



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Tesis

Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

Autor:

Antony Armas Sánchez

<https://orcid.org/0009-0007-2226-8402>

Asesor:

Ing. Dr. Juan Orlando Riascos Armas

<https://orcid.org/0000-0002-2360-9084>

Tarapoto, Perú

2024



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Tesis

Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

Autor:

Antony Armas Sánchez

Sustendo y aprobado el día 19 de agosto de 2024, por los siguientes jurados:

Presidente de Jurado
Lic. Dr. Carlos Rodríguez Grández

Secretario de Jurado
Ing. Buenaventura Ríos Ríos

Vocal de Jurado
Ing. Dra. Janina Cotrina Linares
de Quezada

Asesor
Ing. Dr. Juan Orlando Riascos
Armas

Tarapoto, Perú

2024



Universidad Nacional de San Martín
Facultad de Ingeniería de Sistema e Informática
Jr. Vía Universitaria S/N° - Ciudad Universitaria - Morales



ACTA DE SUSTENTACIÓN
PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Resolución N° 16-2024-UNSM/FISI-D (15.08.2024)

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA – ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

A las 12:00 horas del día lunes 19 de agosto del año 2024, se inició el acto público de sustentación del trabajo de Investigación "SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA, AÑO 2023" presentado por ANTONY ARMAS SÁNCHEZ, con la asesoría del Ing. Dr. Juan Orlando Riascos Armas., Instalada la mesa directiva conformada por:

Presidente : LIC. DR. CARLOS RODRÍGUEZ GRÁNDEZ
Secretario : ING. Mg. BUENAVENTURA RÍOS RÍOS
Vocal : ING. M. Sc. JANINA COTRINA LINARES DE QUEZADA

El presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la Resolución N° 16-2024-UNSM/FISI-D.

Seguidamente el autor expuso el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por el sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia del sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2. del RG-CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue **..DIECISEIS..... (16)**; tal como se deja constar en la siguiente descripción.

LIC. DR. CARLOS RODRÍGUEZ GRÁNDEZ
Presidente

ING. Mg. BUENAVENTURA RÍOS RÍOS
Secretario

ING. M. Sc. JANINA COTRINA LINARES DE QUEZADA
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Antony Armas Sánchez, con DNI N° 71498269, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 19 de agosto de 2024



Antony Armas Sánchez
71498269
Autor



Ficha de identificación

<p>Título del proyecto</p> <p>Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, Año 2023</p>	<p>Área de investigación: Administración Pública Línea de investigación: Gestión Pública Sublínea de investigación: Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en la Gestión Pública. Grupo de investigación: Resolución N 084-2023-UNSM/FISI/CFT Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autor:</p> <p>Antony Armas Sánchez</p>	<p>Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática https://orcid.org/0009-0007-2226-8402</p>
<p>Asesor:</p> <p>Ing. Dr. Juan Orlando Riascos Armas</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática Unidad o Laboratorio Ingeniería de Sistemas e Informática https://orcid.org/0000-0002-2360-9084</p>

Dedicatoria

Es para mí un honor y orgullo poder dedicarles a mis padres: Gonzalo Armas Macedo y Sara Sánchez Gonzales porque siempre me han apoyado incondicionalmente en todo momento.

A mis hijos Ezzio Benjamín y Aixa Naiara que son el amor, motor y motivo para salir adelante día a día.

A mi pareja Guadalupe, por su amor y apoyo en la realización de mi sueño de obtener el Título Profesional.

A mis colegas de trabajo (Yomar, Karen, Carlos) que de alguna manera también siempre me han apoyado.

Agradezco a mis profesores, colegas, amigos y familiares por su apoyo en mi formación como un profesional con valores y ética, tal como lo espera la sociedad.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por enseñarme que la vida tiene altos y bajos, que depende de nosotros y del apoyo familiar, pero sobre todo de mantener la fe para avanzar y lograr nuestras metas.

