



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Sistema web de tramite documentario y su impacto en la
calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo,
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Vargas Robledo, Jorge Luis (ORCID: 0000-0003-1258-2709)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El trabajo presentado es dedicado con todo mi amor y cariño para mi querida y amada familia; de una manera muy especial a mi esposa e hijos; quienes han depositado en mi persona su confianza para poder lograr un objetivo planteado en estos últimos años el cual considero importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento, como no puede ser de otra manera en primer lugar, Al creador por brindarme siempre salud; También hago extensivo el agradecimiento a mis queridos padres por haberme guiado por el buen camino; también hago extensivo este reconocimiento a todos mis maestros del Programa de Doctorado, quienes dieron las guías para mi formación profesional; y por último a todos los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Publico Nueva Esperanza de Trujillo, por haberme, permitido la accesibilidad a diversos documentos y resuelto las encuestas para el presente estudio .

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.2.1 Variables de Estudio:.....	16
3.2.2 Operacionalización de las variables.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.3.1 Población.....	17
3.3.2 Muestra	18
3.3.3 Muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.4.1 Técnicas	18
3.4.2 Instrumentos	18
3.4.3 Validez.....	19
3.4.4 Confiabilidad del instrumento.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Resultados descriptivos	22
4.1.1 Resultados de Calidad Del Servicio	22

4.1.2 Comparación de Resultados de Calidad de Servicio por dimensión antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario - Capacidad de respuesta.....	24
4.1.3 Comparación de Resultados de Calidad de Servicio por dimensión antes y después de implementar el Sistema Web de tramite documentario - Accesibilidad	25
4.1.4 Comparación de Resultados de Calidad de Servicio por dimensión antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario - Seguridad.....	26
4.2 Resultados Inferenciales.....	27
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. PROPUESTA.....	36
8.1 DATOS INFORMATIVOS	36
8.2 FUNDAMENTACIÓN	36
8.3 OBJETIVOS.....	36
8.4 BASE LEGAL.....	37
8.5 DIAGNOSTICO SITUACIONAL	37
8.6 PROBLEMÁTICA DEL INSTITUTO NUEVA ESPERANZA.....	38
8.7 INSTRUMENTOS TÉCNICOS DEL PLAN.....	38
8.8 INVOLUCRADOS	38
8.9 METAS PROPUESTAS	39
8.10 FORMULACION DE LA ESTRATEGIA.....	39
8.12 RUTA METODOLOGIA.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	44

Anexo 1: Matriz de operacionalización de Variables

Anexo 2: Carta de aceptación de aplicación de instrumentos por la institución

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 4: FICHA DE MONITOREO DEL SISTEMA WEB DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Anexo 5: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

Anexo 6: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

Anexo 7: Fiabilidad del instrumento CALIDAD DEL SERVICIO-dimensión - capacidad de respuesta

Anexo 8: FIABILIDAD DEL instrumento CALIDAD DEL SERVICIO-dimensión – accesibilidad

Anexo 9 : FIABILIDAD DEL instrumento CALIDAD DEL SERVICIO-dimensión - seguridad

Anexo 10: FIABILIDAD DEL instrumento CALIDAD DEL SERVICIO

Anexo 11: Base de Datos antes de la Implementación del Sistema Web de Tramite Documentario (Pre Test)

Anexo 12: Base de Datos después de la implementación del sistema web de Tramite Documentario (Post Test)

Anexo 13: Manual Usuario

Anexo 14: Organigrama IESTP Nueva Esperanza

Anexo 15: Modelo de Dominio del problema

Anexo 16: Modelo de Casos de uso de negocio

Anexo 17: Diagrama de Clases

Anexo 18: Esquema de Base de Datos

Índice de Tablas

Tabla 1: Porcentajes de Conectividad y Digitalización en los hogares a través del tiempo de las tecnologías de Comunicación.	1
Tabla 2: Distribución de la Población del instituto Nueva Esperanza	17
Tabla 3: Distribución de los resultados antes de la Implementación del Sistema Web de tramite documentario	22
Tabla 4: Distribución de los resultados después de Implementar el Sistema Web de tramite documentario	23
Tabla 5: Resultados antes de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario- Capacidad Respuesta	24
Tabla 6: Resultados después de implementar el sistema Web de tramite documentario- Capacidad Respuesta	24
Tabla 7: Resultados antes de la implementación del Sistema Web de tramite documentario - Accesibilidad	25
Tabla 8: Resultados después implementar el Sistema Web de tramite documentario - Accesibilidad	25
Tabla 9: Resultados antes de la implementación del sistema Web de tramite documentario - Seguridad	26
Tabla 10: Resultados obtenidos después de implementar el sistema Web de tramite documentario - Seguridad	26
Tabla 11: Pruebas de normalidad	27
Tabla 12: Rangos.....	28
Tabla 13: Estadísticos de prueba ^a	29

Resumen

La investigación que se realizó tuvo el propósito de poder determinar el efecto que se produce en la calidad del servicio que es brindado a los diferentes tipos de usuarios del instituto Nueva Esperanza, con la aplicación del Sistema Web de Trámite Documentario en los diferentes procedimientos y trámites que se dan dentro de la Institución.

La investigación está considerada como de tipo pre experimental. Para tal efecto, se trabajó con la población de 68 trabajadores, para validar el instrumento se tomaron 20 encuestas, los restantes 48, se aplicó la encuesta para obtener los resultados del trabajo, es decir estos trabajadores evaluaron antes y después que se implementó el Sistema Web de los procedimientos del trámite documentario, que se realizan dentro de la Institución. Para poder determinar el efecto de esta investigación, se utilizó como instrumento un test con preguntas que tienen respuestas de tipo Likert, el cual fue elaborado por el autor de la presente investigación. De los resultados se concluye que existe impacto positivo con el diseño, implementación y puesta en producción del Sistema Web de trámite documentario, el cual efectivamente mejora la calidad del servicio.

Palabras Claves: Sistema Web, capacidad de respuesta, accesibilidad, seguridad, calidad de servicio.

Abstract

The research that was carried out had the purpose of being able to determine the effect that occurs in the quality of the service that is provided to the different types of users of the Nueva Esperanza institute, with the application of the Web Document Processing System in the different procedures and procedures that occur within the Institution.

The research is considered pre-experimental. For this purpose, we worked with the population of 68 workers, to validate the instrument, 20 surveys were taken, the remaining 48, the survey was applied to obtain the results of the work, that is, these workers evaluated before and after the System was implemented Web of the procedures of the documentary process, which are carried out within the Institution. In order to determine the effect of this research, a test with questions that have Likert-type responses was used as an instrument, which was prepared by the author of this research. From the results, it is concluded that there is a positive impact with the design, implementation and production of the Web Document Processing System, which effectively improves the quality of the service.

Keywords: Web system, responsiveness, accessibility, security, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La percepción y el uso que se está dando de las diferentes Tecnologías de Información y comunicación, los mismos que se están utilizando en diferentes entornos, así también en el Aula como en la parte administrativa, en las diferentes instituciones educativas, para solucionar diferentes problemas, y/o automatizar diferentes procesos. Para tener una idea de la información que se maneja a nuestro alrededor tomemos en cuenta que los datos son realmente deslumbrantes. Es relevante conocerlos para la toma de decisiones y ser innovadores. Cada minuto se registran visualizaciones en YouTube de 4,3 millones de vídeos, en el mismo tiempo se están enviando 18 millones de mensajes por WhatsApp, Así mismo se visualizan 266,000 horas en Netflix, se están ejecutando 3,7 millones de búsquedas utilizando Google y se están publicando 481,000 tuits en Twitter. Estas estadísticas, nos permiten visualizar que existe una gran cantidad de información que circula y se maneja con la tecnología existente. El país debe tomarlo en cuenta. Hoyle & Castillo (2019).

Nuestro mercado utiliza las tecnologías por lo que debemos estar preparados y utilizarlos, un dato alarmante, es el que nos presenta Lumbreras: Al año 2018 existe un 38% de las más grandes 10,000 empresas que cuentan con los mayores ingresos del Perú, no contaban con una página Web, estando en uno de los niveles más bajos en presencia digital, detrás de otros países de la región. Lumbreras Ríos (2019), A esto sería bueno evaluar si la página web es adecuada, actualización de datos de la página web, diseño responsive para plataformas móviles, canales de e-commerce, adecuación a estrategias de SEO, entre otros temas.

También podemos observar el crecimiento del uso de computadores en los hogares, uso de redes sociales e internet.

En el Perú, el estado maneja más de 77,800 instituciones EVERIS PERU (2019), cada uno de ellos necesita diseñar e implementar el uso de los sistemas de información.

Se habla del nuevo analfabeto digital, quien es aquel que si bien es cierto sabe leer y escribir, pero no conoce o no hace uso de las tecnologías de las TICs, bien podríamos añadir el hecho de hacer uso muy limitado de las TICs. Así mismo esto exige una coordinación institución para el logro de los objetivos CEPAL (2016). Con lo anteriormente expresado estaríamos impulsando el gobierno electrónico,

permitiendo que estén accesibles los tramites por múltiples canales. Patiño &Poveda (2018)

Otro aspecto importante es medir la calidad del servicio educativo, para ello se establecieron algunos estándares mínimos de calidad sobre la base de lo cual medimos y determinamos que se mejoró. Todo esto es importante por el hecho de que los institutos estamos en un proceso de acreditación de la calidad educativa; cabe mencionar que de las 8 carreras profesionales técnicas que ofrece el Instituto Nueva Esperanza, solo la carrera de Electrónica Industrial es la única acreditada en el año 2017, 4 carreras están en proceso y 3 recién inician este proceso.

En el Instituto Nueva Esperanza, por una serie de inconvenientes, principalmente el económico, no se hace uso intensivo de las TICs en el aula, por parte de los docentes, tales como material audiovisual, aulas virtuales, software educativo, etc. Así mismo en la parte Administrativa solo existen dos sistemas que requieren mejoras como es el sistema de tesorería y el sistema de notas, a pesar de las limitaciones económicas y no existir un departamento de desarrollo de software. Cabe resaltar el hecho más importante que el desarrollo del sistema, es el mantenimiento y llenado de datos del sistema, Así como que los responsables del manejo sean capacitados y ser las personas idóneas para el manejo de los mismos. Con el fin de mejorar el servicio educativo, se planteó el uso de tics, específicamente con el desarrollo, Implementación e implantación del Sistema Web de Tramite Documentario, el mismo que permitió evaluar la calidad del servicio educativo en un momento inicial y final, con el fin de determinar si se obtienen mejoras o beneficios en el uso del sistema que se implementó.

El uso de este Sistema Web presento barreras principalmente de Resistencia al cambio y Limitación de recursos tal como lo define la Fundación Orange (Fundacion Orange, 2016, pág. 44)

El presente estudio de investigación centro su objetivo en la dimensión del desarrollo tecnológico. Los Sistemas de información, ofrecen un potencial enorme de transformación de las organizaciones; lo que implica la importancia de su implementación y desarrollo demande de parte de la dirección del Instituto una

gestión administrativa que impliquen calidad para que todos los procesos y recursos puedan interactuar para el logro de los objetivos planteados.

Cada País tiene diferentes niveles de utilización de las TICs, incluso dentro de las mismas organizaciones dentro de un mismo país tal como un estudio llega a la siguiente conclusión, El desarrollo de la utilización de las herramientas informáticas no es igual en todos los países del mundo. Aparecerán nuevas diferencias de acceso y nuevas exclusiones, asimismo aparecerán oportunidades. (UNESCO, 2013).

El trámite documentario en el instituto, tuvo una serie de problemas, así podemos mencionar un primer problema es que se lleva de forma manual, esto acarrea problemas como no saber de inmediato que expedientes fueron atendidos, cuantos faltan atender, cuanto demora un expediente específico en ser atendido, cuanto demoran en promedio ciertos tramites en ser atendidos etc.

Otros problemas conexos, es que el usuario no sabe en qué oficina se encuentra y en qué estado, de una forma rápida y sin tener que acercarse a averiguar sobre su expediente, trayendo como consecuencia pérdida de tiempo y una insatisfacción en la calidad del servicio recibido por parte de la institución.

El desarrollo del sistema Web de Tramite documentario, permitió brindar un mejor servicio académico e integrar las diferentes oficinas, lo que redundara en la calidad del servicio.

El Problema de investigación que se planteó en el trabajo es: ¿Cuál es el impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza-Trujillo con la implementación y puesta en servicio del Sistema Web de tramite documentario?

El estudio se justifica toda vez que, en el contexto de los Institutos Superiores Tecnológicos, actualmente se reconoce la influencia de las tecnologías, específicamente de los sistemas de información que tienen en la gestión; así como

del impacto que estos tienen en la calidad, razón por la cual se tiene que enfrentar a los nuevos retos de la gestión académica y administrativa.

Otra justificación para este proyecto es que permitió hacer uso de las tecnologías de información para poder llevar específicamente el control del Trámite documentario obteniendo información en línea y a cualquier hora del día sobre el estado del trámite de cualquier expediente.

El presente trabajo se planteó como objetivo general de Estudio, poder determinar el efecto que produce el diseño e implementación del sistema Web de trámite documentario en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Objetivo específico 1: Determinar el efecto que produce la implementación del Sistema Web de trámite documentario en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Objetivo específico 2: Determinar el efecto de la implementación del Sistema Web de trámite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Objetivo específico 3: Determinar el efecto de la implementación del Sistema Web de trámite documentario en la seguridad de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Hipótesis general: La implementación del Sistema Web de trámite documentario mejora la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Hipótesis específica 1 La implementación del Sistema Web de trámite documentario mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Hipótesis específica 2 La implementación del Sistema Web de tramite documentario mejora la accesibilidad en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Hipótesis específica 3 La implementación del Sistema Web de tramite documentario mejora la seguridad en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El instituto Público Nueva Esperanza es de nivel no universitario, el instituto tiene la condición de ser de Excelencia de la región de la Libertad y uno de los 25 que estarán designados a Nivel nacional en el año 2021.

El Instituto Público “Nueva Esperanza”, tiene como función formar profesionales técnicos, de acuerdo a las normas de las Políticas Educativas del nivel de educación superior tecnológica no universitaria; conformado por personal Directivo, Jerárquico, Docentes, Administrativos y Estudiantes.

La comunidad educativa del instituto Tecnológico Público “Nueva Esperanza”, se rige por las siguientes normas (1) Ley General de Educación N° 28044, norma general que regula los diferentes niveles de la educación, (2) Ley N° 30512, norma que regula específicamente a la educación superior tecnológica no universitaria (3) D.S. N° 010-2017-MINEDU que viene a ser el reglamento de la ley 30512.

El instituto Nueva Esperanza ofrece ocho carreras profesionales de nivel técnico: Electrotecnia Industrial, Electrónica Industrial, Construcción Civil, Mecánica de producción, Computación e Informática, mecánica Automotriz, Contabilidad y Química Industrial; teniendo una población promedio de 750 alumnos.

Considero importante señalar que para darle una consistencia teórica al presente trabajo de investigación desarrollado se hizo necesario, buscar y revisar algunos estudios previos como antecedentes relacionados a las variables de estudio, bajo el ámbito internacional, nacional y local:

Dentro de los Trabajos Locales tenemos, La tesis del Diseño de un sistema de Gestión Documental para el área de Secretaria General, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego. Reyes Rojas (2017), llega a la conclusión de que aplicando la Norma ISO 15489, existe una reducción de la cantidad promedio de copias a utilizarse a UNA (01), así también se reduce el tiempo promedio para la conservación de los documentos a TRES (03) años y finalmente una parte muy importante es que se estandariza la cantidad de documentos base a DIECISIETE (17). Todo esto necesario para la certificación.

La Tesis de Maestría que desarrollo un sistema de Gestión Documental llega a la conclusión de que: la atención de los documentos se reduciría en un 50% y en envió/recepción en un 90% de tiempo. Cárdenas Concha (2016).

Asimismo, otra conclusión importante comparando el antes y después de la implementación obteniendo resultados positivos en la reducción de costos, tales como papel, costos de distribución, tinta y pagos de Courier en un 50% en total. Cárdenas Concha (2016).

La tesis que desarrolla un Sistema Web que permite la gestión documental de Titulación, específicamente en la Escuela de Ingeniería de Sistemas, realizado en la Universidad Nacional de Trujillo (Cárdenas Pino & Uriol Olivares, 2016, pág. 157) llega a la siguiente conclusión de que logró reducir el costo hora-hombre con respecto al sistema actual y el sistema propuesto, permitió lograr un ahorro o disminución de costos de S/. 55.90 nuevos soles es decir un ahorro del 99.41%. También (Cárdenas Pino & Uriol Olivares, 2016) llega a la conclusión en cuanto al nivel de satisfacción logrando aumentar, al compararlo con el sistema propuesto, teniendo un incremento significativo de 2.57 puntos (42.83%).

De las dos conclusiones anteriores podemos ver la importancia de implementar un Sistema Web de Tramite documentario que incluya la Gestión Documental tanto en la reducción de costos como para poder tener mejores niveles de satisfacción en los usuarios del instituto.

Dentro de los Antecedentes Nacionales comenzamos con la tesis Doctoral sobre un Programa de automatización de los diferentes procedimientos que se realizan en el área de trámite documentario, desarrollado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en esta tesis desarrollan un Sistema en el área de tramite Documentario, la misma que arriban a la conclusión de que realmente se tiene una mejora significativa en la percepción de la calidad del servicio que se proporciona a los usuarios. (Cepeda Gamio, 2016).

La tesis de Maestría “Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017”, llega a la conclusión de que hay una relación entre Calidad de Servicio y la satisfacción que tienen los usuarios de la Universidad donde se realizó el estudio. (Cerna Castillo, 2017).

