



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estudio comparativo del programa SGD en los procesos y trámites  
administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM  
– Tarapoto, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

Requejo Pérez, Blanca Leydi (ORCID: 0000-0001-6174-8109)

**ASESOR:**

MBA. Paredes Del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis adoradas hijas y a mi esposo que son el motor y motivo que me empujan a seguir con ímpetu a cumplir mis proyectos y metas trazadas.

**Blanca Requejo**

## **Agradecimiento**

Agradezco al ser supremo por darme la vida, la fe y esperanza para seguir adelante. También a todas las personas que han colaborado y me han brindado su apoyo para el desarrollo de este trabajo de investigación.

**Blanca Requejo**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	13
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	33

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de los instrumentos.....	15
Tabla 2. Trámites de órdenes de compra antes y después del programa SGD...	18
Tabla 3. Trámites de órdenes de servicio antes y después del programa SGD...	19
Tabla 4. Trámites de bonificación por 30 años de servicio antes y después del programa SGD.....	20
Tabla 5. Trámites de bonificación por luto y sepelio antes y después del programa SGD.....	21
Tabla 6. Procesos y trámites administrativos antes y después del programa SGD.....	22
Tabla 7. Prueba Z para la diferencia de promedios.....	23

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de zona probabilística.....	24
---	----

## Resumen

La presente tesis tuvo el objetivo de comparar el uso del programa SGD en los procesos y trámites administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño no experimental descriptivo comparativo. La población y muestra lo conformaron 35 trabajadores administrativos. La técnica aplicada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario. Se encontró que, los trámites de órdenes de compra sin el programa fueron eficiente en 14.29 %, con el programa fue eficiente con 48.57 %. Los trámites de órdenes de servicio sin el programa fueron eficientes en 11.43 %, con el programa fue eficiente con 54.29 %. Los trámites de bonificación por 30 años de servicio sin el programa fueron eficientes en 8.57 %, con el programa fue eficiente con 45.71 %. Los trámites de bonificación por luto y sepelio sin el programa fueron eficientes en 5.71 %, con el programa fue eficiente con 48.57 %. Se concluyó que, existe diferencia significativa al comparar los procesos y trámites administrativos antes y durante en el uso del programa de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

**Palabras Clave:** Proceso, trámite, programa, gestión documental

## **Abstract**

The objective of this thesis was to compare the use of the SGD program in the administrative processes and procedures of the General Directorate of Administration of the UNSM - Tarapoto, year 2021. The research was of an applied type, quantitative approach, deductive method, non-experimental design comparative descriptive. The population and sample were made up of 35 administrative workers. The applied technique was the survey, while the instrument was the questionnaire. It was found that the purchase order procedures without the program were efficient in 14.29%, with the program it was efficient with 48.57%. The service order procedures without the program were efficient in 11.43%, with the program it was efficient with 54.29%. The bonus procedures for 30 years of service without the program were efficient in 8.57%, with the program it was efficient with 45.71%. The mourning and burial bonus procedures without the program were efficient in 5.71%, with the program it was efficient with 48.57%. It was concluded that there is a significant difference when comparing the processes and administrative procedures before and during the use of the program of the General Directorate of Administration of the UNSM - Tarapoto, year 2021.

Keywords: Process, procedure, program, document management



## **I. INTRODUCCIÓN**

El sistema de gestión documental (SGD) es progresivamente significativo para los establecimientos públicos. La medida de los datos creados por las fundaciones actuales se está desarrollando dramáticamente y los viejos sistemas de almacenamiento son excesivamente deficientes. Un archivo en basado en sistemas documentales garantiza datos coordinados y efectivos, lo que favorece la eficiencia empresarial (Tic Portal, 2019). Teniendo en cuenta que un registro elaborado por una reunión de trabajo se puede ajustar de manera muy común, el 81% de los trabajadores de oficina se ha enfrentado en algún momento con alguna adaptación inaceptable de un informe, lo que se convierte en un tema que debe abordarse.

El uso de las nuevas tecnologías para las instituciones públicas posibilita una mejor atención a los requerimientos de los usuarios, no solo porque potencialmente pueden ayudar a hacer más eficientes los procesos y trámites relacionados con su trabajo, sino al brindar oportunidades de mejora en eficiencia y eficacia de la labor administrativa, facilitando los procesos de toma de decisiones sobre asuntos de interés público (Naser y Concha, 2011). Las instituciones públicas no solamente tienen que lidiar con la presión de lograr una eficiente gestión, adecuados servicios, pertinente atención a los ciudadanos; estos también están con la obligación de garantizar la continua mejora de sus procesos administrativos.

En Perú, la forma de trabajo en los procesos con los programas y sistemas digitales se considera un método útil para desarrollar competencias y genera ventajas competitivas, además, dependiendo del área involucrada, permite reducir los gastos, el tiempo y el trabajo manual en algo tan simple como lo automatizado. Esta forma de trabajo, dentro del ámbito administrativo, logra mejoras importantes en la gestión y en la obtención de resultados, las cuales son favorables de manera significativa para las instituciones. (Muñoz, 2011).

A nivel local, en la Universidad Nacional de San Martín vemos cada día una atención significativa a pequeñas sutilezas que ocasionan a los usuarios un malestar, una molestia. El tiempo en manejar dichos reportes en la Universidad debe ser efectivos, ya que debido a ello el personal que labora

en ella, mejoran su rendimiento laboral. Esta entidad cuenta con un espacio de manejo documental que tiene un lugar en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín (UNSM). En la realización, cumplimiento y satisfacción de sus capacidades y/o funciones se sumerge el ciclo documentario, es decir que es parte esencial de la capacidad administrativa, de ahí que su conocimiento sea la pieza central para comprender los diferentes temas relacionados con ella.

Entonces, se formuló el problema general ¿Qué diferencias existen al comparar los procesos y trámites administrativos antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021? Y como problemas específicos: PE1: ¿Qué diferencia existen al comparar las órdenes de compra antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021? PE2: ¿Qué diferencia existen al comparar las órdenes de servicios antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021? PE3: ¿Qué diferencia existen al comparar las bonificaciones por 30 años de servicio antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021? PE4: ¿Qué diferencia existen al comparar las bonificaciones por luto y sepelio antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021?

Este estudio fue conveniente, porque permitió establecer las diferencias entre el uso del Sistema de Gestión Documental en los procesos y trámites administrativos. Asimismo, fue beneficioso para la sociedad, porque los resultados beneficiaron a la administración de la Universidad Nacional de San Martín, además que las alternativas propuestas ayudaron a agilizar de una forma más rápida todo trámite administrativo que ingrese a la DGA. También, teóricamente apporto alto valor, debido a que se brindó un enfoque de desarrollo a través de un plan de procesos en los trámites administrativos, logrando contribuir la colectividad científica para que otras personas interesadas en conocer los resultados de la investigación, lo utilicen como referencia bibliográfica y comparen los datos encontrados. Además, en

justificación práctica, a consecuencia de que se dio solución al problema formulado, mediante una evaluación objetiva sobre el comportamiento de las variables de estudio en el centro de los hechos. Finalmente, en el aspecto metodológico, la investigación garantizó la aplicación de la metodología adecuada por lo que los resultados presentados cumplen con validez y confiabilidad previamente aprobada por expertos y técnicas estadísticas.

