Aplicación WEB para realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su digitación, su supervisión, monitoreo detallado y radical de los documentos que se utilizan en las organizaciones ya sean dentro o fuera. El Sistema de Gestión. Documentaria - SisGedo 2.0.0 MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA SIGGEDO 2.0.0 (2017). 	<p>Es el conjunto de variables como soporte físico, estructural establecidos en un software que ofrecen una visión de la organización y rapidez de tramite documentario</p>	<p>Los sistemas de gestión documentario</p>	<p>Los documentos utilizados son prácticos y fáciles.</p> <p>Se Derivan los documentos físicos de un lugar a otro.</p> <p>Es Oportuno la obtención de documentos.</p> <p>Se da prioridad a los documentos utilizados.</p> <p>Utilizó alguna vez los documentos respectivos.</p> <p>Conoce los documentos utilizados.</p>	<p>Ordinal</p> <p>(1) Alto (2)Medio (3)Bajo</p>
			<p>Capacidad de almacenamiento</p>	<p>Los documentos Cumplen con las expectativas esperada.</p> <p>Existe documento para hacer sus quejas y reclamos.</p>	
			<p>Seguridad (integridad y restricciones)</p>	<p>Tienen capacidad de almacenamiento, los encargados de procesar/resolver.</p> <p>Hay certidumbre/confianza en el procesamiento de los documentos</p> <p>Se permite la comunicación de los usuarios con responsables de la recepción de los documentos.</p>	
			<p>Indexación (que permite el rastreo eficaz y eficiente de los documentos).</p>	<p>Tienen capacidad de seguridad y respuesta los encargados de procesar/resolver.</p> <p>Se garantizan la integridad de los documentos procesados.</p>	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Hernández Sampiri (2011), "La Población son todos los grupos que tienen en común una serie de especificaciones".

Es todo el fenómeno que se estudia.

Los grupos de la población tienen una característica común, la que se estudia y origina los datos de la investigación.

Nuestra población se conformó por todos el personal de la Municipalidad Distrital de Hachón-Pasco, 2018., cuyo número asciende aproximadamente a 80.

2.3.2 Muestra

La muestra según Hernández Sampiri et al (2014, p. 175) lo define de la siguiente manera:

La muestra es un grupo que forma parte de la población

La muestra elegida en forma aleatoria simple y se conforma de 50 trabajadores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018.

Dentro de la selección de la muestra existen dos ramas en las que se categoriza a éstas que son:

Las muestra no probabilísticas y las muestras probabilísticas.

Para tener la muestra (n_o), consideramos que se conoce cuanto es la población(N), se aplicó la siguiente fórmula:

El muestreo es de tipo probabilístico aleatorio simple

"Este tipo de muestreo;

-Es un aspecto básico

-Es Esencial.

-De cada uno de los integrantes de la población es el supuesto de cada uno de los miembros de la población

-Tiene posibilidades iguales de pertenecer a la muestra (Sánchez y Reyes, 2006, p. 143).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Al definir Tamayo (2004) nos dice que “corresponde a la parte funcional del trabajo de investigación. Se refiere, al procedimiento, lugar de recolección de datos y condiciones” (p. 211).

Se utilizará la encuesta, que según Tamayo (2004) “Se refiere a un cuestionario que lee el encuestado, contiene una serie de preguntas o ítems de manera estructurada, planificadas y completadas por un encuestador frente a quien va respondiendo ” (p. 212).

Instrumentos

La encuesta que se utiliza como instrumento es el cuestionario, se utilizará para recoger la información y analizar la relación entre 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, 2018.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

En la obtención de información utilizaron:

Cuestionario para recoger información y analizar la relación entre 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, 2018.

Este instrumento fue diseñado con la finalidad de recolectar datos sobre aspectos de la relación entre, la implementación y aplicación del SIGGEDO y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018.

2.4.3. Aplicación de los instrumentos.

2.4.3.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez a juicio de expertos:

Según Hernandez et al (2010) manifiesta: “Es el grado en que una encuesta en verdad mide la variable que debe medir” (p.201).

Para realizar el estudio, y dar la validez a los instrumentos, inicia con la técnica de “juicio de expertos”. Que hizo referencia a que tres o más expertos manifestaron su conformidad, que “Hay Suficiencia” luego de haber realizado un análisis de los instrumentos, esto a partir de la claridad, relevancia y pertinencia, criterios que se debe considerar

Tabla 2 Validez de cuestionarios

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Pablo Iglesia Lescano	Aplicable
Experto 2	Cesar Pita Paredes	Aplicable
Experto 3	Asunción Lezcano Tello	Aplicable

Determinación de la fiabilidad del instrumento

Hernández, et al (2010), define que “medida del instrumento que determina resultados coherentes y consistentes” (p. 200).