La tesis de Ingeniería en Sistemas y computo “Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de tramite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios”, llega a la conclusión de que el aplicativo web tiene

“confiabilidad”, “eficiencia”, “funcionalidad” y “usabilidad”. Así como la importancia de que siempre estará disponible para los usuarios. Recomendando agregar la firma digital, con el objetivo de tener cero papeles dentro de la institución. (Moscoso Castro, 2018).

Una de las Recomendaciones de la Tesis “Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa”, es elaborar un aplicativo web en beneficio de los usuarios, donde ellos consulten y realicen sus trámites. (Barreto & Villavicencio, 2017, pág. 87), esto nos resalta la importancia de que adicional al desarrollo del sistema se debe considerar el utilizar el móvil para acceder al sistema.

En la tesis “Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la Gestión Documentaria de la municipalidad distrital del Rimac”, destaca la importancia de considerar la Gestión Documentaria que se tiene que considerar en el desarrollo de la investigación, dado que es un adicional al sistema de trámite documentario, donde llega a la siguiente conclusión (Quispe & Vilchez, 2017): las variables que encuentra es que están inversamente relacionadas, presentando una correlación negativa baja, Esto quiere decir que con la implementación y puesta en marcha del Sistema, aumenta la Gestión de los documentos que se está llevando en la Municipalidad.

Finalmente, con los Antecedentes Internacionales encontramos que la calidad tiene múltiples definiciones en la tesis Titulada “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual” llega a la conclusión de que se entiende como calidad aquella donde se da la satisfacción o se supera las expectativas que tienen los usuarios de lo que se recibe, para el autor es el enfoque actual.

La tesis doctoral” Propuesta Metodológica para la Gestión Documental de los Procesos de la Administración Pública”, tiene como una de sus conclusiones “la simplificación y normalización de formularios e impresos” (Conde Hernad, 2015, pág. 345)

La tesis sobre diseño de un modelo de la gestión documental (Angarita Castillo & Angarita Castillo, 2008, pág. 78) arriba a la conclusión de que la Gestión Documental debe ser tomado como una actividad gerencial que busca la reducción de costos, tiempos de acceso a los documentos, facilidad en el manejo de la documentación, precisión que se tiene en la información, la relevancia de esta información que se obtiene y finalmente la prontitud en la obtención de la información permitiendo a la empresa tener ventajas competitivas.

La Tesis Doctoral sobre Implementación de un sistema que permite la Gestión Documental, desarrollado en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas (Font, 2013, pág. 271), resalta la importancia de tener un sistema que permita la gestión documental, más aún el hecho de que el instituto Nueva Esperanza es un Instituto de Excelencia, y que a nivel país solo serán 25 al año 2021, llega a la siguiente conclusión: Los sistemas de gestión documental permiten la adecuada gestión y conservación de los documentos que se generan, así mismo se brinda un mejor servicio, y una mejor gestión de la documentación que redundara en mejorar la calidad.

Dentro de los Artículos investigados, tenemos: En el artículo sobre Las TICS como factor clave en la gestión académica y administrativa que se da en la universidad, El autor Manuel Jorge Espinoza Altamirano, 2017, llega a la conclusión de que lo crucial es que su implementación y desarrollo requiera de la institución una adecuada gestión administrativa eficaz y de calidad, esto es todos sus procesos y recursos puedan interactuar con el uso de la tecnología.” (Espinoza Altamirano, 2017), se destaca la importancia de un proceso integral para un servicio educativo de calidad, produciendo una sinergia.

En el diario oficial del país El Peruano existe una publicación del día jueves 09 de enero del 2020, del Decreto de Urgencia N° 006-2020, donde establece que la Transformación Digital será un proceso que se dará principalmente de una forma continua y que implica un cambio cultural el cual se sustentara en el uso paulatino que se tiene que dar de las tecnologías para generar de esta manera efectos de valor para las personas. Asimismo, establece que los sistemas de Tramite documentario con que cuentan las diferentes entidades que pertenecen a la

Administración Pública deben interconectarse para que entre estos sistemas pueda darse el envío automático de documentos electrónicos, esto nos toma que al momento de desarrollar el sistema se debe de preveer. También la reglamentación se establecerá dentro de 90 días.

Por lo tanto, los ministerios deberán adecuarse a los cambios y sus diferentes sistemas y en específico el de trámite documentario deberán poder hacer el envío de documentos de forma electrónica con las otras entidades hasta el 31 de diciembre de 2021.

En cuanto a Gestión Documental; a través del tiempo hasta la actualidad, podemos observar que estos se han ido perfeccionando, los procesos involucrados, desde el inicio de la creación, registro, manipulación, almacenamiento y recuperación, de los diferentes documentos que manejan las instituciones.

En el Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP), de la UNESCO, existen dos objetivos primordiales: (a) El valor y la utilidad que tienen los documentos, los mismos que sirven como información de base y (b) Permite organizar y desarrollar sistemas y servicios sobre la gestión de documentos y archivos que poseen. Todo ello en aras de tener una adecuada gestión Documental.

En estos tiempos, existe la concepción de menos papelería y más tecnología, para ahorrar recursos y ser más rápido los intercambios de documentos, esto lleva a precisar que las nuevas tecnologías informáticas mejoran la calidad de la gestión documental en las instituciones y permitan mejorar eficiencia y eficacia en la misma organización. Esto es lo que los sistemas informáticos que deben considerar.

La digitalización es eficiente, rentable y disminuye costos, para gestionar la documentación que se genera en toda institución, teniendo en cuenta la cantidad y calidad de documentos que se generan y procesan en las instituciones educativas sean estas públicas o privadas.

Tenemos también que Programa; lo conforman un grupo de procesos organizados que está conformado por capital humano y recursos todos ellos interrelacionados y necesarios para lograr las metas y objetivos que han sido propuestos por la organización. En esta línea de pensamiento, (Bisquerra, 1990) define que

programa es una acción planeada para lograr los objetivos que permiten satisfacer necesidades. Esta definición resulta importante al definir al programa que resultaría ser una actividad planificada para lograr los objetivos principales, que toda institución se plantea.

En cuanto a Automatización; Según (Pert, 2002) la automatización lo que busca en un sistema es que en la fabricación las máquinas tengan la capacidad de llevar por sí solas determinadas tareas anteriormente efectuadas solo por seres humanos; siendo estas ejecutadas inclusive sin la intervención humana.

Tramite Documentario

Este Sistema organizado, en toda organización permite tener un control sobre los documentos que ingresan, cuál es su recorrido y su fin, incluyendo diferentes procesos como recepción, registro, distribución clasificación y archivo de los documentos(expedientes) que se generan o circulan entre las diferentes áreas.

El Sistema Web de Tramite documentario, permitirá la recepción vía Web de toda la documentación para poder enfrentar las limitaciones impuestas por el estado de emergencia, así como el flujo de estos documentos a través de las diferentes oficinas y/o personal de la institución.

Variable Sistema Web de Tramite documentario:

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) establecen que tecnologías de la información comprenden una amplia diversidad de tecnologías, entre los que tenemos hardware y software que han propiciado el desarrollo de los sistemas de información en el área de gestión. De otro parte, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) definen al sistema de información de gestión como un sistema que permite generar, recopilar, procesar y difundir información tanto al interno como al externo de la empresa de una forma oportuna, efectiva y eficiente lo cual permite a los diferentes niveles gerenciales una adecuada toma de decisiones.

Requisitos técnicos para el sistema Web de tramite documentario, en cuanto a Hardware como mínimo: (a) procesador Intel Core i7 3.4 Ghz, (b) 16 GB de Memoria RAM, (c) monitor de 21", (d) mouse, (e) Windows 10 Pro, (f) tarjeta de red de 10MB, (g) Google Chrome 64.0.3251.0.

Dentro de las características del sistema Web de trámite documentario se caracteriza porque: (a) Los Expedientes pueden Crearse, modificarse y eliminarse; (b) Las Consultas de los documentos (expedientes) pueden realizarse en cualquier momento; (c) Pueden realizarse las Consultas de las diferentes derivaciones y proveídos que se procesen durante el recorrido de los expedientes; (d) Permite facilidades en diferentes tipos de búsqueda; (e) Contar con alertas, las mismas que muestran el progreso de un expediente; (f) Emitir diferentes tipos de informes estadísticos sobre los expedientes lo que permite una adecuada toma de decisiones.

Gestión del conocimiento: Dentro de los diferentes sistemas de gestión institucional, tenemos que el conocimiento representa un elemento significativo, que involucra la información obtenida tanto por aprendizaje y/o experiencia. Esto facilita actividades como búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias adquiridas de forma individual o colectiva, convirtiéndose conocimiento globalizado de la institución, que es además de entendimiento común, lo cual será útil en la realización de todas las actividades, todo ello con el tiempo permite generar ventajas competitivas en un medio empresarial dinámico y competitivo.

Gestión documental, para (Cruz, 2011) la gestión de los documentos viene a ser el conjunto de normas, técnicas y conocimientos los cuales tienen que ser aplicados al procesamiento de documentos desde el comienzo con el diseño hasta finalizar con su conservación permanente. Motivo por lo que gestión documental es el proceso por el cual se realizan las actividades que tienen que ver con la recepción, el registro, distribución y control de los documentos.

Variable Calidad del Servicio

Capacidad de respuesta, establece Cuatrecasas (2010) que es la predisposición de ayudar a los diferentes clientes y además de darles un servicio de forma rápida y efectiva. Es decir, debemos de estar siempre anticipándonos para poder ayudar a los clientes en el momento que lo necesitan (oportuna) y también que el cliente vea de utilidad esta ayuda (satisfactoria). Esto implica también que la capacidad de respuesta tiene que ver también agilidad, innovación, interés, habilidad,

percepción, pero algo muy importante que es la solución del problema y la satisfacción por parte del usuario del servicio brindado.

Accesibilidad Para Cuatrecasas (2010) accesibilidad la define como capacidad que tiene un servicio para poder accederlo y esto viene unido a la facilidad para poder establecer el contacto con este servicio. En la gestión documental, podemos conceptualizar la accesibilidad como la facilidad de acceso que tienen que tienen que tener los usuarios para poder interactuar con el sistema Web y también el acceso a la información que se está generando y procesando. Asimismo, Stair y Reynolds (2010) sobre accesibilidad a la información mencionan que solo los usuarios debidamente autorizados pueden ingresar al sistema por medio de un usuario y una clave y por consiguiente a la información que se crea, se modifica y se distribuye en el sistema de una forma fácil, también puedan obtenerla en el formato correcto y finalmente oportuno es decir en el tiempo que se necesita para la adecuada toma de decisiones y preciso es decir con información relevante e importante para poder satisfacer sus necesidades.

Con respecto a Seguridad Vargas y Aldana (2011) establecen se debe buscar el equilibrio entre los riesgos y los probables beneficios que se pueden derivar de los servicios prestados, para establecer la seguridad; en cambio para Cuatrecasas (2010) define seguridad viene a ser cuando no existen peligros, riesgos o dudas en cuanto al acceso a los sistemas. Stair y Reynolds (2010), Con respecto a la seguridad de la información mencionan que para tener seguridad se debe proteger al sistema del acceso a la información de aquellos usuarios que no han sido autorizados, es decir solo deben acceder los que tienen los permisos y los roles establecidos previamente. Considerando toda la información revisada y su aplicabilidad en el presente desarrollo, en lo que se refiere a la seguridad se debe preveer que el sistema desarrollado debe poder tener garantizado la confidencialidad de la información, esto es establecer que el sistema maneje niveles de control para los usuarios y acceso al sistema con diferentes roles. Finalmente, el sistema debe permitir backups y restauraciones continuamente. Según Casellas (2009) establece que la seguridad que se debe dar en la gestión de documentos considerando los siguientes aspectos importantes: primero la seguridad que debe proporcionar el acceso al sistema, segundo la seguridad sobre

los documentos que se generan y fluyen entre los diferentes estamentos y finalmente la seguridad En el adecuado uso de todos estos documentos.

La corriente filosófica en la que se basa el presente trabajo es del Utilitarismo, que establece que la mejor acción es la que produce la mayor felicidad y bienestar para el mayor número de individuos involucrados y así mismo maximiza la utilidad.

La "utilidad" se define de varias maneras, generalmente en términos del bienestar de los seres humanos. También la podemos definir como la suma de todo placer que resulta de una acción, menos el sufrimiento de cualquier persona involucrada en dicha acción. Finalmente, esta doctrina ética la podemos resumir como "el máximo bienestar para el máximo número".

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación del presente estudio que se realizó, fue de tipo aplicada y experimental.

Sobre la investigación aplicada, se puede establecer que existe una relación con la investigación básica, toda vez que soluciona problemas de la sociedad (Valderrama, 2013)

Acerca de la investigación experimental, Bernal refiere que el investigador realiza su estudio actuando enfocándose en el objeto de estudio para poder conocer los efectos producidos por el investigador para probar su hipótesis. (Bernal, 2010)

En este presente proceso de investigación se utilizó dentro de las diferentes clasificaciones el diseño de investigación experimental, específicamente en la categoría de pre-experimental.

En cuanto a los diseños experimentales en la investigación científica, se señala que en estos casos se manipulan una dos o más variables independientes con un conjunto de procedimientos y se procede a medir el efecto que estas tienen sobre una dos o más variables dependientes (Bernal, 2010)

El esquema que se empleó en este tipo de investigación esta esquematizado como:

GE: $O_1 \times O_2$

Dónde tenemos que:

O_1 : Viene a ser el Pre test aplicado a los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza pertenecientes al grupo experimental el mismo que fue aplicado antes de la implementación del Sistema Web de Tramite documentario.

O_2 : Viene a ser el Post test aplicado a los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza pertenecientes al grupo experimental el mismo que fue aplicado después de haber implementado el Sistema Web de tramite documentario.

X El estímulo que se aplicó, es decir el Sistema Web de Tramite Documentario

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variables de Estudio:

a) Variable Independiente Sistema Web de Tramite documentario:

Koontz et al. (2012) definen al sistema de información del tipo de gestión, como un sistema formal que permite generar, recopilar, procesar y distribuir información dentro de la organización (interna) y fuera de la organización (externa) de una manera oportuna es decir cuando se requiere, efectiva es decir lo que se requiere y eficiente es decir utilizando los mínimos recursos; para apoyar a los directivos en sus diferentes tareas y en una adecuada toma de decisiones.

- ✓ Dimensión Tecnologías de la información
- ✓ Dimensión Gestión del conocimiento
- ✓ Dimensión Gestión documental

b) Variable Dependiente Calidad del Servicio

Tenemos que Vargas y Aldana (2011) conceptualizaron a la calidad de servicio que es la conformidad al recibir un servicio que además cumple con las especificaciones o características que se dice tener y finalmente cumple con las expectativas que el cliente tiene del servicio. Es decir, calidad del servicio viene a involucrar lo que las organizaciones utilizan con el objetivo de satisfacer las expectativas que tiene el cliente, tanto de un producto o de un servicio, para logra lo anteriormente expresado esto abarca recursos tanto humanos y de tecnología.

- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Seguridad

3.2.2 Operacionalización de las variables

a) Sistema Web de Tramite documentario:

Esta variable se operacionalizo a través de la aplicación de la ficha de monitoreo del Sistema Web de Tramite Documentario. Para poder ir evaluando el nivel de avance de la implementación del sistema Web de Tramite documentario. Fue aplicado en tres momentos, Al inicio a mediados y al final.

b) Calidad del Servicio

Esta variable se operacionalizo mediante la aplicación del instrumento dirigido en un primer momento a 20 trabajadores para validar en el instrumento. En un segundo momento se aplicó a 48 trabajadores antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario, con el fin de medir la opinión relacionada al sistema de tramite documentario en sus dimensiones de: (a) Capacidad de respuesta, frente a solicitudes (b) Accesibilidad al sistema a través de un usuario y una clave y finalmente (c) seguridad para que solo accedan al sistema personal autorizado. Para realizar esto se les asigno los niveles de puntuación de acuerdo a la escala de Likert (considerando 5 valores).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Tenemos que, sobre la población, refiere Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen que viene a ser el conjunto de todos los casos que son similares y son similares con determinadas especificaciones o características. Para la realización de esta investigación, la población de estudio que se determino está constituida por los 68 trabajadores del Instituto Tecnológico “Nueva Esperanza”.

Tabla 1: Distribución de la Población del instituto Nueva Esperanza

PARTICIPANTES	POBLACIÓN		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
NOMBRADOS	33	7	40
CONTRATADOS	22	6	28
TOTAL	55	13	68

Fuente: Administración Instituto Nueva Esperanza

3.3.2 Muestra

Se consideró 20 trabajadores seleccionados de forma aleatoria, para la prueba Piloto y los restantes 48 trabajadores de la institución para la aplicación del test de Entrada antes del diseño e implementación del sistema Web de tramite documentario y la aplicación del test de Salida, después de implementar el sistema web de Tramite documentario.

3.3.3 Muestreo

En este presente trabajo de investigación sobre el diseño e implementación del Sistema Web que permitirá gestionar el proceso de Tramite documentario se determinó utilizar toda la población (a excepción de los 20 de la prueba piloto, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria) para aplicar los test de entrada y salida.

3.3.4 Unidad de Análisis

Se estudiará la opinión de cada trabajador en todas sus dimensiones

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

a) Encuesta

Se recogió y analizo una serie de datos de la población del personal del Instituto Nueva Esperanza. Seleccionándose solo 20 para verificar la validez del instrumento ya validado.