Se plantea el objetivo general: Comparar el uso del programa SGD en los procesos y trámites administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. Como objetivos específicos: OE1: Comparar el uso del programa SGD en los trámites de órdenes de compra en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. OE2: Comparar el uso del programa SGD en los trámites de órdenes de servicio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. OE3: Comparar el uso del programa SGD en los trámites de bonificación por 30 años de servicio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. OE4: Comparar el uso del programa SGD en los trámites de bonificación por luto y sepelio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

Se definió como hipótesis general: Existe diferencia significativa al comparar los procesos y trámites administrativos antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. Y como hipótesis específicas: HE1: Existe diferencia significativa al comparar las órdenes de compra antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. HE2: Existe diferencia significativa al comparar las órdenes de servicio antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. HE3: Existe diferencia significativa al comparar las bonificaciones por 30 años de servicio antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021. HE4: Existe diferencia significativa al comparar las bonificaciones por luto y sepelio antes y durante el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales, Chillagana (2019), desarrollo una investigación con enfoque cuantitativo, básica, y no experimental. La técnica de fue la encuesta. La población y muestra lo conformaron los usuarios internos y externos. Consideró que no existe un modelo o marco normalizado para el cuidado de los datos, que considere el control y verificación de la documentación. Supuso que el marco ofrece un enfoque eficaz para, en consecuencia, importar, enumerar, organizar, almacenar, buscar, recuperar, controlar y archivar archivos electrónicos. Además, el programa también es apto para supervisar informes prestando poca atención al tipo de archivo o la disposición del registro.

Mientras quem, Abadía (2017), desarrolló una investigación cualitativa, básica y no experimental de corte trasversal. La muestra lo conformaron los procesos administrativos de la empresa. La técnica aplicada fue la revisión bibliográfica mediante el análisis documental. El instrumento fue la guía de análisis documental. Entre sus conclusiones relevantes están que, el análisis documental trae dividendos para la organización y los usuarios que hacen parte de ella. Se pretende que, en base a esta implementación realizada, desarrollen otro. Asimismo, se espera mejoras en el sistema, en cuanto a la organización, flujo y control de los procesos documentales, ya que anteriormente no se encontraban estructurados. También, mejoró notablemente el procesamiento de información debido a que no hubo pérdidas.

En antecedentes nacionales, Cossios (2020), desarrolló un estudio cuyo método fue deductivo, nivel descriptivo, tipo básica y tuvo un diseño no experimental de corte trasversal. La población y muestra fueron 12 colaboradores de la oficina de comunicaciones. La técnica fue la encuesta. Entre sus fines más importantes se encuentra que la disposición actual de la fundación funciona de manera competente en cuanto a los ciclos y sistemas regulatorios dentro del establecimiento. La ejecución del marco permitió una actividad típica dependiente de una metodología persistente según lo indicado por las estrategias aprobadas según el arreglo del establecimiento. La

utilización del marco de administración permite un mejor control del acceso, así como de los ciclos con respecto a la adecuada utilización de la documentación.

También, Pizango (2020), quien desarrolló un estudio cualitativo, aplicada y pre experimental. La población y la muestra lo conformaron un total de 35 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Entre sus decisiones se encuentran que, descubrió cómo desarrollar aún más la utilidad de tiempo de ejecución de búsqueda de un valor normal de 26,771 enfoques a 5,686 enfoques, una disminución del 79%. Descubrió cómo reducir la cantidad de archivos perdidos de un valor normal de 4,80 registros a nada. Tenía la opción de disminuir el tiempo de reporte normal de un normal de 15.87 focos a 8.829 focos, una disminución del 44%. Finalmente, descubrió cómo desarrollar aún más la satisfacción del cliente desde un nivel normal de 4.66 enfoques (bajo) a 33.26 enfoques (bueno).

Asimismo, Herrera (2019), desarrolló una investigación cualitativa - cuantitativa, tipo aplicada y diseño cuasi experimental. La población lo conformaron todos los usuarios de la sede administrativa. La muestra fue igual a 128 usuarios. Las técnicas aplicadas fueron la encuesta, la observación y la entrevista. Entre sus decisiones primarias se encuentran: con la utilización de la Aplicación Web se puede apreciar muy bien que el incremento de registros obtenido por cada uno de los espacios cada día, para la recolección exploratoria, en el pre-test se logró que del 11 a 20 informes fueron algo similar. el que se obtenía, con un nivel de 19%, y en el post-test con la mitad, lo que implica que afecta el uso del marco del proceso de trabajo. Descubrieron cómo disminuir la oportunidad de mover un informe a los espacios en cuestión, donde en la prueba previa la oportunidad de mover un registro era de 10 a más días, con un nivel del 22%, mientras que en la prueba posterior los resultados fueron aceptables con un nivel del 7%.

También, Meca (2019) desarrolló una investigación fue cualitativa, básica y no experimental. La técnica aplicada para la obtención de datos fue la revisión bibliográfica (análisis documentario) mediante el instrumento conocido como guía de análisis documentario. Entre sus conclusiones definidas destacan los

siguientes: La naturaleza de la interacción narrativa en las empresas de propiedad privada comprende tanto en la realización de artículos o administraciones de calidad como en la creación de un gran soporte al cliente sobre cualquier dato que demande como adecuado. El trámite documentario es una metodología interna para tratar con toda la documentación que produce tanto de manera genuina como práctica de la organización, por eso todas las regiones deben tener una adecuada administración y / o utilización de los archivos, de los datos entregados y requeridos para una progresión. Se realiza la documentación de toda la asociación.

En antecedentes locales, Trauco (2021), desarrolló una investigación básica, descriptivo correlacional y no experimental. La muestra fue caracterizada por 20 funcionarios. La técnica fue la encuesta. Entre los resultados destacan: El nivel de avance público del SAT-Tarapoto se destaca con un nivel "Alto" con un 45%, mientras que el desenredo gerencial llegó a un nivel medio "Grande"; Asimismo, el desarrollo público y mejoramiento autoritario en el SAT-Tarapoto de la zona de San Martín, tiene una relación positiva moderada con un coeficiente de Pearson de 0.4769, y un coeficiente de aseguramiento de (0.2274) aclarando que solo el 22.74% de los reordenamientos de la Administración es afectados por el desarrollo público del SAT Tarapoto del territorio de San Martín, 2020.

Por su parte, Silva (2021), desarrollo un plan intencional no exploratorio, ilustrativo, para ello contamos con un ejemplo de 62 suplentes de la facultad de nivel de doctorado de la UNSM-T; el procedimiento utilizado fue la revisión y la encuesta como instrumento. Los resultados mostraron reordenamientos normales a la mitad y falta de 27%, lo que confirma que el tiempo de consideración es alto, gastos significativos y estrategias autorizadas mínimas disponibles. En cuanto al cumplimiento, se retrata por ser normal en un 53% y 34% insuficiente, mostrando que los segmentos identificados con la fuerza de trabajo, las partes de conexión y los subyacentes no son suficientes. De esta manera, la proposición depende de una etapa subyacente, una etapa intermedia que expresa sistemas de ciclos autoritativos sobre cronograma y gastos. Con todo, la propuesta fortalecerá la autoridad, desarrollará aún más

la correspondencia y la verbalización con las regiones autorizadas, disminuyendo la organización en las técnicas de las administraciones.