Se obtiene la fiabilidad de los instrumentos, aplicándose alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 10 trabajadores. Para después ser analizado la información, con el empleo del Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

Tabla 3 Resultado de la fiabilidad del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Sistema de gestión documentaria (sisgedo)	0.8653	23
La atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.	0.7847	19

Tenemos las variables sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados, las que muestran un resultado de la prueba de coeficientes de Cronbach igual a (0.8653) y (0.7847) correspondientemente. Por lo que se concluye que los instrumentos que miden las variables son de alta confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Es el tipo de descriptivo correlacional y esto se ajusta a la definición brindada por Hernández Sampieri (2011). El tipo descriptivo correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tiene base para predecir, con mayor o menor exactitud. Hernández Sampieri (2011).

En el desarrollo de los análisis de los datos se realizó lo siguiente:

Primero, se encuestó a la muestra conformada por 50 trabajadores del Municipio Distrital de Hachón-Pasco, 2018.

Con el objetivo de recoger información, en una sesión promedio de 20 minutos, se les aplicó los cuestionarios de estudio, acerca de las variables y dimensiones de investigación.

Luego, se procedió a calificar y tabular los datos en la hoja de cálculo de Microsoft Office Excel.

Por último, se realizó el análisis de los datos por medio del programa estadístico SPSS versión 20.0, en español con el cual se obtuvieron los resultados que corresponden al estudio, los que se muestran mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

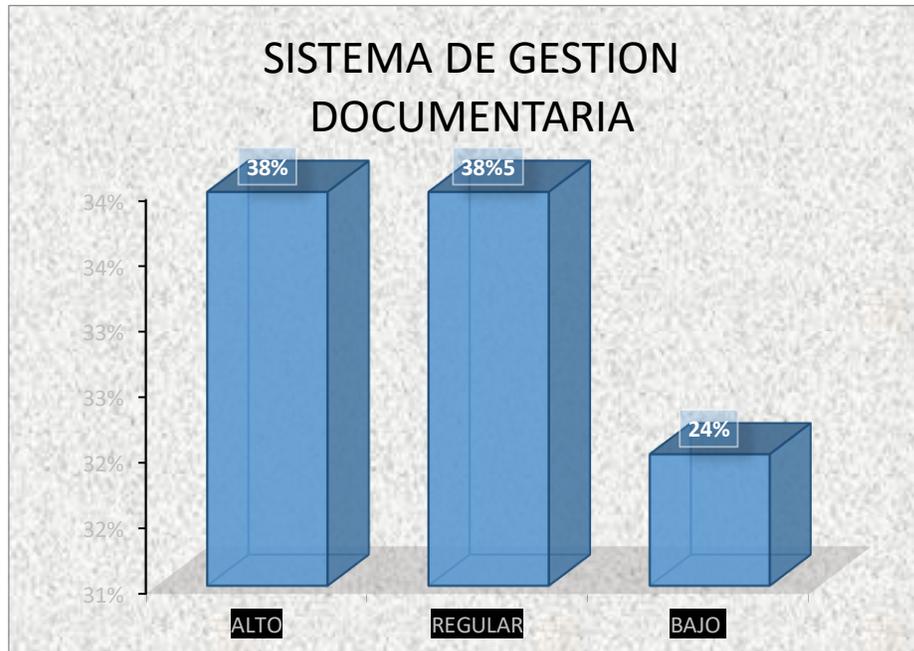
2.6 Aspectos éticos

Los datos que se precisan en esta investigación, corresponden al grupo que fueron sujetos de estudio. Los resultados obtenidos, luego de aplicar los cuestionarios validados, fueron procesados de forma adecuada sin modificaciones.

III. RESULTADOS

Figura 1

Sistema de gestión documentaria (sisgedo) en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018



Fuente: Datos de la Tabla 1.