3.4.2 Instrumentos

a) Cuestionario

El instrumento utilizado en esta presente investigación tenemos que fue el cuestionario, lo que permitió medir la calidad del servicio, el cual tiene tres dimensiones, con cuatro indicadores y dos ítems por indicador. El puntaje general es de 120 puntos, la escala de interpretación será de Ineficiente (0 - 69), Regular (70-85) y Eficiente (86-120). En cuanto a las dimensiones de manera proporcional será Ineficiente de (0 – 23), Regular (24 - 30) y Eficiente (31 – 40)

Las preguntas del cuestionario estuvieron conformadas por preguntas cerradas y para ello se utilizó una escala de tipo Likert. Podemos indicar sobre este método se sostienen que viene a ser un grupo de ítems que se muestran en forma de afirmaciones que permiten poder medir la valoración de los trabajadores

(encuestados), la misma que puede estar expresada en tres, cinco o siete categorías (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Para la variable se utilizó los siguientes valores:

Nunca = 1

Pocas veces = 2

A veces = 3

Muchas veces = 4

Siempre = 5

3.4.3 Validez

3.4.3.1 Validez de contenido

Se conceptualiza como el grado que tiene un determinado instrumento para expresar su medición de la variable, dentro del estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 200).

El proceso de validación que se siguió en el presente caso se realizó por el método de HOLSTI y fue realizado tomando el juicio de tres expertos de investigación, el Dr. Martin Lavado Lozano Doctor en Educación, La Dra. Angela Martha Rivera Begazo Doctora en Administración y el Mag. Gerardo Máximo Valderrama Salvatierra Magister en Educación Docencia y Gestión Educativa, así como poseer el grado de bachiller en Ingeniería de Computación y Sistemas, todos ellos realizaron evaluaciones y modificaciones de los instrumentos lo que permite determinar la validez del instrumento propuesto.

Las preguntas estuvieron distribuidas en cuanto a la relación que existe entre la variable y sus dimensiones; relación que existe entre las dimensiones y el indicador; relación que existe entre el indicador y el ítem; finalmente la relación que existe entre el ítem y la opción de respuesta.

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad se puede conceptualizar como el grado en el cual un instrumento utilizado puede producir resultados después de aplicarlos que son consistentes y coherentes (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 200). En el presente estudio en primer lugar se hizo la encuesta piloto a solo 20 trabajadores, lo que permite obtener los resultados al aplicarlo a la población definitiva con el menor número de errores.

En un segundo momento para la confiabilidad de instrumento fue necesario la prueba de validación, recurriendo se al alfa de Cronbach para el instrumento en cada una de todas sus dimensiones.

La confiabilidad que se obtuvo de la variable calidad de Servicio fue de 0.935, considerado por este resultado como muy aceptable el instrumento

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se utilizó para recolectar la información es la aplicación del instrumento mencionado anteriormente, para esto se solicitó la autorización del director del Instituto Público Nueva Esperanza, identificando aleatoriamente a los 20 trabajadores para aplicar la prueba piloto, posteriormente se aplicó el instrumento a los restantes 48 trabajadores antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de Trámite documentario, para consolidar los datos se aplicó los criterios de la estadística descriptiva e inferencial, para ello se emplearon gráficos y tablas de frecuencias, en cuanto a la parte descriptiva y para la parte inferencial se recurrió a las pruebas para probar la hipótesis previo a ello pasando por la prueba de normalidad de datos como el presente caso la muestra fue menor de 50 se utilizó Shapiro-Wilk, posteriormente como se determinó que estos datos no siguen una distribución normal se tuvo que aplicar la prueba de Wilcoxon, al encontrar un $p < ,05$ existe diferencia por lo que nos quedamos con la hipótesis del investigador.

3.6. Método de análisis de datos.

El método de Análisis de datos para el presente estudio que se aplicó, fue para poder determinar si siguen o no una distribución normal los datos obtenidos de la diferencia entre el Pre test y post test. Es decir, antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de Trámite Documentario; como el tamaño de la muestra en este estudio es menor de 50, se tuvo que aplicar la prueba estadística de Shapiro Wilk.

Como Se determinó que no sigue una distribución Normal la diferencia de valoraciones obtenidos, se optó por aplicar la prueba de Wilcoxon, para aceptar o rechazar la prueba del Investigador.

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas consideradas son las siguientes:

- ✓ La toma de datos conto con la aprobación (consentimiento) y el apoyo de los directivos del IESTP NUEVA ESPERANZA y de los trabajadores encuestados
- ✓ Se protegerán los datos recolectados, y estos serán utilizados solo para el presente estudio, preservando la confidencialidad, es decir no se dará a conocer sus respuestas personales.
- ✓ Se respetó los derechos de autor en las citas utilizadas como referencia en para el presente estudio.

IV. RESULTADOS

La presente investigación midió la calidad del Servicio que se brinda, antes de implementar el Sistema Web de Tramite Documentario y también midió la calidad del Servicio después de implementar el Sistema Web de Tramite documentario. En el procesamiento que se realizó de la información se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Resultados de Calidad Del Servicio

Tabla 2: Distribución de los resultados antes de la Implementación del Sistema Web de tramite documentario

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Ineficiente	15	31,3	31,3	31,3
	Regular	15	31,3	31,3	62,5
	Eficiente	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Descripción: Antes de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario en el Instituto Nueva Esperanza, se encontró que el 62.6% de los trabajadores considera la Calidad del actual Sistema de Tramite Documentario entre Ineficiente y Regular.

Tabla 3: Distribución de los resultados después de Implementar el Sistema Web de tramite documentario

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentajes acumulado
Ineficiente	0	0,0	0,0	0,0
Válido Regular	13	27,1	27,1	27,1
Eficiente	35	72,9	72,9	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Descripción: Después de diseñar e implementar el sistema Web de tramite documentario el 72.9% de los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza, considera la calidad del actual Sistema de tramite Documentario como Eficiente.

Evaluando los resultados obtenidos en la Tabla 03 y tabla 04, podemos observar un incremento en la calificación de la calidad; Así observamos que después de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario el 0% considera Ineficiente la calidad Sistema de Tramite Documentario.

4.1.2 Comparación de Resultados de Calidad de Servicio por dimensión antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario - Capacidad de respuesta

Tabla 4: Resultados antes de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario- Capacidad Respuesta

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentajes acumulado
Válido	Ineficiente	13	27,1	27,1	27,1
	Regular	26	54,2	54,2	81,3
	Eficiente	9	18,8	18,8	100,0
Total		48	100,0	100,0	

Descripción: En la presente tabla de resultados, se observa que el 54,2% de los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza, consideran que existe una regular capacidad de Respuesta del Sistema de Tramite Documentario.

Tabla 5: Resultados después de implementar el sistema Web de tramite documentario- Capacidad Respuesta

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válido	Porcentajes acumulado
Válido	Ineficiente	2	4,2	4,2	4,2
	Regular	17	35,4	35,4	39,6
	Eficiente	29	60,4	60,4	100,0
Total		48	100,0	100,0	

Descripción: En esta tabla se aprecia que una gran mayoría el 60,4%, de los trabajadores considera que el Sistema Web Implementado de Tramite Documentario tiene una capacidad de Respuesta Eficiente.

De las tablas 05 y 06 se puede observar que existe un incremento que tienen los trabajadores en la percepción de la capacidad de respuesta del Sistema Web de tramite Documentario.

4.1.3 Comparación de Resultados de Calidad de Servicio por dimensión antes y después de implementar el Sistema Web de tramite documentario - Accesibilidad

Tabla 6: Resultados antes de la implementación del Sistema Web de tramite documentario - Accesibilidad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido Ineficiente	17	35,4	35,4	35,4
Regular	17	35,4	35,4	70,8
Eficiente	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Descripción: En esta Tabla, podemos observar que el 70,8% de los trabajadores considera el Actual Sistema de Tramite Documentario como Ineficiente y regular.

Tabla 7: Resultados después implementar el Sistema Web de tramite documentario - Accesibilidad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido Ineficiente	3	6,3	6,3	6,3
Regular	9	18,8	18,8	25,0
Eficiente	36	75,0	75,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Descripción: De la tabla, el 75% de los trabajadores considera que el nuevo sistema web de tramite documentario es eficiente en cuanto a accesibilidad.

De las tablas 07 y 08 observamos un incremento significativo en cuanto a la accesibilidad, pasando de 29,2 a 75% que consideran Eficiente el nuevo sistema Web de tramite documentario.

4.1.4 Comparación de Resultados de Calidad de Servicio por dimensión antes y después de diseñar e implementar el Sistema Web de tramite documentario - Seguridad

Tabla 8: Resultados antes de la implementación del sistema Web de tramite documentario - Seguridad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentajes acumulado
Válido Ineficiente	20	41,7	41,7	41,7
Regular	26	54,2	54,2	95,8
Eficiente	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Descripción: Tenemos que el 54,2% de los trabajadores del Instituto nueva Esperanza, considera a la seguridad del sistema web de tramite documentario como Regular.

Tabla 9: Resultados obtenidos después de implementar el sistema Web de tramite documentario - Seguridad

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido Ineficiente	6	12,5	12,5	12,5
Regular	18	37,5	37,5	50,0
Eficiente	24	50,0	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Descripción: El 87,5 de los trabajadores considera al sistema web de tramite documentario entre regular y eficiente.

De las tablas 09 y 10, se observa una disminución considerable en la percepción de ineficiente del Sistema Web de tramite documentario en cuanto a Seguridad, pasando de 41.7% a 12.5%.

4.2 Resultados Inferenciales

En la investigación se formuló la Hipótesis general si “La aplicación del Sistema Web de tramite documentario mejora la calidad del servicio brindado a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.”

En un primer momento se realizó la prueba estadística de Normalidad para poder determinar si estos datos siguen una distribución normal y como el tamaño de la muestra es <50 se toma la prueba estadística de Shapiro Wilk obteniéndose con el SPSS los siguientes resultados:

Tabla 10: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísticos	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Capacidad Respuesta	,178	48	,001	,914	48	,002
Diferencia Accesibilidad	,194	48	,000	,888	48	,000
Diferencia Seguridad	,272	48	,000	,864	48	,000
Diferencia Post-Pre	,211	48	,000	,877	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como $p < ,05$ no se acepta que estos datos están siguiendo una distribución Normal
Como estos datos no siguen una distribución normal, se realizó la Prueba X de Wilcoxon, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 11: Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad Respuesta Post - Capacidad Respuesta Pre	Rangos negativos	1 ^a	1,50	1,50
	Rangos positivos	47 ^b	24,99	1174,50
	Empates	0 ^c		
	Total	48		
Accesibilidad Post - Accesibilidad Pre	Rangos negativos	0 ^d	,00	,00
	Rangos positivos	47 ^e	24,00	1128,00
	Empates	1 ^f		
	Total	48		
Seguridad Post - Seguridad Pre	Rangos negativos	0 ^g	,00	,00
	Rangos positivos	48 ^h	24,50	1176,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	48		
Post Test - PreTest	Rangos negativos	0 ^j	,00	,00
	Rangos positivos	48 ^k	24,50	1176,00
	Empates	0 ^l		
	Total	48		

a. Capacidad Respuesta Post < Capacidad Respuesta Pre

b. Capacidad Respuesta Post > Capacidad Respuesta Pre

c. Capacidad Respuesta Post = Capacidad Respuesta Pre

d. Accesibilidad Post < Accesibilidad Pre

e. Accesibilidad Post > Accesibilidad Pre

f. Accesibilidad Post = Accesibilidad Pre

g. Seguridad Post < Seguridad Pre

h. Seguridad Post > Seguridad Pre

i. Seguridad Post = Seguridad Pre

j. Post Test < PreTest

k. Post Test > PreTest

l. Post Test = PreTest

Tabla 12: Estadísticos de prueba^a

	Capacidad Respuesta Post - Capacidad Respuesta Pre	Accesibilidad Post - Accesibilidad Pre	Seguridad Post - Seguridad Pre	Post Test - PreTest
Z	-6,026 ^b	-5,976 ^b	-6,051 ^b	-6,035 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

Como $p < ,05$ existe diferencias razón por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que planteo el investigador, es decir la implementación del Sistema Web de tramite documentario mejora la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020

Como $p < ,05$ también se acepta la Hipótesis específica 1 La implementación del Sistema Web de tramite documentario mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Como $p < ,05$ también se acepta la Hipótesis específica 2 La implementación del Sistema Web de tramite documentario mejora la accesibilidad en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Como $p < ,05$ también se acepta la Hipótesis específica 3 La implementación del Sistema Web de tramite documentario mejora la seguridad en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

V. DISCUSIÓN

La presente pandemia por la que atravesamos todo este 2020 y muy posiblemente el 2021, es la que ha influido en el diseño implementación y la utilización del sistema Web de Tramite documentario con mayor prontitud, así como el hecho de que se presente una menor resistencia al uso de este Sistema informático, ya que todas las actividades se realizan de forma remota y con el uso del computador. Todo esto ha permitido no solo los trabajadores hagan uso del sistema, también hacen uso del sistema los alumnos para realizar sus trámites como certificados solicitudes, tramites de titulación, etc.

La Investigación se planteó como principal objetivo poder determinar el efecto que tiene en la calidad del Servicio el diseño e implementación del Sistema Web de Tramite Documentario, en los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza, Lo que permitirá hacer frente al trabajo remoto que se debe realizar y ofrecer un mejor servicio.

Con el Objeto de validar el Instrumento para medir la calidad que se brinda a los trabajadores que hacen uso del Sistema Web de Tramite Documentario, se realizó una prueba Piloto a 20 Trabajadores, obteniéndose resultados aceptables, para posteriormente aplicarse a los 48 trabajadores restantes la encuesta se aplicó antes y después del diseño e Implementación del Sistema Web de Tramite documentario.

Luego del análisis de datos aplicados en el Pre test y Post test, utilizando la Prueba de Shapiro Wilk; se determinó que no siguen una distribución normal, toda vez que se obtuvo un $p < ,05$. Razón por lo que se aplicó la Prueba X de Wilcoxon, obteniéndose un $p < ,05$ determinándose que existe diferencias significativas, aceptándose la hipótesis que se planteó inicialmente es decir la aplicación del Sistema Web de tramite documentario mejora la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

Con la finalidad de mejorar la efectividad del Sistema Web de trámite documentario este sistema, está integrando a los demás sistemas de Información que están en funcionamiento dentro de la institución, Como el Sistema de Notas, El sistema de Tesorería; Todo esto con el objetivo de poder mejorar la calidad del Servicio. Esto guarda relación con la conclusión de que hay una relación entre Calidad de Servicio y la satisfacción que tienen los usuarios a la que arriba (Cerna Castillo). En el estudio que realizo en la universidad Cesar Vallejo.

Este Sistema Web es importante porque está integrado a los demás sistemas, existe un ahorro de papel, se ahorra tiempo y los reportes son más exactos. Estos resultados guardan relación con los resultados obtenidos por (Cárdenas Concha, 2016) quien llega a la conclusión que existe una reducción de costos en un 50% aproximadamente.

Este Sistema Web resulta de suma importancia toda vez que existe una disminución del tiempo que se destina en el trámite de un documento por los siguientes motivos: (1) se pueden eliminar tareas repetitivas, olvidos de trámites y pérdida de documentos; (2) Se pueden ubicar rápidamente de los documentos; (3) aumenta la productividad en la gestión documental; (4) disminución de actividades manuales; (5) facilidad en la gestión expedientes. Coincidiendo (Cárdenas Pino & Uriol Olivares, 2016) quien llega a la conclusión de que se logró reducir el costo hora-hombre.

Todo esto facilito que los trabajadores participantes de las encuestas tuvieran un interés por aprender sobre el sistema de trámite documentario, así como su participación en las capacitaciones. También mostraron una necesidad de cambio lo que permite una correcta utilización del Sistema Web institucional. Todo lo anterior permitió el cumplimiento de los plazos para poder implementar el sistema Web y por consiguiente mejorar la calidad del servicio fortaleciendo las dimensiones: (1) capacidad de respuesta, (2) accesibilidad y (3) seguridad. Esto se corrobora con lo obtenido por Cepeda Gamio (2016) por cuanto su investigación realizada concluyo que efectivamente la calidad de servicio de los usuarios, es el resultado de evaluar tres dimensiones: Capacidad de respuesta que se manifiesta

como forma rápida y efectiva de dar un servicio prometido; Accesibilidad entendida como facilidad para establecer contacto; y la seguridad que es la protección del acceso a personas no autorizadas.

Con respecto a la variable calidad de servicio, Antes de implementar el Sistema Web de tramite documentario en el Instituto Nueva Esperanza, se encontró que el 62.6% de los trabajadores considera la Calidad del actual Sistema de Tramite Documentario entre Ineficiente y Regular. En un segundo momento, es decir después de implementar el sistema Web de tramite documentario el 72.9% de los trabajadores considera la calidad del actual Sistema de tramite Documentario como Eficiente. De estos resultados obtenidos en los dos momentos, podemos observar un incremento en la calificación de la calidad; Esto se traduce que después del diseño e implementación del Sistema Web de tramite documentario el 0% considera Ineficiente la calidad Sistema de Tramite Documentario.

Con respecto a la primera dimensión capacidad de respuesta, en un primer momento se observa que el 54,2% de los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza, consideran que existe una regular capacidad de Respuesta del Sistema de Tramite Documentario. Después de la implementación del sistema Web de Tramite documentario, se aprecia que una gran mayoría el 60,4%, de los trabajadores considera que el Sistema Web Implementado de Tramite Documentario tiene una capacidad de Respuesta Eficiente. De estos resultados comparando el antes y después se deduce que se mejora significativamente la valoración de ineficiente 27,1% en el pre test a 4,2%, Así mismo La valoración Eficiente pasa de 18,8% a 60,4%.