En cuanto a las teorías relacionadas a la variable de la investigación “Procesos y trámites administrativos”. Un proceso es un conjunto de ejercicios organizados que incluyen el apoyo de varias personas y activos materiales facilitados para lograr un objetivo anteriormente reconocido (Universidad de Jaen, 2007). También es, es una sucesión de actividades que se realizan para lograr una razón particular (Weistreicher, 2020). Además, es cualquier movimiento en el que se cambia al menos una fuente de información para obtener al menos un artículo para los clientes. En la medida en que les importa, Chase et al. (2004) notan que es una parte de la asociación que obtiene insumos en los que se confía para ser un incentivo más notable para la asociación que obtiene insumos y los convierte en elementos o administraciones, equivalentes a aquellos en los que se confía para ser de más incentivo para la organización. asociación que las primeras fuentes de información.

Un trámite es una actividad o conjunto de actividades que apuntan a lograr un objetivo específico. Asimismo, sugiere una actividad o conjunto de actividades para adquirir un beneficio o satisfacer un compromiso. Se realizan estrategias de diversa índole en espacios de formación, legítimos, monetarios o de bienestar entre otros (Roldán, 2018). Además, son una metodología establecida en un conjunto general de leyes que obligan a las personas a realizar una solicitud, a transmitir datos a las organizaciones gubernamentales de comparación o a mantener documentación o datos específicos (Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2020). También, se trata de un conjunto de pasos o serie de actividades controladas por el Estado y completadas por los clientes para lograr un rubro específico, potenciar la disposición satisfactoria de una asistencia, el reconocimiento de un derecho, la pauta de una acción excepcional. interés para la sociedad o, la propia ejecución y control de los ejercicios de la capacidad pública, decididos a trabajar con la actividad de las libertades de los residentes (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020).

La administración es el proceso que busca a través de la ordenación, asociación, ejecución y control de los activos para darles un uso más competente para lograr los objetivos de una organización (Quiroa, 2020). El creador especifica que las ventajas de la organización es que a) favorece el esfuerzo humano. b) permite estimar la presentación del establecimiento. c) crea datos e información significativos. d) Disminuye los gastos y e) Potencia un desarrollo razonable. Entre sus atributos se encuentran; a) todo incluido. b) es interdisciplinario. c) es un mal necesario. d) tiene cadena de mando. e) tiene una unidad mundana. f) su aplicación es amplia. g) es explícito y h) es adaptable.

En ese sentido un proceso administrativo es un conjunto de etapas (ordenamiento, asociación, encabezamiento y control) cuya razón de existir es lograr los destinos de una organización o asociación de la manera más productiva concebible (López, 2019). El creador mencionado anteriormente especifica que la interacción autorizada asume una parte clave en la administración de una organización. Es la guía a seguir durante un período específico, para lograr los objetivos marcados por la administración. De esta manera, permitirá a la asociación expandir su nivel de productividad en cuanto al logro de los objetivos propuestos. Este ciclo supondrá una disminución en la cantidad de activos consumidos.

Por su parte los trámites administrativos, son aquellos procesos realizables para llevar un registro, control, observación y reacciones satisfactorias a los diversos documentos alistados, entregados o inferidos a los diferentes lugares de trabajo, campo base o espacios de la Institución. Nos permite saber que los archivos de manejo son informes que se utilizan de forma rutinaria para completar los problemas actuales de una fundación o una persona. Estos informes se denominan dinámicos o actuales (Barrán et al., 2003). De esta manera, para entonces podemos describirnos a nosotros mismos como un conjunto de ciclos que permiten que la relación tenga el control de la región genuina y la condición actual y pasada de la documentación que aparece y se entrega dentro de ellos, para eliminar sus flujos y el tablero.



En cuanto a la dimensión trámites de órdenes de compra, es un informe a través del cual el comprador demanda productos al vendedor. En esta línea, lo que hacemos es archivar nuestras necesidades de artículos. Lo típico es enviar este archivo al proveedor con el objetivo de que pueda suministrar la solicitud. Tener la opción de hacerlo de forma real o práctica (Rus, 2020). En cuanto a la dimensión trámites de orden de servicios, es un documento que sirve para el registro de toda la información vinculada con las solicitudes de servicio. Lo cual posibilitan el seguimiento de los pedidos, sean internos o externos. Asimismo, ayuda a organizar los servicios pedidos para ordenarlos de acuerdo a los criterios requeridos. Además, mantiene en orden las tareas de una institución, organización y/o empresa, permitiendo que se cumplan los plazos de solicitud fijados (Da Silva, 2021).

Por su parte, la dimensión pago de bonificación, una bonificación es un tipo de retribución que se le da al especialista, como abono o ampliación en el valor a pagar, por un motivo particular. Es algo añadido que al especialista se le paga, fundamentalmente, por el logro de objetivos o resultados, ya sea de forma exclusiva o a nivel de grupo u organización. Las recompensas establecen cuotas extras o compensaciones correspondientes que la empresa realiza al trabajador para compensar condiciones ajenas al ordenamiento viable de las administraciones, sin embargo, que le afecten. Las recompensas pueden tener un comienzo legal o regular. Estos se dividen en: a) recompensas regulares; Los empleadores pueden caracterizar, de manera singular o esperada, la concesión de recompensas o fuerzas motivadoras como una mejora de la participación, la confiabilidad y la ejecución suficiente en el trabajo, moldeando su discernimiento a tales factores. b) Las recompensas por productividad, simplemente dependen del pago de la quinta clasificación, según el Código N ° 902 de la Tabla Paramétrica N ° 22 "Pagos, Impuestos y Descuentos" de la Planilla Electrónica-PDT N ° 601 (Perú Contable, 2020).

En cuanto a los sistemas de gestión documental, un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, y cuya finalidad es el bienestar común (Von, 1968). Mientras que Van (1978) mencionó que es una concesión de

partes interconectados y ordenados que muestra una conducta dinámica. En cuanto a la gestión, está es definida como un conjunto de acciones y procedimientos realizados para cumplir un propósito común (Westreicher, 2020). La gestión implica la concepción y la práctica del poder de la administración y de las maneras de generar consensos dentro de una determinada organización (Huergo, 2007). Por otra parte, al documento se le conoce como la constancia escrita o digital sobre algún hecho pasado (Pérez, 2021).