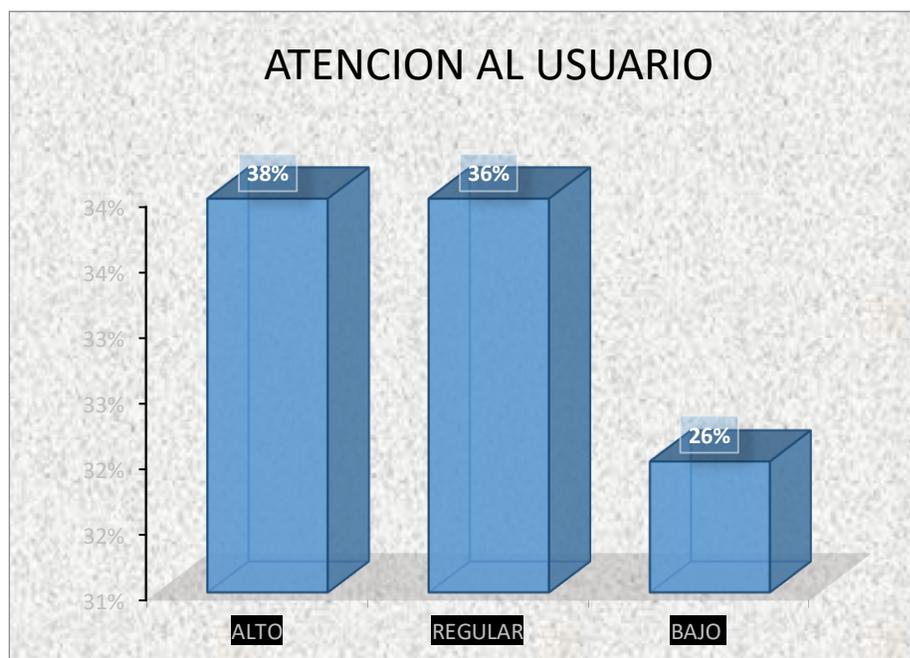
Análisis e interpretación

En la Figura 1 observamos que, el 38% de los empleados encuestados evidenciaron un nivel alto de dominio del sistema de gestión documentación, mientras que el 38% evidencio un nivel regular en este aspecto.

Se aprecia asimismo que el 24% de los empleados encuestados evidencio un nivel bajo de dominio del sistema de gestión documentario.

Figura 2

Nivel de atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018



Fuente: Datos de la Tabla 2.

Análisis e interpretación

En la Figura 2 observamos que el 38% de los empleados encuestados evidenciaron un nivel alto de atención al usuario, mientras que el 36% evidenció un nivel regular en este aspecto.

Se aprecia asimismo que el 26% de los empleados encuestados evidenció un nivel bajo de dominio del sistema de gestión documentario.

}

IV. DISCUSION

En la presente investigación, con respecto a la hipótesis general: Existe relación significativa entre 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, 2018. Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,8573$) lo que indica una correlación positiva fuerte, además el valor de $p = 0.23$ resulta menor al de $\alpha = 0.05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre 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. Así mismo en el trabajo de investigación Medina R, Mamani D, (2017), presentan el trabajo de investigación de un SisGeDo en el Gobierno Regional de Arequipa. Donde llegaron a las conclusiones que a continuación se mencionan:

1. Que el tipo de usuario tiene un factor que se relaciona con el tipo de complacencia de las personas en cuanto (SISGEDO) el cual se les hace muy fácil su empleo.
2. La Información Usuario y Gestión son los factores que señala el grado de satisfacción del usuario ligado a un sistema (SISGEDO).
3. De acuerdo al sistema documentario (SISGEDO) el 71% de los que emplean el sistema están insatisfechos.
4. Se tiene una inclinación ligeramente a la insatisfacción, en cuanto al tiempo de vigencia, procesamiento, ubicación, obtención oportuna y priorización.

Con respecto a la hipótesis 1: Existe relación significativa entre los sistemas de gestión documentaria, del 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, 2018., resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.6788$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la

hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre los sistemas de gestión documentaria, del 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-2018. De esta manera hay una similitud con la investigación de, Velasco (2015) “Los Sistemas de Gestión Documentario como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato” llegando a las siguientes conclusiones.

Que este estudio, sustenta lo importante de los sistemas de gestión documentaria automatizados y sus beneficios, supervisión y control de la misma, dando la satisfacción de sus usuarios internos y externos.

Con respecto a la hipótesis 2: Existe relación significativa entre la, capacidad de almacenamiento, del 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, 2018.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.5647$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0.001$ resulta menor al de $\alpha = 0.05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0). De esta manera hay una similitud con la investigación de Burgos L. (2010) en su trabajo de investigación de una propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Empresa International Quality Systems Ltda.” De Chile, llegó a las siguientes conclusiones:

Que la gestión documental se ha convertido en una estrategia empresarial para optimizar la administración de la información. La organización eficiente y el perfeccionamiento en el flujo de información y datos son vitales a la hora de responder en forma óptima a los cambios continuos que enfrentan cada una de las áreas que compone una empresa.

La implementación de un sistema de gestión documental en IQS Ltda. Permitirá según el análisis desarrollado lograr la utilización completa del sistema de gestión diseñado

e implementado en porcentajes variables en los distintos departamentos analizados. Se determinó que el nivel de implementación estaba en directa relación con la utilización que se le daba al sistema por parte del usuario, y no por un mal diseño de este, y por medio de auditorías internas realizadas, estableciendo como la mejor opción para solucionar esta problemática la implementación de un software que soportara la gestión documental de la organización.

El sistema propuesto ayudara a mejorar la centralización y obtención de la información, permitirá una mejor comunicación y colaboración entre los departamentos de administración y finanzas, además de dar soporte a actividades básicas de la mantención y mejoramiento del SGI, como el control de los documentos y registros, junto con proporcionar mecanismo para la implementación vía software de procedimientos relacionados con las actividades de cada departamento.