En la dimensión Accesibilidad, en un primer momento podemos observar que el 70,8% de los trabajadores considera el Actual Sistema de Tramite Documentario como Ineficiente y regular. Después de aplicar el Sistema Web de Tramite documentario el 75% de los trabajadores considera que el nuevo sistema web de tramite documentario es eficiente. Es decir, al comparar el antes y el después tenemos que en el pre test la valoración eficiente pasa de 29,2% a 75%, esto es de gran ayuda en estos momentos de pandemia.

En cuanto a la dimensión Seguridad Tenemos en un momento inicial que el 54,2% de los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza, considera a la seguridad del sistema web de trámite documentario como Regular; Después de aplicar el sistema Web, tenemos que el 87,5 de los trabajadores considera al sistema web de trámite documentario entre regular y eficiente. Al comparar los dos momentos la Valoración Eficiente pasa de 4,2% a 50%, pero en términos generales el 87,5% lo califica como regular a eficiente.

Estos resultados obtenidos en la presente investigación confirman lo obtenido también en otras investigaciones, como de Cepeda Gamio (2016) cuya investigación realizada concluyo que la calidad de servicio que los usuarios, permitió una mejoría en el servicio, comparado con los que no tienen implementado un sistema de trámite documentario.

Luego de analizar estos resultados obtenidos se puede inferir que el Sistema Web de trámite documentario permite mejorar la calidad del servicio que se brinda a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Nueva Esperanza, ya que a través de este sistema, además integrado a los otros sistemas Desarrollados por la institución se sistematiza todos los trámites documentarios con el uso del computador, los mismos que cumplen con la normatividad vigente, así mismo podemos mencionar que se puede controlar el tiempo de respuesta, lo que permite una atención eficiente al usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. En base a los resultados obtenidos, llegamos a la conclusión de que con la implementación y puesta en servicio del sistema Web de tramite documentario tiene un efecto significativo en la mejora de la calidad del Servicio que se está brindando a los usuarios en el Instituto Nueva Esperanza.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos concluimos que el sistema web de tramite documentario, con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta se mejora significativamente la valoración de ineficiente 27,1% antes de la implementación del sistema a una valoración de 4,2% después de la implementación, Así mismo La valoración Eficiente pasa de 18,8% a 60,4% después de implementar el sistema Web de tramite documentario.
3. En cuanto a la dimensión Accesibilidad se mejora toda vez que: antes de diseñar e implementar el sistema web de tramite documentario pasa la valoración de eficiente de 29,2% a 75%, después de la implementación, siendo esto es de gran ayuda para la institución en estos momentos de pandemia y poder mantener el servicio educativo en cuanto a tramites de documentación.
4. Tenemos que en cuanto a la dimensión Seguridad, esta se mejora, toda vez que de una Valoración inicial de Eficiente pasa de 4,2% a 50% después de implementar el sistema Web de tramite documentario, pero en términos generales después de la implementación del sistema web de tramite documentario el 87,5% lo califica como regular a eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ La Gerencia Regional de Educación, como ente rector de los Institutos de Educación Superior, debería aplicar este estudio a otras instituciones del mismo nivel, para poder plantear una solución a nivel de institutos, por la pandemia no se pudo aplicar a más instituciones, esto limitó el alcance, pero es un punto de partida para otros estudios. Todo esto para poder brindar un mejor servicio tanto a los trabajadores como a los alumnos haciendo uso de las computadoras, encaminados hacia la Transformación Digital.
- ✓ La implementación de Sistemas en el Instituto Público Nueva Esperanza, por parte de la dirección deben estar integrados a los sistemas que ya están en funcionamiento, con esto se evita que haya problemas y/o retrasos en la información que se obtiene de ellos.
- ✓ La Dirección del Instituto Nueva Esperanza debe continuar con el desarrollo de sistemas informáticos que respondan a las necesidades de un mundo digital cada vez más adaptado a nuestra realidad, que permitan rapidez, precisión y exactitud en la información que proporciona, permitiendo una adecuada gestión de la información.
- ✓ La Dirección del Instituto, como siguiente paso a desarrollar es la digitalización de los documentos de archivo de Secretaría Académica, teniendo la información accesible y salvaguardar del deterioro o pérdida que pueda generarse, toda vez que existe información que data desde 1982 a la actualidad.
- ✓ La Dirección del Instituto deberá incluir capacitaciones anuales sobre el uso del sistema, proporcionar el manual de usuario para los nuevos usuarios e informar de los cambios que se den en el sistema para un adecuado manejo del sistema.

VIII. PROPUESTA

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA WEB DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN EL INSTITUTO NUEVA ESPERANZA, 2020.

8.1 DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Instituto: Nueva Esperanza.
- 1.2. Dirección del Instituto: Av. José Castelli 900 – La Esperanza.
- 1.3. Participantes: Trabajadores del Instituto Nueva Esperanza.
- 1.4. Investigador: MG. Jorge Luis Vargas Robledo
- 1.5. Asesor: Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña.

8.2 FUNDAMENTACIÓN

La actual Pandemia, iniciada en marzo del 2020, con la consiguiente emisión de normas legales para realizar el trabajo remoto, las mismas que actualmente consideran hasta el 31 de julio del 2021. La atención es necesaria de diferentes trámites, más aún por el aislamiento social planteado por el gobierno.

La documentación que anteriormente fluía por las diferentes áreas, ahora debe fluir de forma electrónica, para atender diferentes expedientes que se siguen generando y procesando porque las actividades no se han paralizado, sino que se dan de forma virtual, existiendo tramites como constancias, certificados de estudios, procesos de titulación, evaluaciones extraordinarias etc.

Por lo expuesto, se pretende proponer un plan de implementación del sistema Web que permitirá automatizar el Trámite documentario que se realiza en el instituto Nueva Esperanza en el año 2020.

8.3 OBJETIVOS

- a. Determinar el efecto que tiene la implementación del sistema Web de tramite documentario tiene en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.
- b. Determinar el efecto que tiene la implementación del Sistema Web de tramite documentario que se tiene en la capacidad de respuesta de la calidad del

servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

- c. Determinar el efecto que tiene la implementación del Sistema Web de trámite documentario en la accesibilidad de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.
- d. Determinar el efecto de la implementación del Sistema Web de trámite documentario en la seguridad de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020.

8.4 BASE LEGAL

- ✓ Ley General de Educación N.º 28044
- ✓ Ley N° 30512 Ley que norma los Institutos
- ✓ D.S. N.º 010-2017-MINEDU que viene a ser el reglamento de la ley de institutos 30512.
- ✓ Ley 27444 Ley que norma el Procedimiento Administrativo General.
- ✓ D.U. N° 006-2020, Norma que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

8.5 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Considerando que el uso de Sistemas informáticos en el Perú y específicamente en nuestro medio en los últimos años, permite poder hacer uso de ellos toda vez que los costos de las computadoras han disminuido y la cultura informática es cada vez mayor. Esto no ha sido aprovechado por la institución y utilizado en los servicios que se brindan a los usuarios del Instituto Nueva Esperanza, los que deben ser con calidad, para poder brindar un servicio de mayor calidad, Muy por el contrario, han continuado mostrando algunas deficiencias toda vez que específicamente el trámite documentario se viene llevando de forma manual la gestión de los expedientes y la comunicación entre las diferentes áreas.

Siendo el Instituto Nueva Esperanza uno de los 25 centros de excelencia a nivel Nacional, y estando inmerso en un proceso de acreditación se hace necesario automatizar sus diferentes procesos para tener información Precisa, oportuna para la adecuada toma de decisiones.

8.6 PROBLEMÁTICA DEL INSTITUTO NUEVA ESPERANZA

Los procesos de tramite documentario son realizados de forma manual, así mismo todas las actividades tienen que realizarse de forma virtual por la pandemia, razón por la cual los expedientes no pueden fluir por las diferentes áreas toda vez las actividades educativas y procesos se vienen realizando. Esto hace necesario la implementación del Sistema Web de Tramite documentario integrado a los sistemas que actualmente se encuentran operativos, como el sistema de notas, el sistema de Tesorería actualmente en producción.

8.7 INSTRUMENTOS TÉCNICOS DEL PLAN

- a. **Sensibilización:** Esta parte inicial, se considera importante y es la fase de la construcción de la confianza, Para lograr la sensibilización de la dirección, de las jefaturas y de los trabajadores, sobre la importancia de utilizar el Sistema Web de Tramite documentario. Proceso mediante el cual se lograría una mejora importante en la Gestión Administrativa del instituto.
- b. **Diagnóstico:** Definición de requerimientos, análisis del sistema actual, el cual debe estar integrado a los sistemas que están en actual producción.
- c. **Definición objetivos y estrategias:** Este paso tiene como finalidad desarrollar los objetivos y estrategias para, en base al diagnóstico desarrollar con éxito la implementación del Sistema Web y determinar el impacto en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del instituto nueva Esperanza.
- d. **Plan Operativo:** Una vez definido los objetivos estratégicos y estrategias para el diseño y desarrollo del sistema Web, para medir el impacto en la calidad del servicio brindado, es la fase más creativa de todo el proceso: es decir es el desarrollo del trabajo de investigación.
- e. **Monitoreo y Evaluación:** Para lograr llegar a buen término es importante definir indicadores, lo cual permite monitorear y poder ver cómo avanza el proceso y de ser el caso tomar los correctivos respectivos.

8.8 INVOLUCRADOS

1. Dirección
2. Directivos y jefaturas

3. Docentes

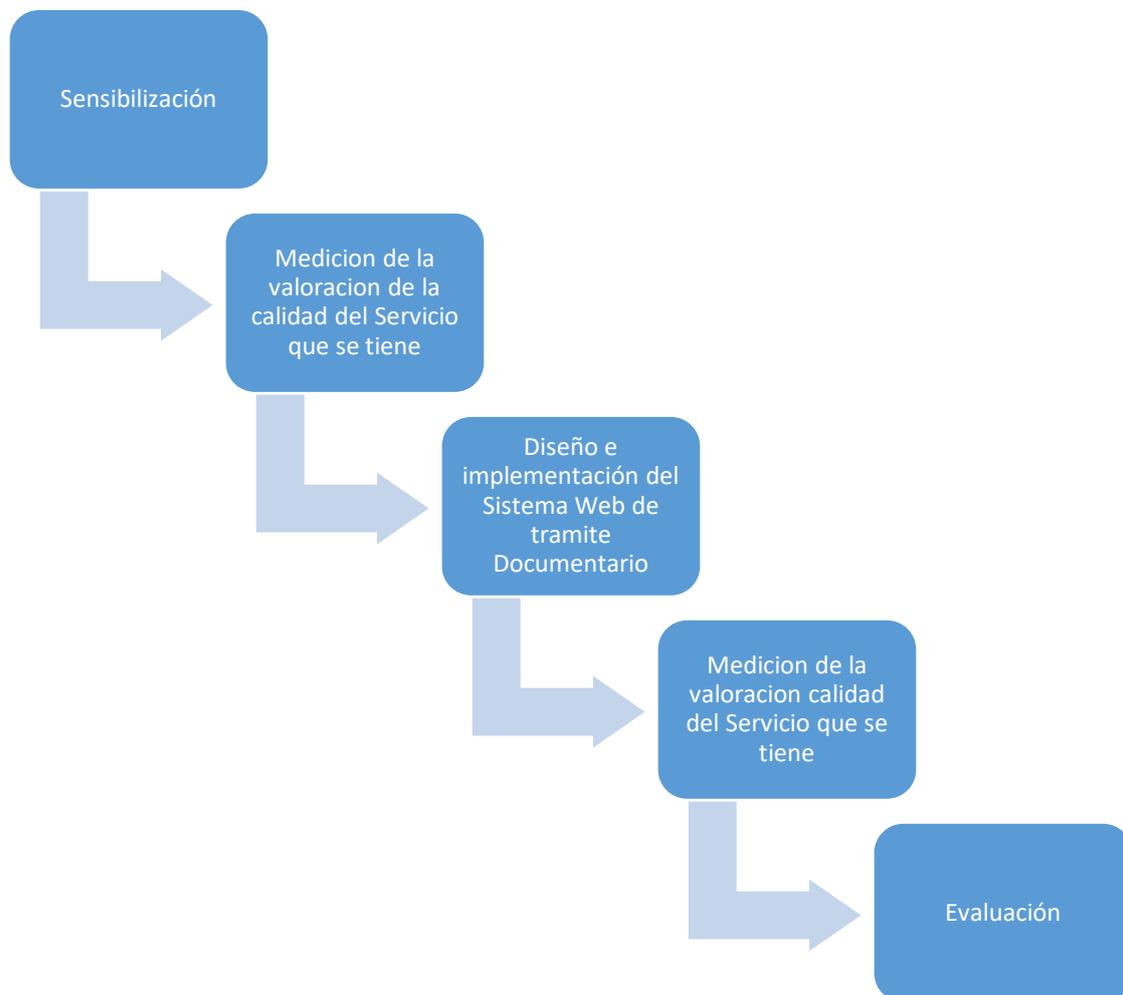
8.9 METAS PROPUESTAS

META 1: Sensibilización y motivación de las ventajas del Sistema Web de tramite documentario.

META 2: Determinación del impacto en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sistema Web de tramite documentario.

META 3: Socialización de los resultados obtenidos

8.10 FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA



8.11 RESPONSABLES

Para la implementación y uso del Sistema Web y medir el impacto en la percepción de la calidad de los usuarios en el Instituto debe ser:

- ✓ El desarrollador de la presente tesis

✓ Dirección

8.12 RUTA METODOLÓGICA

- ✓ Primer Momento: Voluntad de Dirección, jefaturas y docentes por impulsar el uso del sistema web de tramite documentario.
- ✓ Segundo Momento: Elaboración de la propuesta para la realización del Sistema web de tramite documentario en el instituto Nueva Esperanza Trujillo, 2020.
- ✓ Tercer Momento: Medir el nivel de percepción de la calidad de los servicios brindados a los usuarios del instituto Nueva Esperanza.
- ✓ Cuarto Momento: Monitoreo y evaluación de la implementación y el uso del sistema y los niveles de atención de las diferentes áreas.
- ✓ Quinto momento: Medir el nivel de percepción de la calidad de los servicios brindados a los usuarios del instituto Nueva Esperanza después de la implementación del sistema web del instituto.

REFERENCIAS

- Angarita Castillo, P. C., & Angarita Castillo, D. F. (2008). *Diseño de un Modelo de Gestión Documental para la unidad Nacional de Tierras Rurales - UNAT*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.
- Barreto, Y., & Villavicencio, E. (2017). *Implementación de un sistema web para el trámite Documentario en la Municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa*. Lima: USMP.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educacion.
- Bisquerra, R. (1990). *Orientación psicopedagógica para la prevención y el desarrollo*. Barcelona: Marcombo.
- Cárdenas Concha, L. (2016). *Sistema de Gestión Documental Digital, para reducir el tiempo y costo en el Proceso de distribución de Documentos en la Universidad San Pedro*. Trujillo: UPN.
- Cárdenas Pino, C. I., & Uriol Olivares, D. E. (2016). *Sistema WEB para la Gestión Documental de Titulación en la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Trujillo*. Trujillo: UNT.
- CEPAL. (2016). *La nueva revolución digital: De la internet del consumo a la internet de la producción*. Santiago: Naciones Unidas.
- Cepeda Gamio, P. (2016). *Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima, 2016*. Lima: UCV.
- Cerna Castillo, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. Lima: UCV.
- Conde Hernad, J. M. (2015). *Propuesta Metodológica para la Gestión Documental de los Procesos de la Administración Pública*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

- Corporación Andina de Fomento. (2017). *Hacia la transformación digital de América Latina y el Caribe: El Observatorio CAF del Ecosistema Digital*. CAF.
- Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones y Archiveros.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la calidad*. Barcelona: Profit.
- Espinoza Altamirano, M. (2017). Las TICS como factor clave en la gestión académica y administrativa de la universidad. *Gestión en el Tercer Milenio*, 35-44.
- EVERIS PERU. (2019). *Transformación Digital en el Perú*. Lima: PENTAGRAF S.A.C.
- Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. Granada: Universidad de Granada.
- Fundación Orange. (2016). *La transformación digital del sector educación*. España: Fundación Orange.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hoyle, J., & Castillo, C. (2019). *Transformación Digital en el Perú*. Lima: PENTAGRAF S.A.C.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Lumbreras Ríos, J. (2019). *Claves para la Transformación Digital en las Empresas Peruanas*. Lima: Top Publications S.A.C.
- Moscoso Castro, J. H. (2018). *Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios*. Madre de Dios: Univ. Inca Garcilazo de la Vega.