De esta manera, la gestión documental consiste en la recepción, almacenamiento y recuperación de diversos tipos de documentos, desde los formatos físicos hasta los electrónicos (Kyocera, 2018). También, son procesos para la administración de los archivos organizaciones en colaboración con un marco de normas técnicas y prácticas (Docuo, 2019). Y un sistema de gestión documental es un programa informático que tiene la funcionalidad de automatizar los procesos de captura, almacenamiento y recuperación de los documentos, permitiendo a las organizaciones coordinar y controlar las tareas claves sobre el acceso a los mismos. Además de que garantiza el correcto funcionamiento de la institución, ya que evita la pérdida de los documentos, asimismo, evita la pérdida de tiempo de estar buscándolos en caso todo el proceso sea manual, permite el acceso autorizado por lo que se mantiene la confidencialidad y la integridad de los documentos (Universitat Oberta de Catalunya, 2020). Los sistemas cada días son más sofisticados, es por esto que incluyen multimedia como las imágenes, videos y audio, lo que lo convierte en un elemento más trascendental para la organización (Pixelware, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

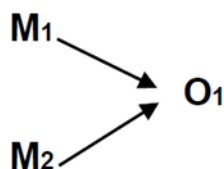
Según su propósito fue aplicada porque contribuyó en la generación de nuevos conocimientos mediante la aplicación directa al problema de la investigación (Hernandez et al., 2014).

El nivel fue descriptivo comparativo, debido a que precisó las irregularidades y regularidades entre dos variables; es decir, buscó describir el comportamiento de una para compararlo con el comportamiento del otro (Hurtado, 2010).

#### Diseño de Investigación

Se trabajó con un diseño no experimental descriptivo comparativo, la cual consideró dos o más investigaciones descriptivas y la comparación de los datos recogidos.

Esquema:



Dónde:

M1 = 35 colaboradores usando el SGD en los procesos y trámites administrativos.

M2 = 35 colaboradores no usando el SGD en los procesos y trámites administrativos.

O1 = Observaciones de M1 y M2.

Estas observaciones pueden ser: iguales (=); diferentes (≠); semejantes (~)

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable de estudio:** SGD en los Procesos y trámites administrativos

Definición conceptual: Es un sistema de trámite documentario para transmitir un registro, control, seguimiento y reacciones satisfactorios a los diversos documentos inscritos, entregados o determinados a los diferentes lugares de trabajo, campo base o espacios de la Institución.

Definición operacional: Donde los expedientes de trámite son archivos que se utilizan de manera rutinaria para realizar las tareas actuales de una organización o una persona. Se usa un protocolo para que todo el trámite administrativo esté parametrizado, para tener una respuesta eficaz y eficiente al de la solución del trámite.

Dimensiones: Trámites de órdenes de compra, trámites de órdenes de servicios, Trámites de bonificación por 30 años de servicio, Trámites de bonificación luto y sepelio.

Indicadores:

- Trámites de órdenes de compra: Recepción y trámite, tiempo de proceso, distribución, resultados.
- Trámites de órdenes de servicio: Recepción y trámite, tiempo de proceso, distribución, resultados
- Trámites de bonificación por 30 años de servicio: Recepción y trámite, tiempo de respuesta, distribución, resultados.
- Trámites de bonificación luto y sepelio: Recepción y trámite, tiempo de respuesta, distribución, resultados

**Escala de Medición:** ineficiente (1), Regular (2), eficiente (3).

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Es un conjunto limitada o interminable de componentes con atributos comunes (Arias, 2006).

Se llevó a cabo con 35 colaboradores que realizaron algún trámite administrativo a la DGA de la UNSM – T, 2021.

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores que realicen algún trámite administrativo a la DGA de la UNSM – T, 2021.
- Colaboradores que se encuentren sanos.

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores que no realicen algún trámite administrativo a la DGA de la UNSM – T, 2021.
- Colaboradores que se encuentren enfermos.

#### **Muestra**

Según Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”.

Por lo que la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población.

#### **Muestreo**

Es la colección de elementos que procesan la información recolectada por el investigador y sobre la cual hacen inferencias (Malhotra, 2004). En la presente investigación

Al ser la muestra igual que la población no se aplicó ningún tipo de técnica de muestreo.

#### **Unidad de análisis**

Un colaborador quien haya realizado un trámite administrativo en la DGA de la UNSM – T, 2021.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

Para la recolección y registro de la información se utilizó la encuesta. Según Carrasco (2019), esta técnica consiste en una serie de preguntas que se hace a un grupo de personas para recoger datos sobre un asunto determinado.

## **Instrumentos**

Considerando la naturaleza de la investigación y por lo tal la técnica aplicada se utilizó el cuestionario, siendo este un conjunto de preguntas, preparado sistemáticamente sobre hechos relevantes para concluir la investigación (García, 2003).

De esta manera, se elaboró dos cuestionarios, el primero para medir y analizar el comportamiento del proceso y trámite administrativo haciendo uso del sistema de gestión documental, mientras que el segundo cuestionario medirá el proceso y trámite administrativo sin el uso del programa de gestión documental. Ambos instrumentos tendrán tres dimensiones y tendrán las mismas cantidades de preguntas. El rango de valoración para ambos será de Ineficiente, Regular y Eficiente.

## **Validación**

Es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende (Chavez, 2007).

Ha sido validado mediante el juicio de tres expertos descritos en la siguiente tabla, quienes evaluaron la transparencia, imparcialidad, efectividad, planificación, aptitud, estabilidad, relación metódica y procedencia de las magnitudes de los instrumentos de investigación.

Tabla 1

*Validación de los instrumentos*

Instrumento	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Cuestionario sobre el Proceso y Trámite administrativo con SGD	1	Especialista	4,6	El instrumento es válido para su aplicación
	2	Especialista	4,5	El instrumento es válido para su aplicación
	3	Licenciado en estadística – COESPE 380	4,6	El instrumento se encuentra listo para su ejecución
Cuestionario sobre el Proceso y Trámite administrativo sin SGD	1	Especialista	4,6	El instrumento es válido para su aplicación
	2	Especialista	4,6	El instrumento es válido para su aplicación
	3	Licenciado en estadística – COESPE 380	4,5	El instrumento se encuentra listo para su ejecución

El promedio de la evaluación de los cuestionarios sobre el Proceso y Trámite administrativo con y sin el programa SGD fue igual a 4.56 resultado que indica que existe coherencia en un 91.2 % en la puntuación de los expertos, concluyendo que los cuestionarios son válidos para la aplicación en la investigación.

**Confiabilidad**

Es la consistencia o estabilidad de una medición (Quero, 2010).

El instrumento aplicado obtuvo un valor de alfa de Cronbach igual a 0.856, lo cual demuestra que tuvo fuerte confiabilidad para la aplicación en la investigación.