Se estimó por parte de la dirección que el sistema propuesto es adecuado a los objetivos corporativos en relación a la disponibilidad de recursos para su implementación y mantenimiento de acuerdo a las mejoras que se esperan obtener, tanto de productividad de los departamentos analizados como del mantenimiento del SGI.

Con respecto a la hipótesis 3: Existe relación significativa entre la seguridad, del 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, 2018.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.8665$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0.006$ resulta menor al de $\alpha = 0.05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0). De esta manera hay una similitud con la investigación Buendía L, A. (2007), Al desarrollar el presente trabajo e investigación en la realización de una propuesta para la implementación de primer nivel de (PGD) para la sociedad privada Informática y Gestión S.A. Llego a las conclusiones siguientes:

- Como la empresa no se obliga tener un archivo por ser privada y teniendo en cuenta esta característica, se puede concluir que:

1. Es de gran valor desarrollar un PGD para la sociedad apoyándose en los procedimientos certificados en ISO generándose en cada uno de los documentos mayor control.

2. Permite a la administración realizar una auditoría y seguimiento con los documentos físicos, integrándolos al sistema e-synergy controlando así dichos documentos.

3. La sociedad no tiene un programa de gestión documentación.

4. A pesar de tener los documentos en orden en su archivo, y el empleado entender como están organizados; pero no cumple con:

- Las normas y recomendaciones respecto a la mejor conservación de los documentos.
- Para que los empleados puedan utilizar adecuadamente es necesario capacitarlo.
- Tener mejor infraestructura para que los documentos se conserven en buenas condiciones.

5. Acceder al programa les es fácil a los usuarios; pero no coinciden los documentos físicos y los digitales, originan atrasos en las decisiones que se toman, sobre todo si se requiere el documento en físico ocasionando problema jurídico ante los usuarios.

Con respecto a la hipótesis 4: Existe relación significativa entre la indexación del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de tramites de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.5647$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0.067$ resulta mayor al de $\alpha = 0.05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0). De esta manera hay una similitud con la investigación Mejía, Barrera, Melo, Parada, Triana. (2005), en su tesis. "Guía para el Programa de Gestión Documental", en el Archivo General de la Nación, BOGOTÁ. Llegaron a las conclusiones siguientes

Para la implementación de un programa de gestión documentaria hay que tomar en cuenta:

- Las actividades necesarias para poner en marcha dicho programa.
- La implementación es la parte final del programa de gestión documental y se constituye en el prerrequisito para que las entidades puedan convertirlo en una actividad permanente de la administración. La implementación significa la asignación de responsabilidades dentro de la entidad, la definición de roles y el establecimiento del programa, pero; es necesario comprender los criterios importantes como:

Tomar en cuenta que el seguimiento debe ser considerado lo más importante del Programa de Gestión Documental, por cuanto le da cohesión a las directrices formuladas. Implica la manera como se da alcance a los objetivos, el cumplimiento de las fechas, la gestión de los recursos y todas las actividades administrativas de dirección del Programa, así como la adopción de los correctivos y medidas conducentes para reorientarlo en caso de incumplimiento de las metas fijadas. Se debe indicar que este seguimiento requiere de un órgano de coordinación, el Comité de Archivo y la conformación de equipos de trabajo a cargo de esta labor.

V. CONCLUSIONES

1. Con la hipótesis general, existe relación significativa entre 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, 2018. Se determina con el 95% de confianza y se acepta que existe relación entre el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco, 2018 ($p=0.023$).
2. Con la hipótesis específicas 1. Existe relación significativa entre los sistemas de gestión documentaria, del 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, 2018. Se determina con el 95% de confianza y se acepta que existe relación entre los sistemas de gestión documentaria, del sistema de gestión documentaria y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco, 2018 ($p=0.000$).
3. Con la hipótesis específica 3. existe relación significativa entre la capacidad de almacenamiento, del 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, 2018. Se determina con el 95% de confianza y se acepta que existe relación entre la capacidad de almacenamiento y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco, 2018 ($p=0.001$).

4. Con la hipótesis específica 3. existe relación significativa entre la seguridad, del 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, 2018. Se determina con el 95% de confianza y se acepta que existe relación entre el dominio de la seguridad y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018 ($p=0.006$).

5. Con la hipótesis específicas 4. existe relación significativa entre la indexación del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de tramites de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018. Se determina con el 95% de confianza y se acepta que existe relación entre el dominio de la indexacion y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018 ($p=0.067$).