- Patiño, J., & Poveda, L. (2018). *Monitoreo de la Agenda Digital para America Latina y el Caribe eLAC2018*. Santiago: Naciones Unidas.
- Pert, A. (2002). *Automatización y Sociedad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Quispe, J., & Vilchez, J. (2017). *RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL RIMAC*. Lima: USIL.
- Reyes Rojas, R. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión Documental de Secretaría General en Universidad Privada Antenor Orrego*. Trujillo: UPAO.
- Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad Percibida y satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual*. Murcia: UCAM Universidad Católica de Murcia.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2010). *Principios de sistemas de informacion: un enfoque administrativo*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Paris: Salesianos Impresores S.A.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogota: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1: matriz de operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Sistema Web de Trámite documentario	sistema formal para recopilar, procesar y difundir información interna y externa al instituto de manera oportuna, efectiva y eficiente para apoyar a las diferentes áreas en el desempeño de sus tareas	Esta variable se operacionalizo a través de la ficha de monitoreo del Sistema Web de Trámite Documentario a los trabajadores del Instituto Nueva Esperanza, el cual es objeto de estudio de esta investigación, el mismo que permitirá determinar si el sistema de Trámite Documentario tiene relación con la Calidad de Servicio en el Instituto Nueva Esperanza, 2020, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas. Para cuantificarlo se consideran un cuestionario de 20 ítems.	Tecnologías de la información	Software	En inicio: 1 En proceso: 2 Logro: 3
				Hardware	
				Internet	
			Gestión del conocimiento	Correo electrónico	
				Capacitación	
			Gestión documental	Normatividad	
				Recepción de documentos	
				Registro de documentos	
				Distribución de documentos	
				Control de documentos	
	Clasificación de documentos				
	Archivo de documentos				

Calidad del Servicio	conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente	Esta variable se operacionalizó a través de la encuesta los Colaboradores del Instituto Nueva Esperanza, el cual es objeto de estudio de esta investigación, el mismo que permitió determinar si el Sistema de tramite documentario tiene relación con la Calidad del Servicio de los colaboradores del instituto Nueva Esperanza, 2020, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 24 ítems.	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	Ineficiente de (8 – 23) Regular (24 - 30) Eficiente (31 – 40)
				Cumplimiento de plazos	
				Procesamiento de operaciones	
				Solución de problemas	
			Accesibilidad	Instalaciones físicas	
				Horarios de atención	
				Tiempos de espera	
				Sistemas de atención	
			Seguridad	Ausencia de fallas	
				Protección de la información	
				Usuarios del sistema	
				Manipulación de la información	

Fuente: Instrumento tomado de la Tesis (Cepeda Gamio, 2016).

Anexo 2: Carta de aceptación de aplicación de instrumentos por la institución



CARTA N° 003-2020-IESTP"NE"-DG.

La Esperanza, 07 de octubre del 2020

Sr. Jorge Luis Vargas Robledo

Secretario Académico (e)

PRESENTE

.....

Por la presente le expreso mi saludo cordial, así mismo en su calidad de Secretario Académico, se le **autoriza** la ejecución y aplicación de su tesis denominada **“Sistema Web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza-Trujillo, 2020”** y al término de dicho trabajo, Ud. Deberá brindar a la Institución el informe final y conclusiones a lo que su estudio arribe.

Sin otro particular, me despido de usted, esperando éxito en su labor de capacitación profesional en aras de vuestra superación

Atentamenté,



GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LA LIBERTAD
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
Mg. Julio César Aguirre Lozano
DIRECTOR GENERAL

J.EAL/DG.
Gpp/tec.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO QUE PERMITE MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

PRETEST / POSTEST

Estimado (a) señor (a)

Agradecemos su participación en este estudio.

El objetivo es poder medir la calidad del Servicio que se está brindando en la Institución en Cuanto a su Sistema de Tramite Documentario. Por favor da lectura a cada enunciado y posteriormente selecciona con una "X" tu respuesta de acuerdo a las siguientes respuestas: Nunca; Pocas veces; A veces; Muchas veces; Siempre.

Responde sinceramente seleccionando las respuestas que consideres mejor describan tus actitudes hacia el Sistema de Tramite Documentario. Trata de hacer una estimación de ti mismo de cómo valoras. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas. Ten la tranquilidad que tus respuestas serán absolutamente confidenciales y solo serán empleadas para propósitos de la presente investigación. Finalmente, se les pide contestar todos los enunciados.

N°	Ítems	Respuesta				
		Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
1	El sistema permite una rápida y oportuna atención					
2	No hay colas de espera, durante la atención					
3	Se cumple con los plazos establecidos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas					
4	Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional					
5	Los procesos de trámite documentario se realizan en forma ágil					
6	Se cumple el flujograma indicado para los procesos de trámite documentario.					
7	Ante demora en los trámites documentarios se gestionan soluciones oportunas e inmediatas					
8	Las soluciones brindadas satisfacen las expectativas de los usuarios					
9	Existen suficientes ventanillas de trámite documentario para la atención al usuario					

N°	Ítems	Respuesta				
		Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
10	La ventanilla de atención de trámite documentario cuenta con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento					
11	Los horarios de atención en ventanilla de trámite documentario satisfacen la necesidad del usuario					
12	La ventanilla de atención de trámite documentario cumple con los horarios de atención establecidos					
13	Los tiempos de espera de atención en ventanilla de trámite documentario son los adecuados					
14	Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de trámite documentario.					
15	Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario					
16	El sistema de trámite documentario permite otros sistemas de atención al usuario					
17	El sistema de trámite documentario asegura ausencia de fallas.					
18	El sistema de trámite documentario permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes					
19	El sistema de trámite documentario garantiza protección de la información					
20	El sistema de trámite documentario permite efectuar backs up programados					
21	El sistema de trámite documentario admite la creación de usuarios para su manejo					
22	Los usuarios del sistema de trámite documentario cuentan con clave de identificación					
23	Todos los usuarios tienen acceso completo al sistema de trámite documentario					
24	El sistema de trámite documentario permite niveles de manipulación de la información					

Anexo 4: FICHA DE MONITOREO DEL SISTEMA WEB DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Indicadores:

En inicio : 1
 En proceso : 2
 Logro : 3

N°	ÍTEMS	1	2	3
01	Designación del personal usuario de las diferentes unidades orgánicas del Instituto.			
02	Precisión del uso del correo electrónico institucional.			
03	Adecuación del Sistema de Trámite Documentario Web para las dependencias del Instituto.			
04	Elaboración del sistema de alertas paralelo al Sistema de Trámite Documentario.			
05	Creación de claves de ingreso al Sistema de Trámite Documentario.			
06	Revisión de los equipos informáticos de las unidades orgánicas del Instituto			
07	Instalación del Sistema de Trámite Documentario en los equipos informáticos designados.			
08	Instalación del sistema de alertas en los equipos informáticos designados.			
09	Capacitación al personal designado sobre el Sistema de Trámite Documentario.			
10	Capacitación al personal designado sobre gestión documental.			
11	Capacitación al personal designado sobre normas de cumplimiento inmediato y vigente.			
12	Elaboración de la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el Trámite Documentario del Instituto Nueva Esperanza".			
13	Aprobación de la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el Trámite Documentario del Instituto Nueva Esperanza".			
14	Difusión de la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el Trámite Documentario del Instituto Nueva Esperanza".			
15	Puesta en marcha del Sistema de Trámite Documentario.			

N°	ÍTEMS	1	2	3
16	Puesta en marcha del sistema de alertas.			
17	Absolución de consultas.			
18	Verificación del uso del Sistema de Trámite Documentario.			
19	Evaluación del uso del Sistema de Trámite Documentario.			
20	Retroalimentación del uso del Sistema de Trámite Documentario			

Anexo 5: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

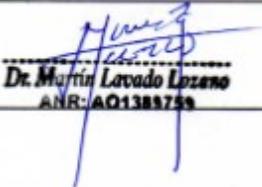
Título: Sistema Web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza-Trujillo, 2020.

Autor: Mg. Jorge Luis Vargas Robledo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	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		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Calidad del Servicio: Vargas y Aldana (2011) definen calidad de servicio como conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Esto involucra todo aquello que las organizaciones utilizan a fin de satisfacer las expectativas del cliente, incluyendo recursos humanos y tecnología.	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	1.El sistema permite una rápida y oportuna atención.						X	X		X	X				
			2.No hay colas de espera, durante la atención.						X	X		X	X				
		Cumplimiento de plazos	3.Se cumple con los plazos establecidos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas.						X	X		X	X				
			4.Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional.						X	X		X	X				
		Procesamiento de operaciones	5.Los procesos de trámite documentario se realizan en forma ágil.						X	X		X	X				
			6.Se cumple el flujograma indicado para los procesos de trámite documentario						X	X		X	X				
		Solución de problemas	7.Ante demora en los trámites documentarios se gestionan soluciones oportunas e inmediatas						X	X		X	X				
			8.Las soluciones brindadas satisfacen las expectativas de los usuarios						X	X		X	X				
	Accesibilidad	Instalaciones físicas	9.Existen suficientes ventanillas de trámite documentario para la atención al usuario.						X	X		X	X				
			10.La ventanilla de atención de trámite documentario cuenta con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento						X	X		X	X				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	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		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
		Horarios de atención	11.Los horarios de atención en ventanilla de trámite documentario satisfacen la necesidad del usuario						X		X		X		X		
			12.La ventanilla de atención de trámite documentario cumple con los horarios de atención establecidos.						X		X		X		X		
		Tiempos de espera	13.Los tiempos de espera de atención en ventanilla de trámite documentario son los adecuados						X		X		X		X		
			14.Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de trámite documentario						X		X		X		X		
		Sistemas de atención	15.Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario						X		X		X		X		
			16.El sistema de trámite documentario permite otros sistemas de atención al usuario						X		X		X		X		
	Seguridad	Ausencia de fallas	17.El sistema de trámite documentario asegura ausencia de fallas						X		X		X		X		
			18.El sistema de trámite documentario permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes						X		X		X		X		
		Protección de la información	19.El sistema de trámite documentario garantiza protección de la información						X		X		X		X		
			20.El sistema de trámite documentario permite efectuar backs up programados						X		X		X		X		
		Usuarios del sistema	21.El sistema de trámite documentario admite la creación de usuarios para su manejo						X		X		X		X		
			22.Los usuarios del sistema de trámite documentario cuentan con clave de identificación						X		X		X		X		
		Manipulación de la información	23.Todos los usuarios tienen acceso completo al sistema de trámite documentario						X		X		X		X		
			24.El sistema de trámite documentario permite niveles de manipulación de la información						X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario de medición de la variable calidad del servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	48 usuarios del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	MARTIN LAVADO LOZANO	DNI N°	17987037
Título Profesional	PROF. DE EDUCACIÓN TÉCNICA	Celular	94981515
Dirección Domiciliaria	AV. TAHUANTINSUYO 1434. LA ESPERANZA.		
Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN		
FIRMA	 Dr. Martín Lavado Lozano ANR: AQ1383759	Lugar y Fecha:	JA ESPERANZA 16 de oct. 2020

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Sistema Web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza-Trujillo, 2020.

Autor: Mg. Jorge Luis Vargas Robledo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	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		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del Servicio: Vargas y Aldana (2011) definen calidad de servicio como conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Esto involucra todo aquello que las organizaciones utilizan a fin de satisfacer las expectativas del cliente, incluyendo recursos humanos y tecnología.	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	1.El sistema permite una rápida y oportuna atención.						X	X		X	X				
			2.No hay colas de espera, durante la atención.						X	X		X	X				
		Cumplimiento de plazos	3.Se cumple con los plazos establecidos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas.						X	X		X	X				
			4.Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional.						X	X		X	X				
		Procesamiento de operaciones	5.Los procesos de trámite documentario se realizan en forma ágil.						X	X		X	X				
			6.Se cumple el flujograma indicado para los procesos de trámite documentario						X	X		X	X				
		Solución de problemas	7.Ante demora en los trámites documentarios se gestionan soluciones oportunas e inmediatas						X	X		X	X				
			8.Las soluciones brindadas satisfacen las expectativas de los usuarios						X	X		X	X				
	Accesibilidad	Instalaciones físicas	9.Existen suficientes ventanillas de trámite documentario para la atención al usuario.						X	X		X	X				
			10.La ventanilla de atención de trámite documentario cuenta con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento						X	X		X	X				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	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		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Horarios de atención	11. Los horarios de atención en ventanilla de trámite documentario satisfacen la necesidad del usuario						X		X		X		X		
			12. La ventanilla de atención de trámite documentario cumple con los horarios de atención establecidos.						X		X		X		X		
	Tiempos de espera		13. Los tiempos de espera de atención en ventanilla de trámite documentario son los adecuados						X		X		X		X		
			14. Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de trámite documentario						X		X		X		X		
	Sistemas de atención		15. Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario						X		X		X		X		
			16. El sistema de trámite documentario permite otros sistemas de atención al usuario						X		X		X		X		
	Seguridad	Ausencia de fallas	17. El sistema de trámite documentario asegura ausencia de fallas						X		X		X		X		
			18. El sistema de trámite documentario permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes						X		X		X		X		
		Protección de la información	19. El sistema de trámite documentario garantiza protección de la información						X		X		X		X		
			20. El sistema de trámite documentario permite efectuar backs up programados						X		X		X		X		
		Usuarios del sistema	21. El sistema de trámite documentario admite la creación de usuarios para su manejo						X		X		X		X		
			22. Los usuarios del sistema de trámite documentario cuentan con clave de identificación						X		X		X		X		
		Manipulación de la información	23. Todos los usuarios tienen acceso completo al sistema de trámite documentario						X		X		X		X		
			24. El sistema de trámite documentario permite niveles de manipulación de la información						X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de medición de la variable calidad del servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	48 usuarios del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Angela Martha Rivera Begazo	DNI N°	29418845
Título Profesional	Lic. Administración	Celular	961701357
Dirección Domiciliaria	Av. Ejército 1008 Dpto. 701		
Grado Académico	Dra. En Administración		
FIRMA		Lugar y Fecha:	16-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Sistema Web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza-Trujillo, 2020.

Autor: Mg. Jorge Luis Vargas Robledo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	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		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del Servicio: Vargas y Aldana (2011) definen calidad de servicio como conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Esto involucra todo aquello que las organizaciones utilizan a fin de satisfacer las expectativas del cliente, incluyendo recursos humanos y tecnología.	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	1. El sistema permite una rápida y oportuna atención.						X	X		X	X				
			2. No hay colas de espera, durante la atención.						X	X		X	X				
		Cumplimiento de plazos	3. Se cumple con los plazos establecidos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas.						X	X		X	X				
			4. Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional.						X	X		X	X				
		Procesamiento de operaciones	5. Los procesos de trámite documentario se realizan en forma ágil.						X	X		X	X				
			6. Se cumple el flujograma indicado para los procesos de trámite documentario						X	X		X	X				
		Solución de problemas	7. Ante demora en los trámites documentarios se gestionan soluciones oportunas e inmediatas						X	X		X	X				
			8. Las soluciones brindadas satisfacen las expectativas de los usuarios						X	X		X	X				
	Accesibilidad	Instalaciones físicas	9. Existen suficientes ventanillas de trámite documentario para la atención al usuario.						X	X		X	X				
			10. La ventanilla de atención de trámite documentario cuenta con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento						X	X		X	X				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	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		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Horarios de atención	11. Los horarios de atención en ventanilla de trámite documentario satisfacen la necesidad del usuario						X		X		X		X		
			12. La ventanilla de atención de trámite documentario cumple con los horarios de atención establecidos.						X		X		X		X		
		Tiempos de espera	13. Los tiempos de espera de atención en ventanilla de trámite documentario son los adecuados						X		X		X		X		
			14. Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de trámite documentario						X		X		X		X		
		Sistemas de atención	15. Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario						X		X		X		X		
			16. El sistema de trámite documentario permite otros sistemas de atención al usuario						X		X		X		X		
	Seguridad	Ausencia de fallas	17. El sistema de trámite documentario asegura ausencia de fallas						X		X		X		X		
			18. El sistema de trámite documentario permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes						X		X		X		X		
		Protección de la información	19. El sistema de trámite documentario garantiza protección de la información						X		X		X		X		
			20. El sistema de trámite documentario permite efectuar backs up programados						X		X		X		X		
		Usuarios del sistema	21. El sistema de trámite documentario admite la creación de usuarios para su manejo						X		X		X		X		
			22. Los usuarios del sistema de trámite documentario cuentan con clave de identificación						X		X		X		X		
		Manipulación de la información	23. Todos los usuarios tienen acceso completo al sistema de trámite documentario						X		X		X		X		
			24. El sistema de trámite documentario permite niveles de manipulación de la información						X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de medición de la variable calidad del servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza – Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	48 usuarios del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Gerardo Máximo Valderrama Salvatierra	DNI N°	18146432
Título Profesional	Licenciado en Ciencia y tecnología	Celular	933013855
Dirección Domiciliaria	Jr. Miguel Carrera Nro 1286 La Esperanza		
Grado Académico	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA BACHILLER EN EDUCACION BACHILLER EN INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS		
FIRMA		Lugar y Fecha:	La Esperanza 16/10/2020

Anexo 6: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

TEST	CAPACIDAD DE RESPUESTA								ACCESIBILIDAD								SEGURIDAD							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
1	5	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	2	5
2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	2
3	4	3	2	5	5	4	3	3	3	2	4	3	3	4	5	5	2	1	3	5	5	5	1	1
4	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
5	4	1	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	1
7	5	2	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	3	2
8	3	3	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	2	3
9	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
10	3	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5
11	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3
12	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	1
13	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	2
15	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1
16	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	3	1
17	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3
18	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3
20	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	1	2	3

Anexo 7: Fiabilidad del instrumento CALIDAD DEL SERVICIO-dimensión - capacidad de respuesta

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El sistema permite una rápida y oportuna atención	26,90	26,200	,784	,868
No hay colas de espera, Durante la atención	28,25	33,987	,099	,924
Se cumple con los plazos establecidos con respecto a la respuesta de las solicitudes presentadas	27,25	26,829	,734	,873
Se gestiona la documentación considerando lo establecido en el TUPA institucional	26,50	27,421	,810	,868
Los procesos de trámite documentario se realizan en forma ágil.	26,80	24,905	,841	,861
Se cumple el flujograma indicado para los procesos de trámite documentario.	26,95	28,682	,632	,883

Ante demora en los trámites documentarios se gestionan soluciones oportunas e inmediatas.	27,10	26,200	,708	,877
Las soluciones brindadas satisfacen las expectativas de los usuarios	26,90	27,989	,809	,870