**3.5. Procedimientos**

Para la recopilación de la información se solicitó la autorización correspondiente a la DGA de la UNSM – T, 2021, esto con la finalidad de lograr el desarrollo de la presente investigación. Se procedió a elaborar el instrumento de investigación (cuestionario) que nos permitió acopiar la información solicitada, donde estos nos ayudaron a determinar la tendencia de trámites administrativos y hacer el estudio de evaluación de cada colaborador. Luego de la recolección de datos, se procedió de forma manual una tabla matriz con el programa Microsoft Excel para luego ser tabulado y

analizados estadísticamente. Finalmente se elaboró y presentó el informe de tesis ante el jurado asignado.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

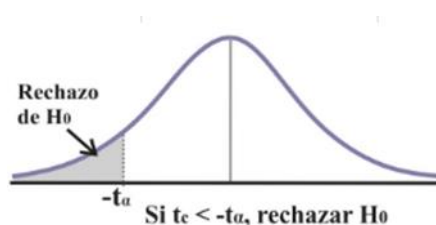
La investigación de la información obtenida de los instrumentos aplicados se ayudó a través de Microsoft Excel y el paquete medible SPSS v.25, para notar rápidamente las cualidades de la prueba de revisión que fueron abordadas por tablas y figuras, y luego desglosadas y descifradas. Además, se utilizaron las proporciones fácticas de inclinación focal y el Test Estadístico "T-Student", y con ello se realizaron los cruces que se consideraron importantes para diferenciar las hipótesis detalladas.

$$H_0: p_1 = p_2 \quad \text{ó} \quad H_0: p_1 - p_2 = 0$$

$$H_1: p_1 < p_2 \quad \text{ó} \quad H_1: p_1 - p_2 < 0$$

La estadística de trabajo depende de las características de las poblaciones y del tamaño de las muestras. El esquema de la distribución T de Student está representado de la siguiente manera:

$$T_c = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\frac{\hat{p}_1 \hat{q}_1}{n_1} + \frac{\hat{p}_2 \hat{q}_2}{n_2}}}$$



### 3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente dependió de los estándares morales y éticos globales, siendo principalmente el anonimato y la privacidad de la información individual de los colegas que completan los métodos regulatorios en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, año 2021. Los resultados obtenidos fueron sólidos y válidos y podría utilizarse con fines escolares por así decirlo. Los datos incrustados en el examen actual fueron trabajados bajo los estándares de respeto a la innovación protegida, lo que nos permitió exhibir idoneidad y veracidad en los datos, para ello se tomaron las pautas de ordenamiento de la séptima versión



de la APA, en materia de derechos de autor y que la información obtenida no se considera un robo literario.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Comparar el uso del programa sistema de Gestión Documental (SGD) en los trámites de órdenes de compra en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

Tabla 2

*Trámites de órdenes de compra antes y después del programa SGD.*

Trámites de órdenes de compra	Antes del programa SGD		Después del programa SGD	
	N.º	%	N.º	%
Ineficiente (4 a 6 puntos)	14	40.00%	5	14.29%
Regular (7 a 9 puntos)	16	45.71%	13	37.14%
Eficiente (10 a 12 puntos)	5	14.29%	17	48.57%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Datos propios de la investigación.

##### **Interpretación**

Antes del programa del SGD el 45.71 % el proceso del trámite de orden de compra era regular. El 40 % era ineficiente y solo el 14.29 % era eficiente. Mientras que, con el uso del programa del SGD, el proceso de trámite de orden de compra pasó a tener el 48.57 % de eficiencia, además, de que el 37.14 % fue regular y solo el 14.29 % fue ineficiente.

**4.2. Comparar el uso del programa SGD en los trámites de órdenes de servicio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.**

Tabla 3

*Trámites de órdenes de servicio antes y después del programa SGD.*

Trámites de órdenes de servicio	Antes del programa SGD		Después del programa SGD	
	N.º	%	N.º	%
Ineficiente (4 a 6 puntos)	15	42.86%	4	11.43%
Regular (7 a 9 puntos)	16	45.71%	12	34.29%
Eficiente (10 a 12 puntos)	4	11.43%	19	54.29%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Datos propios de la investigación.

**Interpretación**

Antes del programa del SGD el 45.71 % el proceso del trámite de órdenes de servicio era regular. El 42.86 % era ineficiente y solo el 11.43 % era eficiente. Mientras que, con el uso del programa del SGD, el proceso de trámite de órdenes de servicio pasó a tener el 54.29 % de eficiencia, además, de que el 34.29 % fue regular y solo el 11.43 % fue ineficiente.

**4.3. Comparar el uso del programa SGD en los trámites de bonificación por 30 años de servicio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.**

Tabla 4

*Trámites de bonificación por 30 años de servicio antes y después del programa SGD.*

Trámites de bonificación por 30 años de servicio	Antes del programa SGD		Después del programa SGD	
	N.º	%	N.º	%
Ineficiente (4 a 6 puntos)	14	40.00%	4	11.43%
Regular (7 a 9 puntos)	18	51.43%	15	42.86%
Eficiente (10 a 12 puntos)	3	8.57%	16	45.71%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

**Interpretación**

Antes del programa del SGD el 51.43 % el proceso del trámite de pago por 30 años de servicio era regular. El 40 % era ineficiente y solo el 8.57 % era eficiente. Mientras que, con el uso del programa del SGD, el proceso de trámite de pago por 30 años de servicio pasó a tener el 45.71 % de eficiencia, además, de que el 42.86 % fue regular y solo el 11.43 % fue ineficiente.

#### 4.4. Comparar el uso del programa SGD en los trámites de bonificación por luto y sepelio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021

Tabla 5

*Trámites de bonificación por luto y sepelio antes y después del programa SGD.*

Trámites de bonificación por luto y sepelio	Antes del programa SGD		Después del programa SGD	
	N.º	%	N.º	%
Ineficiente (4 a 6 puntos)	16	45.71%	5	14.29%
Regular (7 a 9 puntos)	17	48.57%	13	37.14%
Eficiente (10 a 12 puntos)	2	5.71%	17	48.57%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Datos propios de la investigación.

#### Interpretación

Antes del programa del SGD el 48.57 % el proceso del trámite de bonificación por luto y sepelio era regular. El 45.71 % era ineficiente y solo el 5.71 % era eficiente. Mientras que, con el uso del programa del SGD, el proceso de trámite de bonificación por luto y sepelio pasó a tener el 48.57 % de eficiencia, además, de que el 37.14 % fue regular y solo el 14.29 % fue ineficiente.

#### 4.5. Comparar el uso del programa SGD en los procesos y trámites administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021

Tabla 6

*Procesos y trámites administrativos antes y después del programa SGD.*

Procesos y trámites administrativos	Antes del programa SGD		Después del programa SGD	
	N.º	%	N.º	%
Ineficiente (4 a 6 puntos)	16	45.71%	4	11.43%
Regular (7 a 9 puntos)	17	48.57%	12	34.29%
Eficiente (10 a 12 puntos)	2	5.71%	19	54.29%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Datos propios de la investigación.

#### Interpretación

Antes del programa del SGD el 48.57 % el proceso y trámite administrativo era regular. El 45.71 % era ineficiente y solo el 5.71 % era eficiente. Mientras que, con el uso del programa del Sistema de Gestión Documental, el proceso y trámite administrativo pasó a tener el 54.29 % de eficiencia, además, de que el 34.29 % fue regular y solo el 11.43 % fue ineficiente.

Tabla 7

*Prueba Z para la diferencia de promedios*

<b>Resultados</b>	<b>Con el programa SGD</b>	<b>Antes del programa SGD</b>	
Media	36.629	27.457	
Varianza	93.593	71.255	
Observaciones		35	35
Grados de libertad		68	
Estadístico Z		4.226	
Valor crítico de Z (95%)		1.645	
<b>(P- valor)</b>		<b>0.000</b>	

Fuente: Datos propios de la investigación.