VI. RECOMENDACIONES

1. A LA AUTORIDAD MUNICIPAL: Determinar los procedimientos más importantes en el uso del sistema (SIGGEDO) Seguidos por los indicadores del tablero de control del sistema; mediante el cual se desarrolla un servicio de calidad.
2. Incentivar a los ejecutivos o directivos de la institución un compromiso en donde se aplique por obligación políticas cero papeles en la administración, y así elaborar los indicadores que nos permitan medir el impacto de las medidas adoptadas en la reducción de uso de papel y la sustitución de procedimientos y trámites basados en papel por trámites y procedimientos electrónicos.
3. AL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA EN EL MUNICIPIO: Que se establezcan Políticas de uso y conservación de la clave privada para cada usuario que cuente con un certificado digital con el fin de otorgar responsabilidad por el uso de dicha clave de paso y se asegure la clave privada de su certificado digital.
4. Que se contrate los servicios de una empresa certificadora para darle validez legal a los certificados digitales los cuales son usados para firmar digitalmente los documentos.
5. Se establezca una política de digitalización debido al objetivo y los propósitos de un repositorio en particular de archivos digitalizados, que será el patrón para determinar las líneas de acción y satisfacer a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, 2018.

VII. REFERENCIAS

- Alonso, J. A., García-Alsina, M., & Lloveras, M. R. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Item: Revista de Biblioteconomía i Documentación. Recuperado a partir de <http://eprints.rclis.org/12263/>.
- Applegate, R. (1993). Models of User Satisfaction: Understanding False Positives. RQ, 32(4), 525- 539. Recuperado a partir de <http://www.jstor.org/stable/25829370>.
- Buendía Lederman, Andres, Propuesta para la Implementación del primer nivel de un Programa de Gestión Documental (PGD) para la Empresa Privada Informática y Gestión S.A, Bogotá, 2007.
- Cano, Legañoa, Cabrera, Campillo, Palomino. (2012) en su investigación titulada “Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo.[SiGeID 1.0]” (antecedente)
- Calva, J. J. (2009). Satisfacción de usuarios:la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Campillo (2010), en su trabajo de investigación “Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey”. (Antecedente).
- Empresa Goliver. (2016). ¿Qué es la gestión documental? Recuperado 26 de mayo de 2017, a partir de <http://onegolive.com/es/faq/gestion-documental/que-es-gestion>.
- Fernández, Ruíz y Perurena (2015) en su tesis “Estudio del Sistema de Información y Documentario en la Empresa Farma Cuba (antecedente)
- Ibérico S, (2913), Mejoramiento de la Gestión de Trámite Documentario utilizando firma digital en el proyecto especial alto mayo Moyobamba, Tarapoto. (Antecedente)

- Medina Rodríguez Adriana Milagros, Mamani Díaz Rosario Mabel, Sistema de Gestión Documentaria en el Gobierno Regional de Arequipa, 2017.
- Mejía, Barrera, Melo, Parada, Triana. “Gua para la implementación de un Programa de Gestión Documental”, en el Archivo General de la Nación, BOGOTÁ, 2005. (antecedentes).
- Marco A. burgos León “Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Empresa International Quality Systems Ltda.” De Chile, Mayo 2010.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, 3(0), 139-153. Recuperado a partir de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>.
- Sanz, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Velasco (2015) presenta su investigación “Los Sistemas de Gestión Documentario como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato (Antecedente)

VIII. ANEXOS

1.-Indices de tablas

Tabla 1

Sistema de gestión documentaria (sisgedo) en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

NIVEL	EMPLEADOS	
	N°	%
ALTO	19	38%
MEDIO	19	38%
BAJO	12	24%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario.

Análisis e interpretación

En la Tabla 1 observamos que, el 38% de los empleados encuestados evidenciaron un nivel alto de dominio del sistema de gestión documentación, mientras que el 38% evidencio un nivel medio en este aspecto.

Se aprecia asimismo que el 24% de los empleados encuestados evidencio un nivel bajo de dominio del sistema de gestión documentario.

Tabla 2

**Nivel de atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la
Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018**

NIVEL	EMPLEADOS	
	N°	%
ALTO	19	38%
MEDIO	18	36%
BAJO	13	26%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de atención al usuario.

Análisis e interpretación

En la Tabla 2 observamos que el 38% de los empleados encuestados evidenciaron un nivel alto de atención al usuario, mientras que el 36% evidencio un nivel medio en este aspecto.

Se aprecia asimismo que el 26% de los empleados encuestados evidencio un nivel bajo de dominio del sistema de gestión documentario.

Tabla 3

Sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos decepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

			Sistema de gestión documentaria			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
ATENCIÓN AL USUARIO	BAJO	Recuento	11	3	4	18
	MEDIO	Recuento	6	7	6	19
	ALTO	Recuento	2	2	9	13
Total		Recuento	19	12	19	50

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

De acuerdo a los datos de la Tabla 3, apreciamos que la proporción de empleados que evidenciaron un dominio de sistema de gestión documentaria bajo y un nivel bajo de atención al usuario fue de 11, mientras que la proporción que alcanzó el nivel medio en ambos aspectos fue también de 7. Asimismo se observa que el nivel alto de dominio de sistema de gestión documentaria y el nivel alto de atención al usuario fue de 9.