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
30,95	35,734	5,978	8

Anexo 8: FIABILIDAD DEL instrumento CALIDAD DEL SERVICIO-dimensión – accesibilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existen suficientes ventanillas de trámite documentario para la atención al usuario.	27,10	31,989	,566	,911
La ventanilla de atención de trámite documentario cuentan con las condiciones requeridas para su debido funcionamiento.	26,85	30,134	,660	,904
Los horarios de atención en ventanilla de trámite documentario satisfacen la necesidad del usuario.	26,60	31,095	,734	,896
La ventanilla de atención de trámite documentario cumplen con los horarios de atención establecidos.	26,40	30,463	,789	,891

Los tiempos de espera de atención en ventanilla de trámite documentario son los adecuados.	26,60	30,568	,845	,887
Existe relación entre los tiempos de espera y el sistema de trámite documentario.	26,85	30,029	,744	,895
Los sistemas de atención en trámite documentario están acordes a los requerimientos del usuario.	26,20	32,695	,761	,896
El sistema de trámite documentario permite otros sistemas de atención al usuario.	26,55	32,155	,643	,903

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
30,45	40,155	6,337	8

Anexo 9 : FIABILIDAD DEL instrumento CALIDAD DEL SERVICIO-dimensión - seguridad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El sistema de trámite documentario asegura ausencia de fallas.	24,80	52,589	,446	,843
El sistema de trámite documentario permite reconocer duplicidad de numeración en los expedientes.	24,20	45,642	,590	,827
El sistema de trámite documentario garantiza protección de la información.	24,15	44,450	,804	,802
El sistema de trámite documentario permite efectuar backs up programados.	24,55	47,313	,630	,823

El sistema de trámite documentario admite la creación de usuarios para su manejo.	24,50	44,474	,621	,823
Los usuarios del sistema de trámite documentario cuentan con clave de identificación.	24,15	40,976	,808	,796
Todos los usuarios tienen acceso completo al sistema de trámite documentario.	25,15	46,661	,490	,841
El sistema de trámite documentario permite niveles de manipulación de la información.	25,55	50,366	,336	,858

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
28,15	59,503	7,714	8

Anexo 10: FIABILIDAD DEL instrumento CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	24

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
89,55	303,629	17,425	24

Anexo 11: Base de Datos antes de la Implementación del Sistema Web de Tramite Documentario (Pre Test)

Test	Capacidad de respuesta								Accesibilidad								Seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	5
2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
4	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3
5	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
6	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	1	2
7	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
8	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
9	4	1	2	5	5	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	1	1
10	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
11	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3
12	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
13	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
14	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1
15	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	1
16	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
17	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
18	5	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	3	2
19	3	2	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	2	3
20	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
21	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
22	5	1	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3

Test	Capacidad de respuesta								Accesibilidad								Seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
24	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3
25	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	1	2	5	5	4	3	3	3	2	4	3	3	4	5	5	2	1	3	5	5	5	1	1
30	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
31	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	2
32	5	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	1
33	5	2	5	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	1
34	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	1	5	5	2
35	3	2	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3	5	3	3	1
36	5	2	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	1
37	4	1	2	5	5	4	3	3	3	2	4	3	3	4	5	5	2	1	3	5	5	5	1	1
38	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	1	2
39	4	2	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	1
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	2	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3
42	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	1	5	5	2
43	5	2	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	3	1
44	5	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	1
45	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3
46	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	1
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	2	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	5	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3

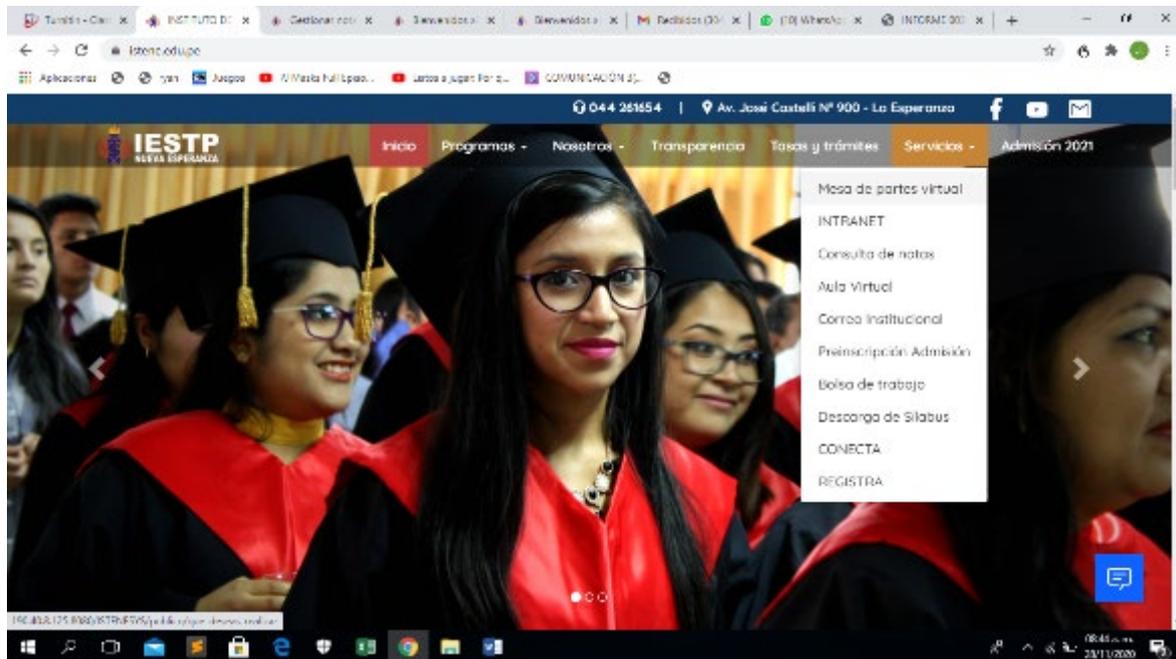
Anexo 12: Base de Datos después de la implementación del sistema web de Tramite Documentario (Post Test)

Test	Capacidad de respuesta								Accesibilidad								Seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	RR6	RR7	RR8	AA1	AA2	AA3	AA4	AA5	AA6	AA7	AA8	SS1	SS2	SS3	SS4	SS5	SS6	SS7	SS8
1	4	5	4	3	4	3	3	4	5	2	4	1	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	2	5	4	3	1	1	1	1
3	1	5	4	5	4	5	1	4	3	3	2	4	2	3	2	2	5	3	2	1	3	2	1	3
4	3	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3
5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	2	5	4	3	2	3	5	1	1	2
6	5	2	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
7	5	3	5	2	2	4	4	3	5	2	5	5	5	5	4	3	4	5	4	1	3	3	3	4
8	3	4	2	5	1	4	4	1	2	2	4	3	2	2	2	4	5	5	2	5	5	3	4	3
9	5	1	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	1	3	4	4	5	2	1
10	1	5	4	3	3	3	1	5	5	5	2	3	2	3	3	4	3	4	1	1	2	3	2	5
11	4	1	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	1
12	4	5	2	3	2	5	4	3	5	2	2	2	2	2	4	4	3	4	5	1	3	1	2	2
13	1	5	5	2	2	3	2	2	5	3	3	3	4	1	2	5	5	4	5	4	3	5	1	2
14	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	5	3	5	3	3	3	1
15	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3
16	4	3	4	2	5	3	1	3	5	4	5	4	3	1	2	1	4	4	2	2	4	2	5	5
17	1	5	2	4	5	1	3	3	4	4	3	5	2	1	5	4	4	5	5	1	5	1	4	3
18	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	3	4	3
19	4	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3
20	3	5	2	2	1	1	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	3	2	2	5	3	1	4
21	1	3	5	3	4	5	1	3	3	4	3	5	5	2	5	4	4	4	2	1	1	3	1	5
22	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
23	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5

Test	Capacidad de respuesta								Accesibilidad								Seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	RR6	RR7	RR8	AA1	AA2	AA3	AA4	AA5	AA6	AA7	AA8	SS1	SS2	SS3	SS4	SS5	SS6	SS7	SS8
24	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3
25	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	3
26	4	4	2	3	5	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	1	5	5	1	3	5	3
27	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	2	1
28	4	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5
29	5	2	4	5	5	4	4	5	5	3	5	2	3	4	5	5	2	2	3	5	5	5	3	2
30	3	3	2	4	4	2	4	5	3	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4
31	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
32	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	1
33	5	4	5	4	5	1	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4
34	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	2
35	3	2	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5	4	1
36	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	2
37	5	1	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	3
38	3	3	2	4	3	5	3	5	3	3	4	3	2	5	5	5	5	2	2	3	5	1	1	5
39	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
40	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	4	1	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5
42	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3
43	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5
44	5	3	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3	5	4	4	5	5	2
45	5	2	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	5	2	3	4	5	4
46	4	1	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2
47	5	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3
48	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	1	4	5	3	3	5	3

Anexo 13: Manual Usuario

1) Pantalla para el Ingreso al Sistema Institucional Ingresar Por Servicios - INTRANET

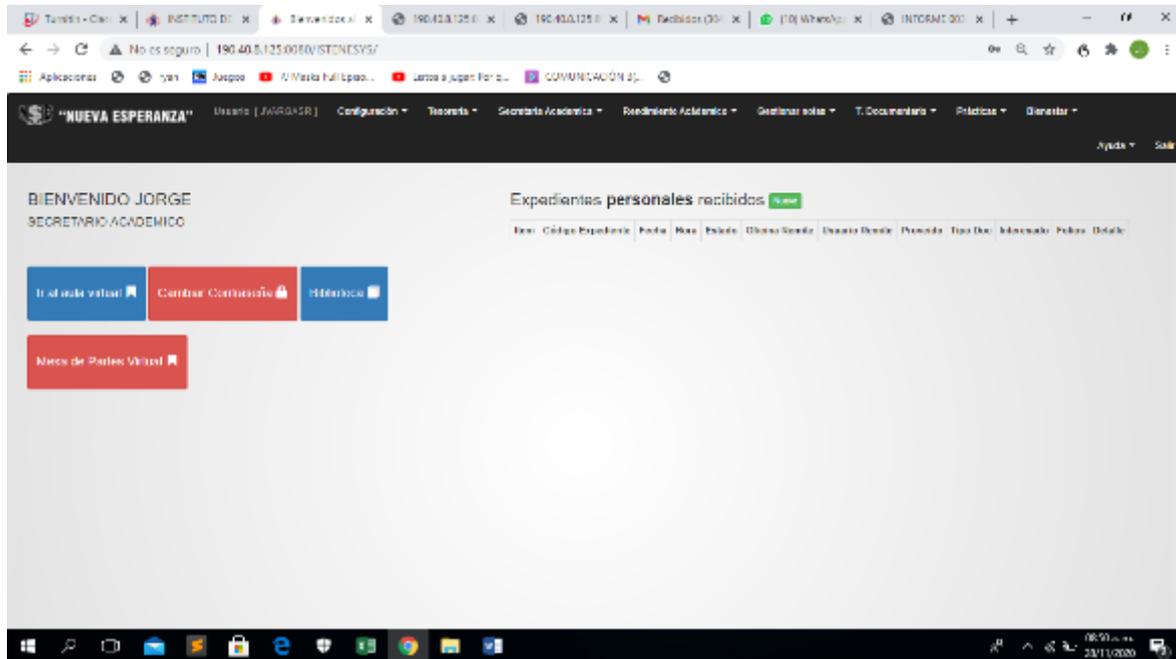


2) Pantalla de Ingreso al Sistema: Se requiere de un usuario y una clave para poder acceder



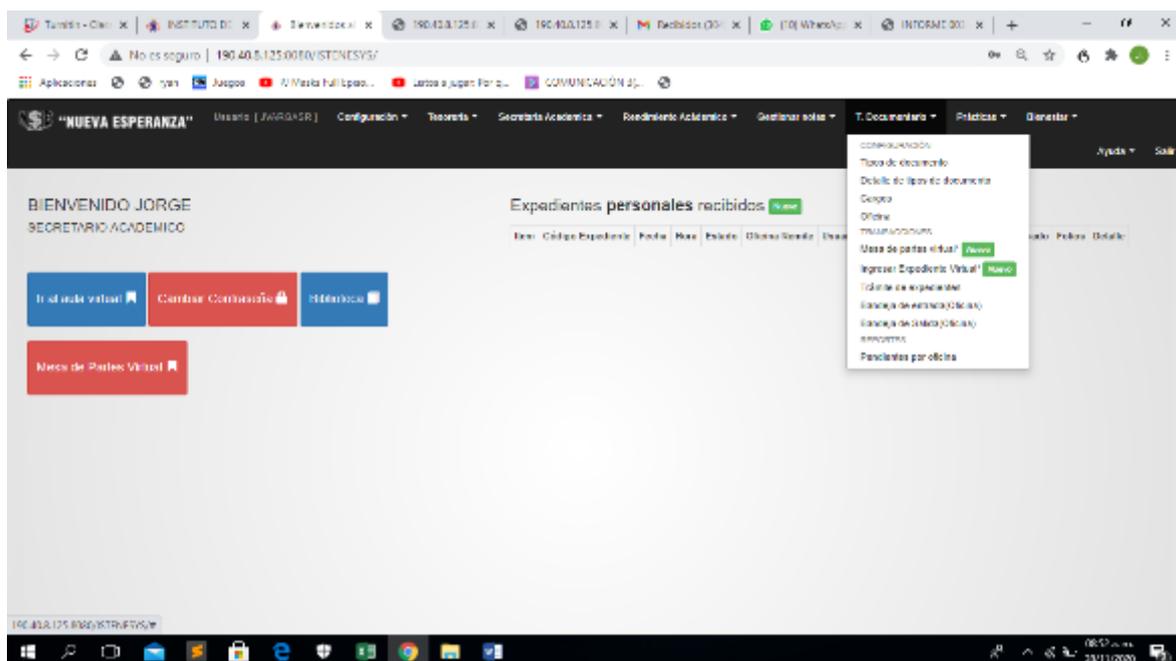
3) Pantalla de Bienvenida al Sistema

Obsérvese que el Sistema de mesa de partes virtual, está integrado a los demás sistemas que están en producción.



4) Opciones de tramite documentario

Dependiendo del rol del usuario aparecen las diferentes opciones



5) Pantalla de gestionar Documentos

Se muestran los diferentes tipos de documentos que puede gestionar el sistema.

Haciendo clic puede registrar nuevos tipos de documentos

Con este botón se puede editar el registro

Con este botón se puede eliminar el registro

Código	Descripción	Prioridad	Editar	Eliminar
CAR CARTA		1		X
DOC DOCUMENTO EN NUMERO		1		X
INF INFORME		1		X
MEM MEMORANDO		1		X
MEM MEMORIAL		1		X
MEM MEMO		1		X
NOT NOTIFICACION		1		X
OFI OFICIO		1		X
OFI OFICIO ESPECIAL		1		X
OFI OFICIO MULTIPLE		1		X
PLA PLAN ACTIVIDAD		1		X
PLC PLAN DE CAPACITACION		1		X
PLI PLAN DE TRABAJO		1		X
PRE PRESUPUESTO		1		X
PRO PROFORMA		1		X
REQ REQUERIMIENTO		1		X

Pantalla al hacer clic en el botón azul nuevo

Con este botón regresamos a la pantalla anterior

Este botón permite guardar la información al sistema

Registrar Documento

Título del Formulario

Código (*)

Descripción (*)

Prioridad (*)

Guardar Volver

6) Pantalla de gestionar detalle de documento

Gestionar Detalle de documento

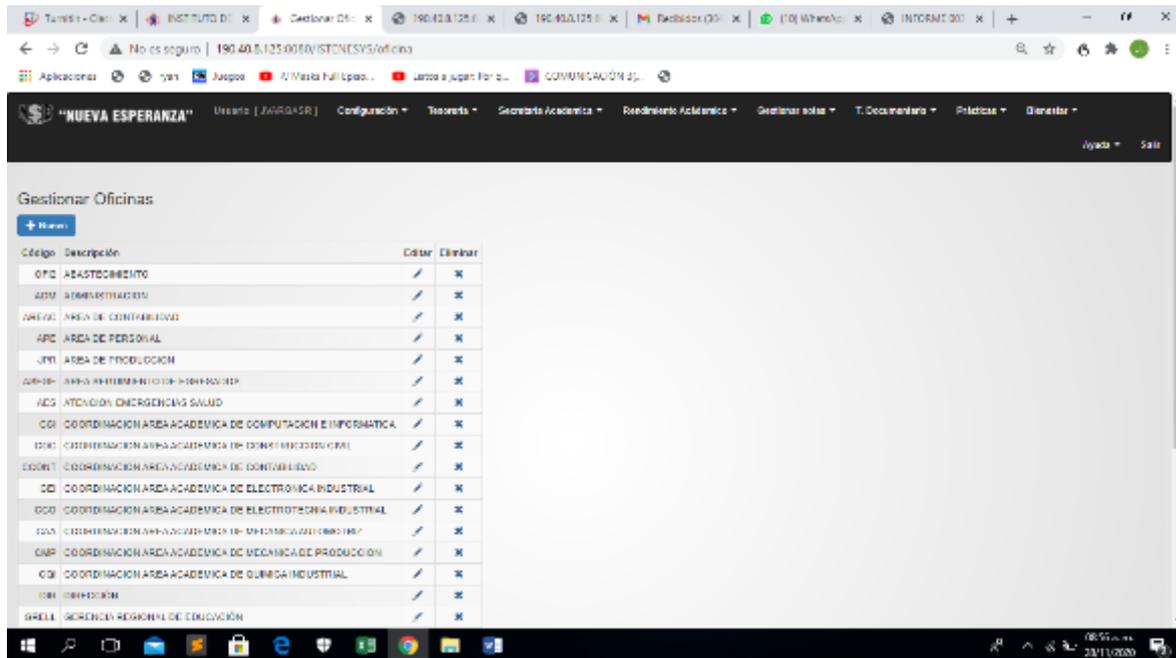
Tipo Documento	Número	Título y contenido	Editar	Eliminar
REQUISITO	REQUISITO DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS	<ul style="list-style-type: none"> VOUCHER \$1.111.00 02 FOTOS TAMAÑO PASAPORTE COLOR FONDO BLANCO. (PARA CERTIFICADO FISICO. POR PANDEMIA SE PUEDE PRESENTAR EN DIGITAL) FOTO DIGITAL (PARA CERTIFICADO DIGITAL) SECUENCIA - MESA PARTES-TESORERIA-SECRETARIA ACADÉMICA-DIRECCION 		
REQUISITO	DOCUMEN TO DE APROBACION DE TRABAJO DE APLICACION	TRABAJO DE APLICACION EN FORMATO PDF SECUENCIA - MESA PARTES - COORDINACION AREA ACADÉMICA - DIRECCION		
REQUISITO	REQUISITO DE MESA PARTES PARA EL TITULACION	CERTIFICADOS DE ESTUDIOS ORIGINALES DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICA EN PDF. CONSTANCIA DE PROMOCION POR CUMPLIMIENTO TAREAS FOLIO TITULACION POR PROMOCION DE APLICACION ADMISION LA RESOLUCION DE APROBACION EMITIDA POR DIRECCION Y TRABAJO EN FORMATO PDF. TRABAJO DE MESA PARTES - TESORERIA - UNIDAD ACADÉMICA - COORDINACION ACADÉMICA - DIRECCION TRABAJO POR DERECHO DE TITULACION. \$1.136.33 (04 FOTOS TAMAÑO PASAPORTE A COLOR FONDO BLANCO Y BONA VESTIRU DEBE DEJARSE EN		