### **Interpretación**

Con 35 observaciones y 68 grado de libertad se observó que el proceso y trámite administrativo antes del programa del SGD la media fue igual a 27.457 y con el programa SGD fue igual a 36.629, habiendo una diferencia de 9.172. Además, se observó que, el p – valor fue igual a 0.000 la cual fue menor a 0.05 (margen de error) por lo tal se asume que existe diferencia entre las dos muestras.

Lo anterior descrito, se complementa con la prueba de contraste de hipótesis:

H0: No existe diferencia significativa al comparar los procesos y trámites administrativos antes y durante en el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

Ha: Existe diferencia significativa al comparar los procesos y trámites administrativos antes y durante en el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

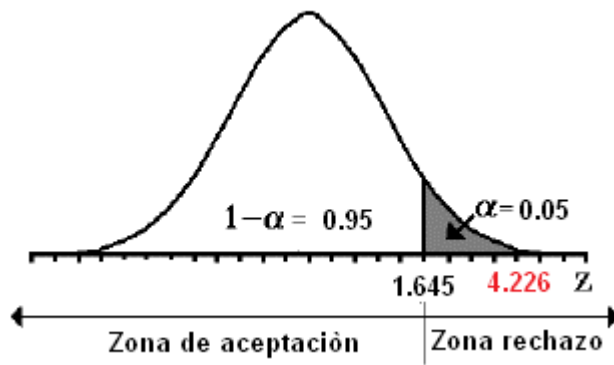


Figura 1 Gráfico de zona probabilística

#### Interpretación

Al observar el valor estadístico  $Z$ , este es mayor al valor crítico de  $Z$  (95 %), por lo tal se sitúa en el área que corresponde a la zona de rechazo. De esta manera se ha demostrado estadísticamente que existe diferencia significativa entre las dos muestras observadas. Por lo tal, se aceptó la  $H_a$ .



## V. DISCUSIÓN

Ante los hallazgos encontrados en la investigación es importante explicar y compararlos con los resultados de investigaciones predecesoras de otros autores. Por eso en cuanto al objetivo específico primero; Se encontró que el proceso y trámites de órdenes de compra sin el programa SGD fue regular con 45.71 %, eficiente con 14.29 % e ineficiente con 40 %. Lo que significa que la recepción, el tiempo de procesamiento, la distribución hasta las unidades administrativas y los resultados obtenidos no fueron debidamente ejecutados, ocasionando pérdidas de tiempo y recursos a la Universidad Nacional de San Martín. Por otro lado, al usar el programa de SGD el proceso y trámite de órdenes de compra mejoró positivamente, obteniendo una eficiencia del 48.57 %, además, el 37.14 % fue regular y solo el 14.29 % fue ineficiente. Al comparar los resultados presentados, claramente se observa una diferencia positiva para el programa SGD. Resultados que guarda cierto nivel de relación con el estudio de Abadía (2017), quien encontró que, un sistema de gestión documental ayudó a mejorar la organización, el flujo y el control de los procesos documentales, asimismo, mejoró el procesamiento de la información.

En cuanto al objetivo específico segundo; Se encontró que el proceso de trámites de órdenes de servicio fue regular con 45.71 %, ineficiente con 42.86 % y eficiente solo el 11.43 %. Lo que significa que, al igual que los trámites de órdenes de compra, la recepción, el tiempo de procesamiento, la distribución hasta las unidades administrativas y los resultados obtenidos no fueron debidamente ejecutados, ocasionando pérdidas de tiempo y recursos a la UNSM-T. Mientras que, con el uso del programa SGD, el proceso de trámites de órdenes de servicio fue eficiente con 54.29 %, regular con 34.29 % e ineficiente solo con 11.43 %. Al comparar los resultados presentados, claramente se observa una diferencia positiva para el programa SGD. Similar a la dimensión anterior, guarda cierta relación con el estudio de Abadía (2017).

En cuanto al objetivo específico tercero; Se encontró que el proceso de trámites de bonificación por 30 años de servicio fue regular con 51.43 %, ineficiente con 40 % y eficiente solo el 8.57 %. Lo que significa que, al igual que los trámites de órdenes de compra y de servicios que, la recepción, el tiempo de procesamiento, la distribución hasta las unidades administrativas y los resultados obtenidos no fueron debidamente ejecutados, ocasionando pérdidas de tiempo y recursos a la UNSM. Mientras que, con el uso del programa SGD, el proceso de tramites de bonificación por 30 años de servicio fue eficiente con 45.71 %, regular con 42.86 % e ineficiente solo con 11.43 %. Al comparar los resultados presentados, claramente se observa una diferencia positiva para el programa SGD. Los resultados presentados guarda cierta relación con el estudio de Cossios (2020), quien encontró que el uso del sistema de gestión documental mejora el control de los accesos, y de los procesos adecuados de la documentación.

En cuanto al objetivo específico cuarto; el proceso de trámites de bonificación por luto y sepelio fue regular con 48.57 %, ineficiente con 45.71 % y eficiente solo el 5.71 %. Lo que significa que, al igual que los trámites de órdenes de compra, servicios, bonificación por 30 años de servicio, que, la recepción, el tiempo de procesamiento, la distribución hasta las unidades administrativas y los resultados obtenidos no fueron debidamente ejecutados, ocasionando pérdidas de tiempo y recursos a la UNSM. Mientras que, con el uso del programa SGD, el proceso de tramites de bonificación por luto y sepelio fue eficiente con 48.57 %, regular con 37.14 % e ineficiente solo con 14.29 %. Al comparar los resultados presentados, claramente se observa una diferencia positiva para el programa SGD.

Finalmente, en cuanto al objetivo general; se encontró que el proceso y trámite administrativo sin el programa SGD fue regular con 48.57 %, ineficiente con 45.71 % y eficiente con 5.71 %. Mientras que con el uso del programa SGD, los resultados mejoraron positivamente, ya que el proceso y trámite administrativo pasó a tener el 54.29 de eficiencia. Asimismo, se ha demostrado diferencia significativa los valores muestrales comparados, ya que el  $p$  – valor fue igual a 0.000 menor a 0.05, y, complementando, el valor estadístico  $Z$  (4.226) fue

mayor al valor crítico de Z (95 %) (1.642), por lo que se ubicó en la zona de rechazo de la hipótesis nula. Resultado que guarda relación con el estudio de Chillagana (2019) quien encontró que el sistema de gestión documentario facilita una forma eficiente de gestionar documentos electrónicos, por lo tal mejoró de manera positiva los procesos y trámites documentarios. También tiene cierto nivel de correspondencia con el estudio de Pizango (2020) quien encontró que el uso del sistema de gestión documentaria mejoró el tiempo de búsqueda de información, asimismo, logró reducir la cantidad de documentos perdidos, como también el tiempo de emisión de reportes. Finalmente, logró aumentar la satisfacción de los usuarios. Por su parte, en el estudio de Herrera (2019), el autor observó que el sistema de gestión documentaria mejoró los procesos y trámites administrativos, logrando incrementar la cantidad de registros recibidos, así como el tiempo de transferencia de un archivo a otro lugar o estación de trabajo.

## **VI. CONCLUSIONES**

5.1. Existe diferencia significativa al comparar los procesos y trámites administrativos antes y durante en el uso del programa SGD de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

5.2. Los trámites de órdenes de compra en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021 sin el programa SGD fue eficiente en 14.29 %, con el programa SGD fue eficiente con 48.57 %.