Se puede establecer de los valores analizados que a mayores niveles de dominio de sistema de gestión documentaria existen mayores niveles de atención al usuario.

Tabla 4

Nivel de gestión documentarios y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

				GESTION DOCUMENTARIA			Total
				BAJO	MEDIO	ALTO	
ATENCION AL USUARIO	BAJO	Recuento	12	4	2	18	
	MEDIO	Recuento	4	9	6	19	
	ALTO	Recuento	2	1	10	13	
Total		Recuento	18	14	18	50	

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

De acuerdo a los datos de la Tabla 4, apreciamos que la proporción de empleados que evidenciaron un dominio de gestión documentaria bajo y un nivel bajo de atención al usuario fue de 12, mientras que la proporción que alcanzó el nivel medio en ambos aspectos fue también de 9. Asimismo se observa que el nivel alto de dominio de gestión documentaria y el nivel alto de atención al usuario fue de 10.

Se puede establecer de los valores analizados que a mayores niveles de dominio de gestión documentaria existen mayores niveles de atención al usuario.

Tabla 5

Nivel de capacidad de almacenamiento y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

				ALMACENAMIENTO			Total
				BAJO	MEDIO	ALTO	
ATENCIÓN AL USUARIO	BAJO	Recuento		13	1	4	18
	MEDIO	Recuento		5	8	6	19
	ALTO	Recuento		2	2	9	13
Total			Recuento	20	11	19	50

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

De acuerdo a los datos de la Tabla 5, apreciamos que la proporción de empleados que evidenciaron un dominio de la capacidad de almacenamiento bajo y un nivel bajo de atención al usuario fue de 13, mientras que la proporción que alcanzó el nivel medio en ambos aspectos fue también de 8. Asimismo se observa que el nivel alto de dominio de la capacidad de almacenamiento y el nivel alto de atención al usuario fue de 9.

Se puede establecer de los valores analizados que a mayores niveles de dominio de la capacidad de almacenamiento existen mayores niveles de atención al usuario.

Tabla 6

Nivel de seguridad y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

				SEGURIDAD			Total
				BAJO	MEDIO	ALTO	
ATENCIÓN AL USUARIO	BAJO	Recuento	14	3	1	18	
	MEDIO	Recuento	5	8	6	19	
	ALTO	Recuento	3	4	6	13	
Total		Recuento	22	15	13	50	

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

De acuerdo a los datos de la Tabla 6, apreciamos que la proporción de empleados que evidenciaron un dominio de seguridad bajo y un nivel bajo de atención al usuario fue de 14, mientras que la proporción que alcanzó el nivel medio en ambos aspectos fue también de 8. Asimismo se observa que el nivel alto de dominio de seguridad y el nivel alto de atención al usuario fue de 6.

Se puede establecer de los valores analizados que a mayores niveles de dominio de seguridad existen mayores niveles de atención al usuario.

Tabla 7

Nivel de indexación y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

			INDEXACION			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
ATENCION AL USUARIO	BAJO	Recuento	11	5	2	18
	MEDIO	Recuento	8	6	5	19
	ALTO	Recuento	2	4	7	13
Total		Recuento	21	15	14	50

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

De acuerdo a los datos de la Tabla 7, apreciamos que la proporción de empleados que evidenciaron un dominio de indexación bajo y un nivel bajo de atención al usuario fue de 11, mientras que la proporción que alcanzó el nivel medio en ambos aspectos fue también de 6. Asimismo se observa que el nivel alto de dominio de indexación y el nivel alto de atención al usuario fue de 7.

Se puede establecer de los valores analizados que a mayores niveles de dominio de indexacion existen mayores niveles de atención al usuario.

Tabla 8

Prueba de hipótesis para el Nivel de dominio del sistema de gestión documentaria (SIGEDO) y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,325 ^a	4	,023
Razón de verosimilitud	18,451	4	,023
N de casos válidos	50		

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

En la tabla 7 observamos que el p-valor asociado a la prueba de hipótesis chi cuadrado, fue de $p=0,002$ el cual es menor que el nivel de significación, por lo que debemos rechazar la hipótesis que establece que son independientes.

En conclusión con el 95% de confianza aceptamos que dominio del sistema de gestión documentaria (SIGEDO) y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón – Pasco, están relacionados

Tabla 9

Prueba de hipótesis para el Nivel de dominio de gestión documentarios y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	21,723 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,067	4	,000
N de casos válidos	50		

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario Y de atención al usuario.

Descripción

En la tabla 8 observamos que el p-valor asociado a la prueba de hipótesis chi cuadrado, fue de $p=0,000$ el cual es menor que el nivel de significación, por lo que debemos rechazar la hipótesis que establece que son independientes.