7) Pantalla gestionar cargos

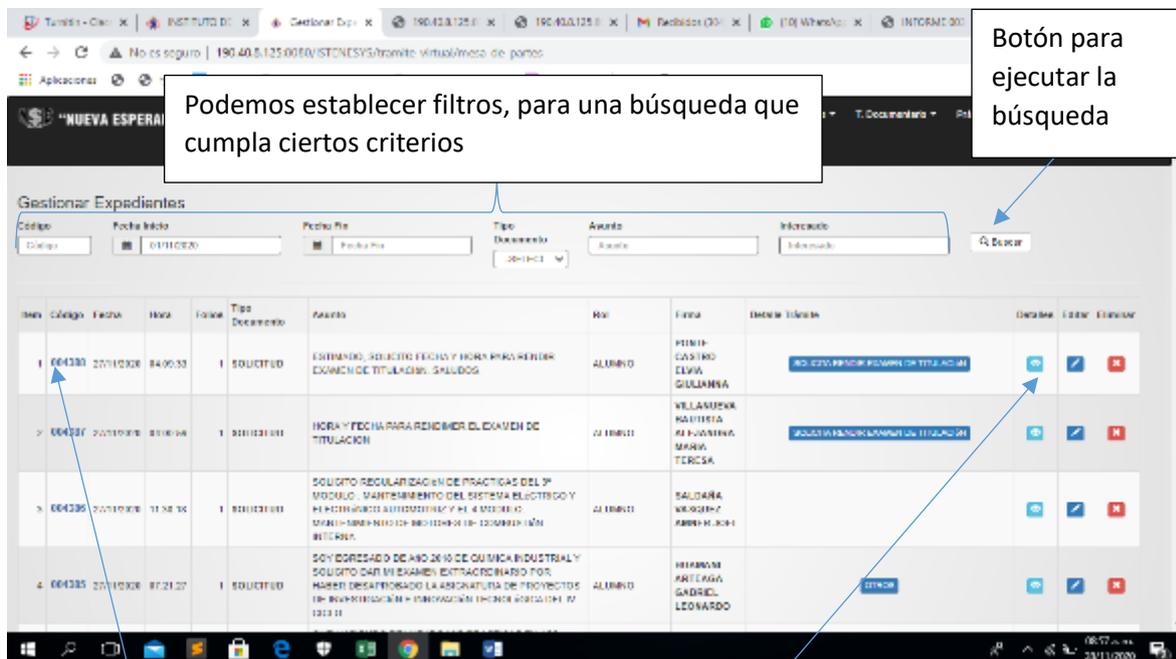
Gestionar Cargos

Código	Nivel	Descripción	Editar	Eliminar
ADM	1	ADMINISTRACION		
ADM	1	ALUMNO		
DOC	1	DOCENTE		
SDM	1	SECRETARIA DE MESA DE PARTES		
SDD	1	SECRETARIA DE DIRECCION		
TRX	1	TRABAJO		
CO	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - CI		
MP	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - MP		
MA	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - MA		
CI	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - CI		
CO	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - CO		
CO	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - CO		
CO	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - CO		
DIR	1	DIRECTOR		
0655	1	JEFE UNIDAD ACADÉMICA		
0288	1	ENCARGADO DE MESA DE PARTES		
JE	1	COORDINADOR DE AREA ACADÉMICA - CI		

8) Pantalla gestionar oficinas



9) Pantalla Mesa de partes virtual



Pantalla que visualiza el recorrido del Expediente. (al haber dado clic en el número de expediente)

Trámite del expediente N° 004319

Expediente:

Expediente: 004319 Tipo de documento: SOLICITUD Persona: CONTRIBUYENTE VERGARA RONALDO ALEJANDER
 Usuario que registra: TENEGOCHE Fecha de Registro: 02/11/2020 Folios: 1 Origen: Bombero (?)
 Asunto: SOLICITO INHABILITADO PARA TRABAJAR ME OTORGA UN CERTIFICADO DE ESTUDIOS COMPROBANDO ENTRE EL AÑO 2017 HASTA 2019, HABIENDO CURSADO EL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE COMPUTACION E INFORMÁTICA.

Fecha	Hora	Operación	Oficina Remite	Usuario Remite	Oficina Destino	Usuario Destino	Proveído
03/11/2020	12:05:20	REGISTRADO	MESA DE PARTES	GALEA	TESORERIA	JOSELUITO	VERIFICAR BAUCHER Y PASAR A SECRETARIA ACADEMICA
03/11/2020	08:54:34	REHABILITADO	TESORERIA	JOSHEITO	SECRETARIA ACADEMICA	JOSHEGARDI	REHABILITADO POR FECHA EXISTE 2019
03/11/2020	06:54:31	FINALIZADO	SECRETARIA ACADEMICA	JOSHEGARDI			Se otorga certificado estudios en línea, ya se le registro en sistema

Pantalla para visualizar los documentos presentados junto con el expediente (al haber dado clic en el botón detalle color celeste)

Editar Expediente

Expediente:

Código PE: 004319 Fecha Expediente: 24/11/2019 Folio PE: 1 Hora: 04:51:46 Tipo de documento PE: SOLICITUD Oficina de recepción PE: REC. SECRETARIA ACADEMICA
 Usuario que registra: JOSELUITO Rol: TEGENOCHE Persona: VERGARA RONALDO ALEJANDER BOMBERO PROGRAMA DE ESTUDIOS: GABRIELA BIELLOSTROVA
 Solista: SOLICITA CERTIFICADO ESTUDIOS Teléfono: 55059785
 Asunto: SOLICITA CERTIFICADO ESTUDIOS

Documentos expedidos:

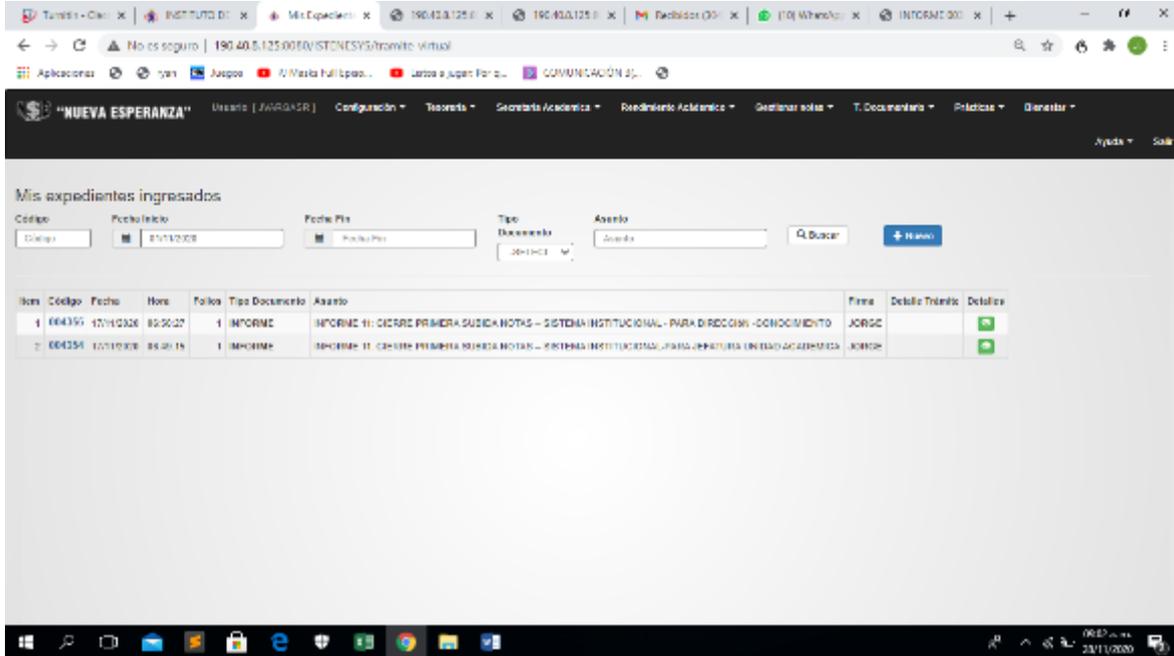
- 000020
- 000021

(*) Campos obligatorios.

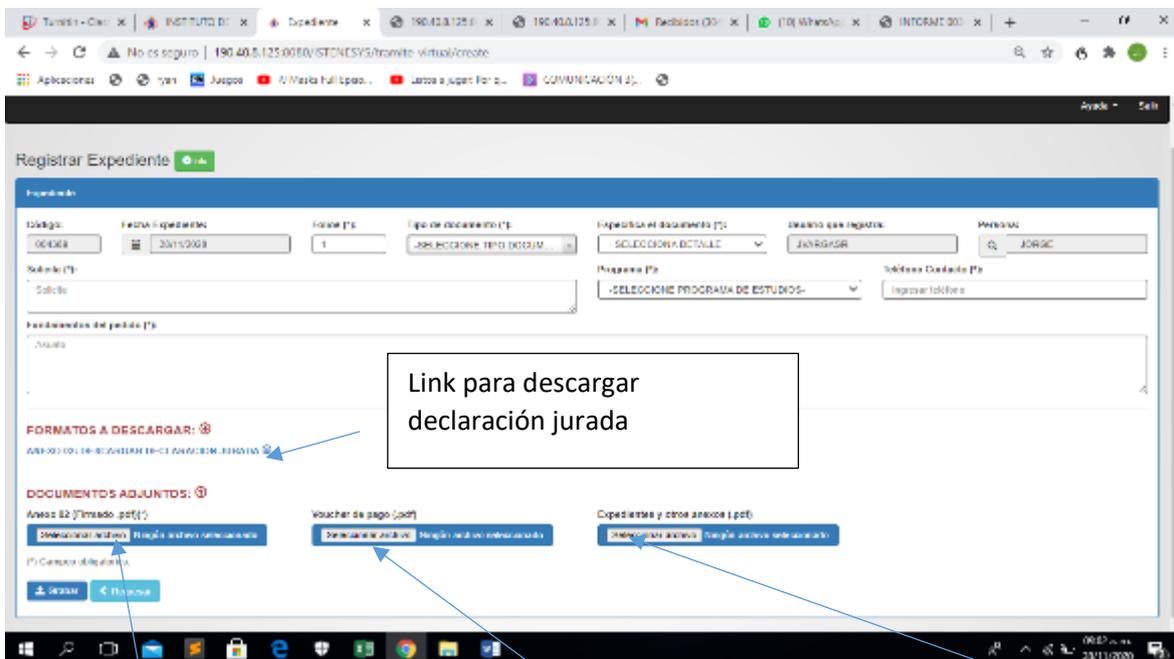
Registrar <

10) Pantalla ingresar expediente virtual

Cuando el usuario quiere hacer uso del sistema para ingresar sus expedientes; Los cuales en un primer momento estará a espera para ser validados y derivados a la oficina correspondiente.



Pantalla que aparece al dar clic en el botón nuevo



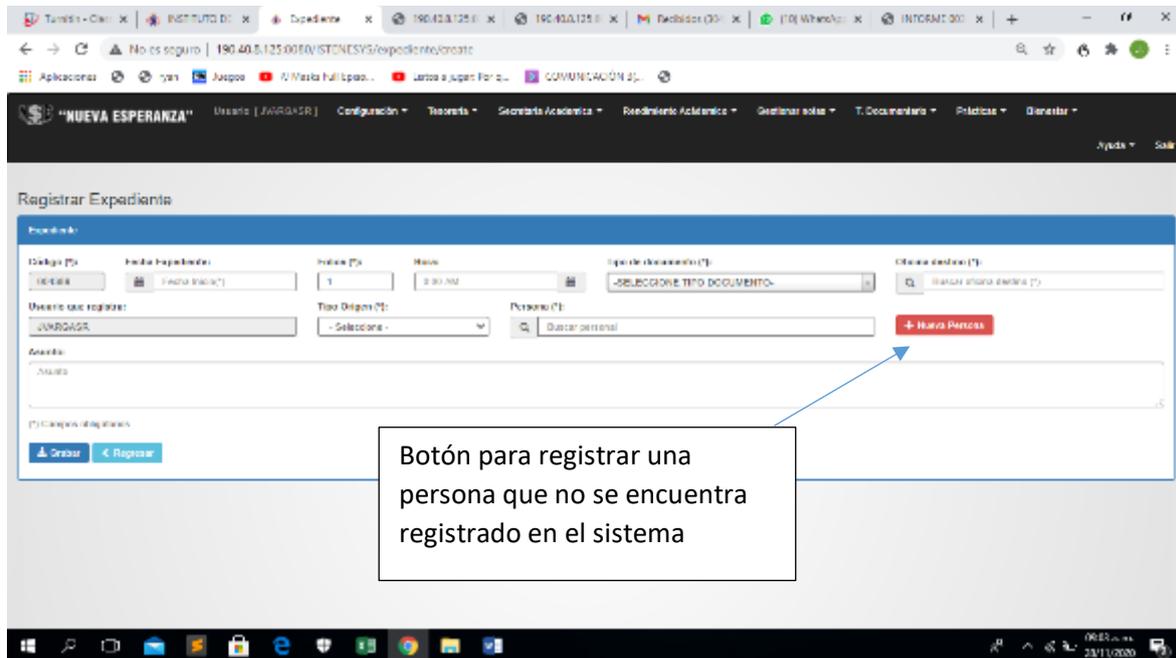
Botón para subir la declaración jurada

Si el tramite lo requiere subir voucher de pago

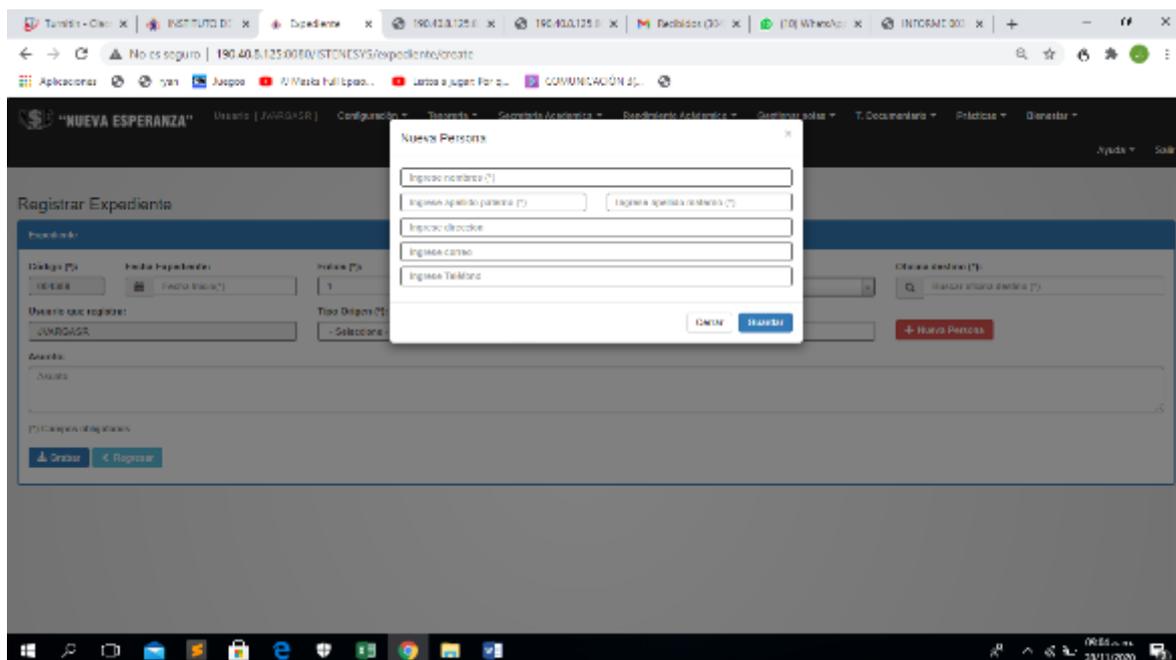
Si el tramite lo requiere subir otros anexos

11) Pantalla tramite de Expedientes.