5.3. Los trámites de órdenes de servicio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021 sin el programa SGD fue eficiente en 11.43 %, con el programa SGD fue eficiente con 54.29 %.

5.4. Los trámites de bonificación por 30 años de servicio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021 sin el programa SGD fue eficiente en 8.57 %, con el programa SGD fue eficiente con 45.71 %.

5.5. Los trámites de bonificación por luto y sepelio en la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021 sin el programa SGD fue eficiente en 5.71 %, con el programa SGD fue eficiente con 48.57 %.

## **VII. RECOMENDACIONES**

6.1. Al director de la Oficina General de Administración de la UNSM, implementar y usar el programa SGD para los procesos y trámites administrativos en la institución.

6.2. A los trabajadores administrativos de la Oficina General de Administración de la UNSM-T, hacer uso del programa SGD para la realización y seguimiento del trámite de órdenes de compra en la institución.

6.3. A los trabajadores administrativos de la Oficina General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, hacer uso del programa SGD para la realización y seguimiento del trámite de órdenes de servicio en la institución.

6.4. A los trabajadores administrativos de la Oficina General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, hacer uso del programa SGD para la realización y seguimiento del trámite de bonificación por 30 años de servicio en la institución.

6.5. A los trabajadores administrativos de la Oficina General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, hacer uso del programa SGD para la realización y seguimiento del trámite de bonificación por luto y sepelio en la institución.

## REFERENCIAS

- Abadía Izquierdo, J. A. (2017). *Implementación de una plataforma para el proceso de gestión documental Grupo Aldor* [Universidad Autónoma de Occidente].  
<https://red.uao.edu.co/handle/10614/9958>
- Arias, F. G. (2006). *mitos y errores en la elaboración de TESIS Y PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN* (Episteme (ed.); 3a ed.).  
<https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2016/04/mitos-y-errores-en-tesis-fidias-g-arias.pdf>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). *¿Qué es un trámite?*  
<https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Editorial San Marcos E I R LTDA (ed.); 19a ed.).  
[http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (Uyapal (ed.); 2a ed.).
- Chase, R., Aquilano, N., & Jacobs, R. (2004). *Administración de Producción y Operaciones* (McGraw-Hill Interamericana (ed.); 8a ed.). Chavez Alizo, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*.  
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=4556>
- Chillagana Quilachamín, J. R. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2020). *¿Qué es un trámite o servicio?*  
<http://tramites.bcs.gob.mx/que-es-un-tramite-o-servicio/>
- Cossios Ramírez, G. M. (2020). *Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018* [Universidad Peruana Los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1757>

- Da Silva, D. (2021). *¿Qué es una orden de servicio? Descubre cómo hacerla y para qué sirve*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/orden-de-servicio-que-es/>
- Docuo. (2019). *Gestión Documental – Cómo implantar un Sistema de Gestión Documental online*. <https://www.r2docuo.com/es/gestion-documental>
- García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*.  
[http://www.univsantana.com/sociologia/EI\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill Education. (ed.); 6a ed.).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6a ed.). McGRAW-HILL.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera Sanchez, D. V. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión documentaria basado en tecnología Workflow para el manejo del proceso de trámite documentario en una universidad privada de la región*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Huergo, J. (2007). *Los procesos de gestión*.  
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación Holística* (Fundación Sypal (ed.); 3a ed.).  
<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Kyocera. (2018). *La gestión documental*.  
<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>
- López, J. F. (2019). *Proceso administrativo*.  
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Malhotra, N. (2004). *Investigacion de mercados* (P. Educación (ed.); 1a ed.).
- Meca Rosillo, F. T. (2019). *Gestión de calidad en trámite documentario en empresas privadas* [Universidad Nacional de Piura].  
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1987>

- Muñoz, W. (2011). *La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Gestión Pública*, 73, 1–35.
- Pérez, M. (2021). *Documento*. <https://conceptodefinicion.de/documento/>
- Perú Contable. (2020). *Tipos de Bonificaciones otorgados al Trabajador*. <https://www.perucontable.com/laboral/tipos-de-bonificaciones-otorgados-al-trabajador/>
- Pixelware. (2019). *Sistemas de gestión documental y beneficios de su implantación en los procesos de negocio*. <https://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>
- Pizango Chang, J. J. (2020). *Sistema de trámite documentario para mejorar la gestión administrativa y presupuestaria del IIAP, Iquitos 2020* [{}]. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/120>
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos2*, 12(2), 248–252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quiroa, M. (2020). *Administración*. <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Roldán, P. N. (2018). *Trámite*. <https://economipedia.com/definiciones/tramite.html>
- Rus Arias, E. (2020). *Orden de compra*. <https://economipedia.com/definiciones/orden-de-compra.html>
- Silva Huamantumba, E. J. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>
- Tic Portal. (2019). *Qué es un sistema de gestión documental?* <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>
- Trauco Sinarahua, M. de los A. (2021). *Innovación pública y simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56780>
- Universidad de Jaen. (2007). *Procesos*. [https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Cali](https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Cali)



dad/Criterio5.pdf

Universitat Oberta de Catalunya. (2020). *Que es un sistema de gestión documental*. <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/ques/index.html>

Van, G. (1978). *Teoría General de Sistemas Aplicada* (Trillas (ed.)).

Von, L. (1968). *Teoría general de los sistemas*.

<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>

Weistreicher, G. (2020). *Proceso*.

<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Westreicher, G. (2020). *Gestión*.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## ANEXOS

## Anexo 1: Variables y Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SGD en los Procesos y trámites administrativos	El Sistema de Gestión Documental (SGD), es un sistema de trámite documentario para llevar un adecuado registro, control, seguimiento y respuestas a los diferentes expedientes registrados, emitidos o derivados a las diversas oficinas, jefaturas o áreas de la Institución.	Donde los expedientes de trámite son documentos usados regularmente para la realización de asuntos corrientes de una institución o de un individuo. Se usa un protocolo para que todo el trámite administrativo esté parametrizado, para tener una respuesta eficaz y eficiente al de la solución del trámite.	Órdenes de compra	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y trámite</li> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Distribución</li> <li>- Resultados</li> </ul>	Ordinal 1: Ineficiente 2: Regular 3: Eficiente
			Órdenes de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y trámite</li> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Distribución</li> <li>- Resultados</li> </ul>	
			Bonificación por 30 años de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y trámite</li> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Distribución</li> <li>- Resultados</li> </ul>	
			Bonificación por luto y sepelio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y trámite</li> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Distribución</li> <li>- Resultados</li> </ul>	

## Anexo 2 - Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario “Trámites administrativos antes y después de aplicar el programa de Sistema de Gestión Documental”

Esta encuesta solicita tu colaboración y sinceridad, para que resulte exitoso el trabajo del investigador, lee atentamente poniendo énfasis en cada una de las preguntas y califica colocando el número que corresponda (...) en las preguntas de las columnas de **Antes y Después** de la aplicación del estudio comparativo del programa SGD en los procesos y trámites administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021.