En conclusión con el 95% de confianza aceptamos que el dominio de gestión documentarios y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, están relacionados.

Tabla 10

Prueba de hipótesis para el Nivel de dominio de la capacidad de almacenamiento y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	17,155 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	16,979	4	,001
N de casos válidos	50		

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

En la tabla 9 observamos que el p-valor asociado a la prueba de hipótesis chi cuadrado, fue de $p=0,002$ el cual es menor que el nivel de significación, por lo que debemos rechazar la hipótesis que establece que son independientes.

En conclusión con el 95% de confianza aceptamos que el dominio de la capacidad de almacenamiento y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, están relacionados

Tabla 11

Prueba de hipótesis para el Nivel de seguridad y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,368 ^a	4	,006
Razón de verosimilitud	14,762	4	,006
N de casos válidos	50		

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario y de atención al usuario.

Descripción

En la tabla 10 observamos que el p-valor asociado a la prueba de hipótesis chi cuadrado, fue de $p=0,004$ el cual es menor que el nivel de significación, por lo que debemos rechazar la hipótesis que establece que son independientes.

En conclusión con el 95% de confianza aceptamos que el dominio de seguridad y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, están relacionados

Tabla 12

Prueba de hipótesis para el Nivel de dominio de indexación y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón - Pasco, 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,368 ^a	4	,067
Razón de verosimilitud	14,762	4	,067
N de casos válidos	50		

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario de sistema de gestión documentario Y de atención al usuario.

Descripción

En la tabla 10 observamos que el p-valor asociado a la prueba de hipótesis chi cuadrado, fue de $p=0,004$ el cual es mayor que el nivel de significación, por lo que debemos aceptar la hipótesis que establece que son independientes.

En conclusión con el 95% de confianza aceptamos que el dominio de indexación y la atención al usuario en el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hachón – Pasco, están relacionados.

Anexo N° 02: Instrumentos

Cuestionario para determinar **Nivel de satisfacción del usuario con un Sistema de Gestión Documentario (SIGEDO)**.

Estimado trabajador: la información que proporciones a esta encuesta es confidencial y ayudará a obtener información que permita mejorar el conocimiento de las funciones laborales respectivas.

Edad: _____ Área: _____

Instrucciones: Para contestar este cuestionario debes tomar en cuenta la siguientes categorías de evaluación.

1	Alto
2	Medio
3	Bajo

N°	ENUNCIADO	1	2	3
	Los sistemas de gestion documentario			
1.	Los documentos utilizados son prácticos y fáciles.			
2.	Se Derivan los documentos físicos de un lugar a otro.			
3.	Es Oportuno la obtención de documentos.			
4.	Se da prioridad a los documentos utilizados.			
5.	Utilizó alguna vez los documentos respectivos.			
6.	Conoce los documentos utilizados.			
7.	Los documentos Cumplen con las expectativas esperada.			
8.	Existe documento para hacer sus quejas y reclamos.			
	Capacidad de almacenamiento			
9.	Tienen capacidad de almacenamiento los encargados de procesar/resolver documentos.			
10.	Hay certidumbre/confianza en el procesamiento de los documentos.			
11.	Se permite la comunicación de los usuarios con responsables de la recepción de los documentos.			
	Seguridad (integridad y restricción)			
12.	Tienen capacidad de seguridad y respuesta los encargados de procesar/resolver documentos.			
13.	Se garantizan la integridad de los documentos procesados.			
14.	Se prevee la pérdida o deterioros de los documentos			
15.	Se restringe el acceso a la documentación solamente a las personas autorizadas			
16.	Existen/cumplimiento de Normas y estrategias de gestión documentaria.			
17.	Existe Control y supervisión del procesamiento de los documentos (Monitoreo).			
18.	Se aplican actividades de formación en gestión documentaria.			
	Indexación (que permite el rastreo eficaz y eficiente de los documentos)			
19.	Tienen capacidad de recuperación e indexación de los documentos.			
20.	Los documentos son recuperables fácilmente por los usuarios, empleando el mínimo tiempo posible en este tipo de tareas.			
21.	La disponibilidad de los documentos es inmediato.			
22.	El Plazos del tiempo para disponer de los documentos es normal.			
23.	El procesamiento de los documentos es inmediato.			

Cuestionario aplicado a la **atención al usuario sobre el seguimiento de trámites de documentos recepcionados.**

Estimado usuario: la información que proporcionas a esta encuesta es confidencial y ayudará a obtener información que permita mejorar el conocimiento de las funciones laborales respectivas.

Edad: _____ Área: _____

Instrucciones: Para contestar este cuestionario debes tomar en cuenta la siguientes categorías de evaluación.