Se registran expedientes, cuando estos son ingresados de forma física.



Datos que se guardan de los usuarios externos o no registrados en el sistema, al hacer clic en nueva persona.



12) Pantalla bandeja de entrada

Son los documentos que han sido derivados al usuario del sistema para su tratamiento.

Item	Código Expediente	Fecha	Hora	Estado	Oficina Remite	Usuario Remite	Oficina Destino	Usuario Destino	Proveedor	Tipo Doc	Asunto	Intervenido	Folios	Detalle
1	004383	20/11/2020	12:18:54	RECORRIDO	TESORERIA	JOSUELLITO	SECRETARIA ACADÉMICA	JOSUELLITO	RECIBO 20482 DE 27 NOV 2020	RECIBO	RECIBO DE ENTREGA DE ESTUDIOS	HUAMANA ARTEAGA MARIPEL MARIPEL	1	
2	004383	20/11/2020	16:52:55	DERIVADO	SECRETARIA ACADÉMICA	GALEA	SECRETARIA ACADÉMICA	JOSUELLITO	VERIFICAR SI CORRESPONDE LA ASIGNATURA Y PASAR A TESORERIA PARA EMITIR EL RECIBO	SOLICITUD	SOY EGRESADO DE AÑO 2018 DE QUIMICA INDUSTRIAL Y SOLICITO DAR MI EXAMEN EXTRAORDINARIO POR HABER DESAPROBADO LA ASIGNATURA DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACION (HOMOCORRIDA 191) A CREDITO	HUAMANA ARTEAGA MARIPEL MARIPEL	1	
3	004383	20/11/2020	16:19:31	FINALIZADO	TESORERIA	JOSUELLITO	SECRETARIA ACADÉMICA	JOSUELLITO	RECIBO 20482 DE 27 NOV 2020	SOLICITUD	GRATIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS POR UNO DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION (HOMOCORRIDA 191) A CREDITO	REINOSO DE LA CRUZ EDY CRISTIAN	1	
4											RECIBO DE ENTREGA DE ESTUDIOS (HOMOCORRIDA 191) A CREDITO	VASQUEZ LAIZA KRISTIN MAMHI	1	

Al dar clic en el botón detalle de color celeste, podemos visualizar los documentos presentados junto a la solicitud; También podemos añadir nuevos documentos al expediente; Así como dar proveído archivando o derivando a otra oficina.

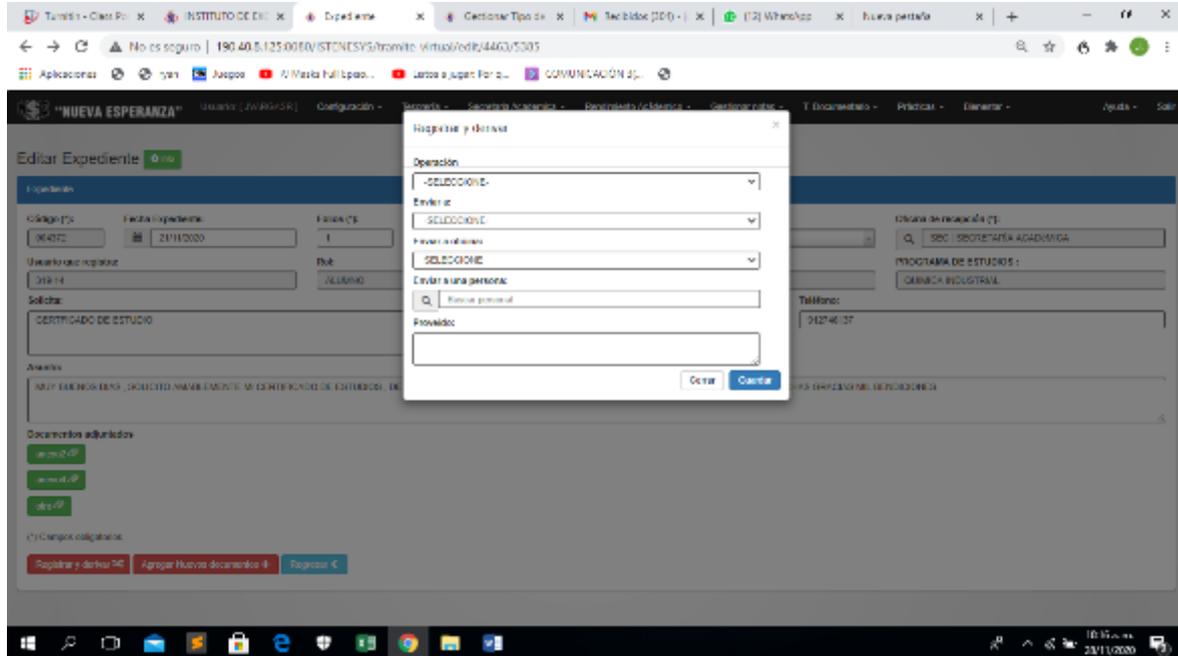
Pantalla al dar clic en el botón detalle color celeste.

Botón para dar proveído

Botón para agregar documentos al expediente

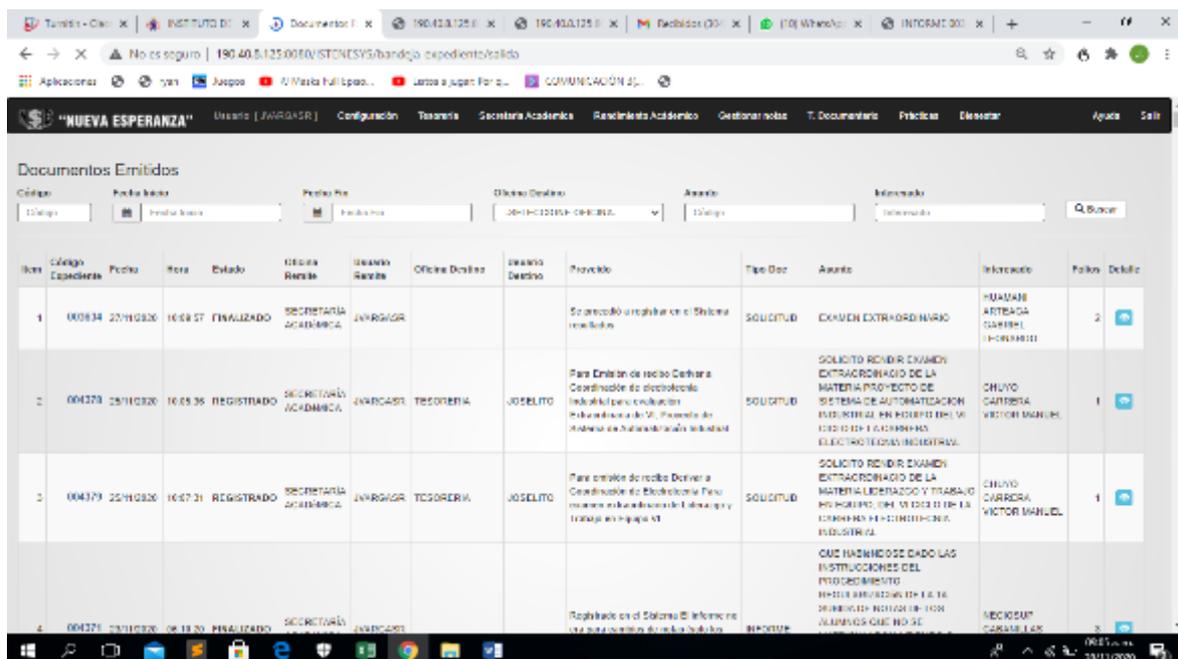
Pantalla al dar clic en Registrar y derivar

Puede haber dos opciones dar por finalizado el tramite o derivar a otra oficina para su tratamiento.



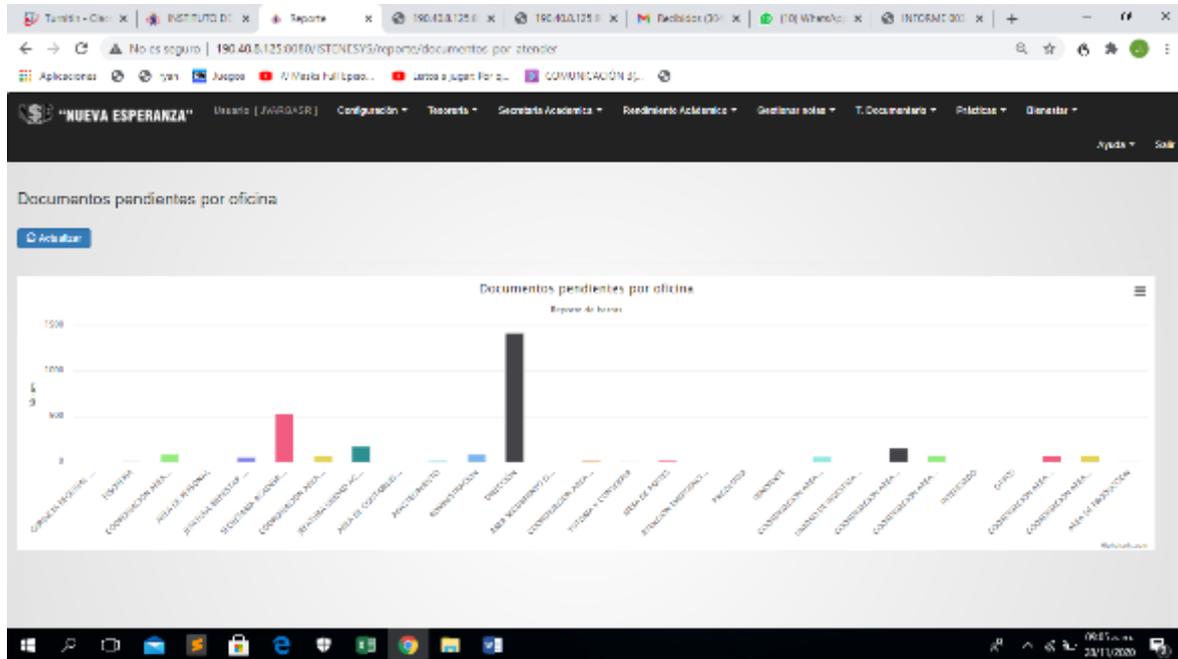
13) Pantalla bandeja de salida

Vienen a ser aquellos expedientes que han sido proveídos, y/o derivados a otra oficina.

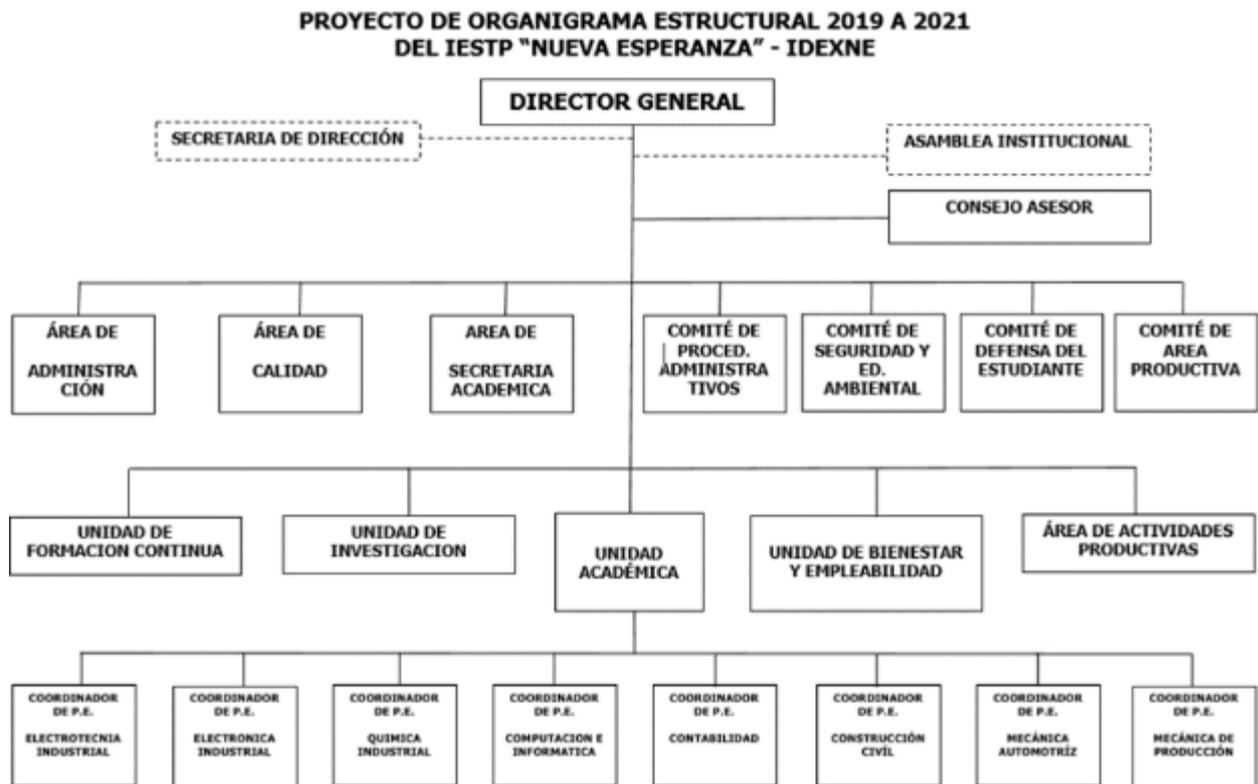


14) Pantalla: pendientes por oficina

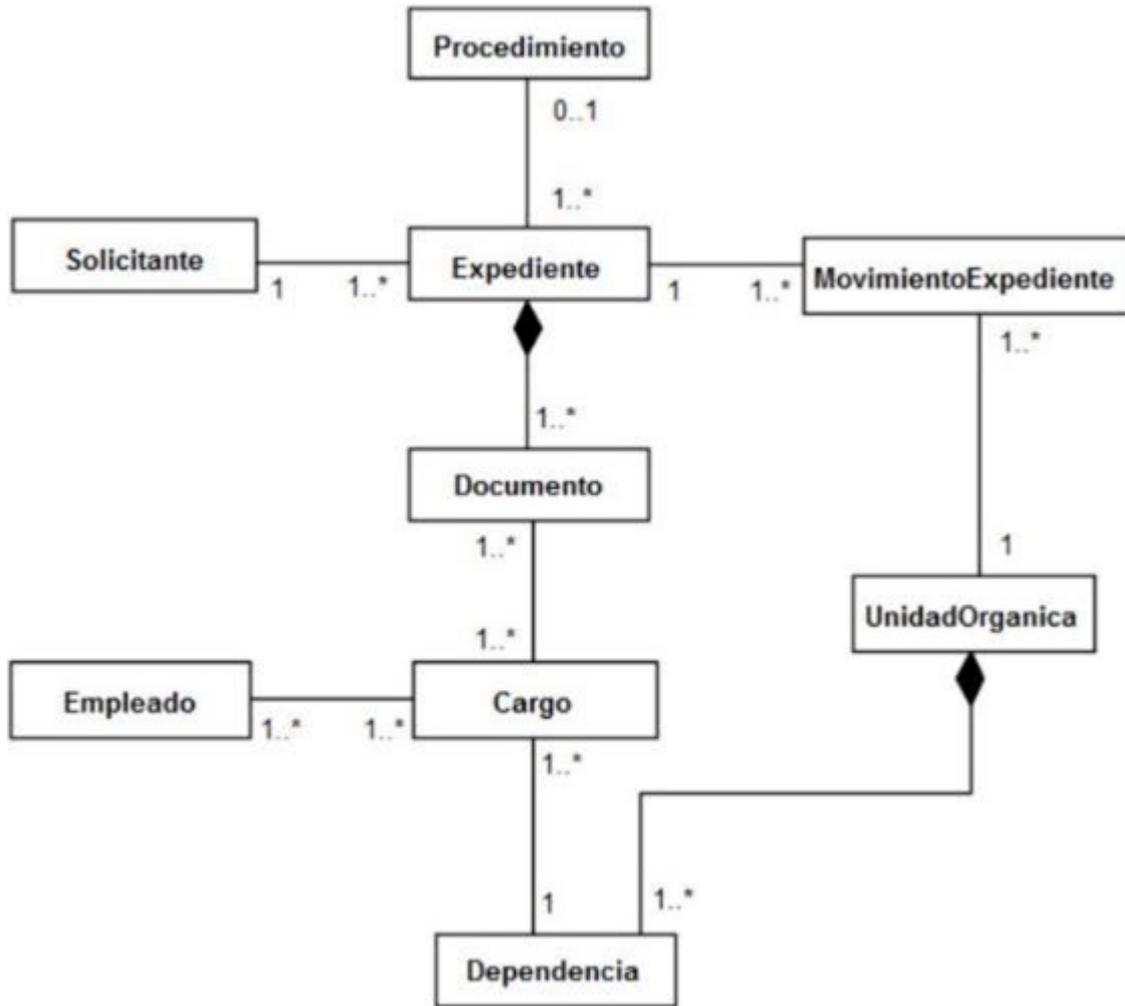
Pantalla que muestra estadísticamente los documentos pendientes por oficina



Anexo 14: Organigrama IESTP Nueva Esperanza



Anexo 15: Modelo de Dominio del problema



Anexo 16: Modelo de Casos de uso de negocio