Esta encuesta, el número corresponde a la siguiente valoración:

1. Ineficiente
2. Regular
3. Eficiente

N°	Dimensiones	Antes	Después
	TRÁMITES DE ÓRDENES DE COMPRA		
1	Cómo evalúa Ud. la recepción y el trámite de orden de compra sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
2	Cómo evalúa Ud. el tiempo para procesar el trámite de orden de compra sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
3	Cómo evalúa Ud. la distribución del trámite de orden de compra sin y con el uso del programa SGD desde la DGA hacia las unidades administrativas.		
4	Cómo evalúa Ud. los resultados obtenidos al culminar el trámite de orden de compra sin y con el programa SGD en la DGA.		
N°	TRÁMITES DE ORDEN DE SERVICIOS	Antes	Después
5	Cómo evalúa Ud. la recepción y el trámite de orden de servicio sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
6	Cómo evalúa Ud. el tiempo para procesar el trámite de orden de servicio sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		

7	Cómo evalúa Ud. la distribución del trámite de orden de servicio sin y con el uso del programa SGD desde la DGA hacia las unidades administrativas.		
8	Cómo evalúa Ud. los resultados obtenidos al culminar el trámite de orden de servicio sin y con el programa SGD en la DGA.		
<b>N°</b>	<b>TRÁMITES DE BONIFICACIÓN POR 30 AÑOS DE SERVICIO</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
9	Cómo evalúa Ud. la recepción y el trámite de bonificación por 30 años de servicio sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
10	Cómo evalúa Ud. el tiempo para procesar el trámite de bonificación por 30 años de servicio sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
11	Cómo evalúa Ud. la distribución del trámite de bonificación por 30 años de servicio sin y con el uso del programa SGD desde la DGA hacia las unidades administrativas.		
12	Cómo evalúa Ud. los resultados obtenidos al culminar el trámite de bonificación por 30 años de servicio sin y con el programa SGD en la DGA.		
<b>N°</b>	<b>TRÁMITES DE BONIFICACIÓN POR LUTO Y SEPELIO</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
13	Cómo evalúa Ud. la recepción y el trámite de bonificación por luto y sepelio sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
14	Cómo evalúa Ud. el tiempo para procesar el trámite de bonificación por luto y sepelio sin y con el uso del programa SGD en la DGA.		
15	Cómo evalúa Ud. la distribución del trámite de bonificación por luto y sepelio sin y con el uso del programa SGD desde la DGA hacia las unidades administrativas.		
16	Cómo evalúa Ud. los resultados obtenidos al culminar el trámite de bonificación por luto y sepelio sin y con el programa SGD en la DGA.		

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Contreras Padilla Elva Rosa  
 Institución donde labora : Ministerio Público – Gerencia Administrativa de San Martín  
 Especialidad : Licenciada en Administración REGUC: 011058  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Encuesta sobre el SGD en los Procesos y Trámites administrativos antes de aplicar un Plan de procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Requejo Pérez, Blanca Leydi

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su aplicación

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 21 de septiembre de 2021.



Lic. Elva Rosa Contreras Padilla  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Contreras Padilla Elva Rosa  
 Institución donde labora : Ministerio Público – Gerencia Administrativa de San Martín  
 Especialidad : Licenciada en Administración REGUC: 011058  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Encuesta sobre el SGD en los Procesos y Trámites administrativos después de aplicar un Plan de procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Requejo Pérez, Blanca Leydi

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto 21 de septiembre de 2021.



Lic. Elva Rosa Contreras Padilla  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Flores García Segundo Jaime  
 Institución donde labora : Ministerio Publico – Gerencia Administrativa de San Martín  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas CIP N° 142112  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Encuesta sobre el SGD en los Procesos y Trámites administrativos antes de aplicar un Plan de procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Requejo Pérez, Blanca Leydi

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 21 de septiembre de 2021.



Ing. Segundo Jaime Flores García  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Flores García Segundo Jaime  
 Institución donde labora : Ministerio Publico – Gerencia Administrativa de San Martín  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas CIP N° 142112  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Encuesta sobre el SGD en los Procesos y Trámites administrativos después de aplicar un Plan de procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Requejo Pérez, Blanca Leydi

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Consecuencias de la falta de su aplicación.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto 21 de septiembre de 2021.

  
 Ing. Segundo Jaime Flores Garcia  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Encuesta sobre el SGD en los Procesos y Trámites administrativos antes de aplicar un Plan de procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Requejo Pérez, Blanca Leydi

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proyectos de inversión pública.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Proyectos de inversión pública				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Proyectos de inversión pública					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE"**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto 21 de septiembre de 2021

  
**Dr. Wilson Torres Delgado**  
 Docente en Metodología  
 UNSM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Delgado Torres Wilson  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Encuesta sobre el SGD en los Procesos y Trámites administrativos después de aplicar un Plan de procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Requejo Pérez, Blanca Leydi

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desarrollo sostenible.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desarrollo sostenible				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desarrollo sostenible				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE"**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto 21 de septiembre de 2021

  
**Dr. Wilson Torres Delgado**  
 Docente en Metodología  
 UNSM

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 18 de octubre de 2021.

**CARTA N° 087-2021-UCV-VA-PO1-F11/CCP**

**Mtra. Juana Ysabel Saldaña Saavedra**  
**Dirección General de Administración**  
**Universidad Nacional de San Martín**  
**Presente**

**ASUNTO:** PRESENTO AL TESISISTAS Y SOLICITO FACILIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Tony Venancio Pereyra Gonzales, con DNI N° 05390926, coordinador de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Moyobamba, agradeciendo de antemano su gentil deferencia, presento al tesisista, la srta. **Blanca Leydi Requejo Pérez** con DNI N° **45034180**, alumno del taller de titulación de Administración de esta casa de estudios, a fin de que le pueda brindar las facilidades del caso para la elaboración de trabajo de investigación titulado "Estudio comparativo del programa SGD en los procesos y trámites administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021", con fines netamente de investigación académica, guardando las reservas correspondientes.

Esperando la atención a la presente y agradeciéndole su gentil deferencia, me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;


Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
**COORDINACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
Universidad Cesar Vallejo



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**

DIRECCIÓN GENERAL  
DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 19 de octubre del 2021.

**CARTA N° 1150- 2021-UNSM/DGA.**

Srta.

Sra. **BLANCA LEY DIR REQUEJO PEREZ**

Tesista de la Universidad Cesar Vallejo

**ASUNTO : Remito Respuesta a lo Solicitado**

**REF : CARTA N° 087-2021-UCV-VA-P01-F11/CCP**

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente así mismo se le comunica que esta institución estará brindando todas las facilidades a fin que su persona pueda realizar su trabajo de investigación titulado "Estudio comparativo del programa SGD en los procesos y trámites administrativos de la Dirección General de Administración de la UNSM – Tarapoto, año 2021".

Me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
CPC. Mg. Juan Pablo Saldaña Saavedra  
DIRECTORA

**LOCAL CENTRAL**

Jr. Maynas N° 177 – Tarapoto, Perú

+51 (042) 48 0103

dga-recepcion@unsm.edu.pe

administracion@unsm.edu.pe

<https://unsm.edu.pe/>