1	Alto
2	Medio
3	Alto

N°	ENUNCIADO	1	2	3
	Actividades de Formación y Aprendizaje.			
1.	Los documentos utilizados son prácticos y fáciles.			
2.	Se Derivan los documentos físicos de un lugar a otro.			
3.	Es Oportuno la obtención de documentos.			
4.	Se da prioridad a los documentos utilizados.			
5.	Utilizó alguna vez los documentos respectivos.			
6.	Conoce los documentos utilizados.			
7.	Los documentos Cumplen con las expectativas esperada.			
8.	Existe documento para hacer sus quejas y reclamos.			
9.	Se aplican actividades de formación en gestión documentaria.			
	Supervisión y Control de Sistemas de Gestión Documentario.			
10.	Tienen capacidad de almacenamiento, los encargados de procesar/resolver.			
11.	Hay certidumbre/confianza en el procesamiento de los documentos			
12.	Se permite la comunicación de los usuarios con responsables de la recepción de los documentos.			
13.	Tienen capacidad de seguridad y respuesta los encargados de procesar/resolver.			
14.	Se garantizan la integridad de los documentos procesados.			
	Satisfacción del Usuario ante un Sistema de Gestión Documentario			
15.	Tienen capacidad de recuperación e indexación de los documentos.			
16.	Los documentos son recuperables fácilmente, empleando el mínimo tiempo posible en este tipo de tareas.			
17.	La disponibilidad de los documentos es inmediato.			
18.	El Plazos del tiempo para disponer de los documentos es normal.			
19.	El procesamiento de los documentos es inmediato.			

Anexo N° 03: Validez de los instrumentos



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pablo Iglesias Lescano
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Constancia de Seguridad y la atención al usuario
 1.4 Autor del Instrumento: Alexán Amata Nuente

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy bueno

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

[Signature]
25 de Julio del 2018



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto:..... *ASUNCIÓN LEZANO T.*
 1.2 Cargo e Institución donde labora:..... *DOCENTE UCV*
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: *CUESTIONARIO SISTEMA (SIGGENO)*
 1.4 Autor del Instrumento:
 *ALARCON ARRIETA VICTOR*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20 %	Regular 21- 40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			/		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			/		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				/	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa			/		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Mu. Bueno

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75%


18 de JUNIO del 2018

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Car. Pto Pereda*
 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Docente UCV, Mg. Educación*
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: *Exámenes de EL (Diagnóstico) y*
 1.4 Autor del Instrumento: *La atención al usuario*
Alonso Amador, Víctor Vitor

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			/		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			/		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa				/	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

..... *Excedente - muy bueno*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78%



22 de Junio... del 2012

Anexo N° 04: Matriz de consistencia

Título: EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTARIA (SIGGEDO) PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO SOBRE EL SEGUIMIENTO DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS. EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHÓN - PASCO

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón – Pasco?</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón – Pasco.</p> <p>Hipótesis Específicas: 1.. Existe relación significativa entre los sistemas de gestión documentario, del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón-Pasco, 2018. 2.Existe relación significativa entre la capacidad de almacenamiento, del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón-Pasco, 2018. 3.Existe relación significativa entre la seguridad del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el</p>	<p>General: Determinar la relación entre el sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón-Pasco, 2018.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre los sistemas de gestión documentaria del sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón-Pasco, 2018. 2. Determinar la relación entre la capacidad de almacenamiento del sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Hauchón-Pasco, 2018. 3. Determinar la relación entre, la seguridad del sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) y la</p>	<p>V1: Independiente</p> <p>IMPLEMENTAR Y APLICAR EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTARIA (SIGGEDO).</p>	<p>1.Implementación del SIGGEDO 1.1. Fundamento teórico sobre el SIGGEDO 1.2. Teorías sobre el SIGGEDO -Teoría -Teoría de los dos factores -Teoría de las necesidades Motivadoras. 1.3.Tipos del SIGGEDOS 2. Aplicación del SIGGEDO 2.1.Importancia de la aplicación del SIGGEDO 2.2. Ventajas de la aplicación del SIGGEDO en la MDH 2.3.Recursos administrativos</p>	<p>Los sistemas de gestión documentario</p> <hr/> <p>Capacidad de almacenamiento</p> <hr/> <p>Seguridad (integridad y restricciones)</p> <hr/> <p>Indexación (que permite el rastreo eficaz y eficiente de los documentos).</p> <hr/> <p>Supervisión y Control de Sistemas de Gestión Documentario o Actividades de</p>	<p>Diseño: Tipo: Tipo: Cuantitativo, correlacional. descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>M : OX OY</p> <p>M: Muestra XY: Variables OX, OY: Observaciones relacionadas a las variables.</p> <p>Población: 80 Muestra: 50 Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo N° 05: Base de Datos

Resultado de la fiabilidad del sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Sistema de gestión documentaria (sisgedo)	0.8653	23
La atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados.	0.7847	19