Agradecer al Ing. Mg. Juan Orlando Riascos Armas por su apoyo como asesor en mi proyecto de investigación y por haber sido mi profesor durante mi vida universitaria, brindándome los conocimientos clave para mi desarrollo profesional.

Agradezco sinceramente a los miembros de mi jurado, el Lic. Dr. Carlos Rodríguez Grández, el Ing. Buenaventura Ríos Ríos y la Ing. M. Sc. Janina Cotrina Linares de Quezada, por sus valiosos consejos que mejoraron esta investigación y me ayudaron a obtener el Título Profesional.

A la Municipalidad Provincial de Moyobamba, quien me brindó la oportunidad de poder desarrollar el proyecto de tesis dentro de la entidad y no dudaron en brindar información con fines académicos a lo requerido para nuestra investigación.

A las personas que contribuyeron en desarrollar las encuestas que brindaron la información para el desarrollo del presente estudio de investigación.

Índice general

Ficha de identificación	6
Dedicatoria	7
Agradecimientos.....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Fundamentos teóricos	20
2.3. Definición de términos básicos	27
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	29
3.1.1. Contexto de la investigación.....	29
3.1.2. Periodo de ejecución.....	29
3.1.3. Autorizaciones y permisos	29
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	29
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales.....	29
3.2. Sistema de variables	29
3.3. Procedimientos de la investigación.....	30
3.3.1. Objetivo específico 1	31
3.3.2. Objetivo específico 2.....	32
3.3.3. Objetivo específico 3.....	33
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultado específico 1	34
4.2. Resultado específico 2	48

4.3. Resultado específico 3	53
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de variables por objetivo general	30
Tabla 2 Eficacia de la Gestión Administrativa.	47
Tabla 3 Satisfacción de la Gestión Administrativa.	47
Tabla 4 Eficacia y satisfacción de la gestión administrativa (post – test).....	54
Tabla 5 Prueba de normalidad de datos (encuesta).	54
Tabla 6 Prueba T Student.....	54
Tabla 7 Estadística Descriptiva de la Gestión Administrativa (Media y desviación estándar).	55
Tabla 8 Prueba de normalidad datos (registros).	55
Tabla 9: Prueba estadística	56

Índice de figuras

Figura 1 Actividades de Gobierno y Gestión.....	26
Figura 2 Inicio de Sesión al sistema	35
Figura 3 Acceso para la creación de la nueva contraseña.....	35
Figura 4 Validar correo electrónico.....	35
Figura 5 Registrar nueva contraseña.....	36
Figura 6 Loguin Exitoso	36
Figura 7 Menú principal	37
Figura 8 Búsqueda del Número de Registro y/o Expediente.....	38
Figura 9 Registro y/o Expediente buscado y su estado de trámite.....	38
Figura 10 Documentos en proceso.....	39
Figura 11 Listado en Documentos recibidos por el área.....	39
Figura 12 Registro de expediente para derivar	40
Figura 13 Origen externo.....	42
Figura 14 Documentos adjuntos	43
Figura 15 Documento visualizado.....	44
Figura 16 Apartado-Para proveídos.....	45
Figura 17 Apartado-Solo para firma.....	46
Figura 18 Documento para firma digital	46
Figura 19 Funcionalidad del sistema de trámite documentario	51
Figura 20 Confiabilidad del sistema de trámite documentario.....	52
Figura 21 Usabilidad del sistema de trámite documentario.....	52
Figura 22 Eficiencia del sistema de trámite documentario.....	53

RESUMEN

El presente estudio de investigación denominado “Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023” relacionado al sistema de gestión documental de los gobiernos locales en la cuales encontramos diversas plataformas informáticas, que realizan funciones importantes, siendo una de ellas el sistema de trámite documentario, no solo por la importancia y responsabilidad legal que implican sus procedimientos administrativos, sino que también se tiene en cuenta la percepción que adquieren los vecinos del distrito capital de la Provincia de Moyobamba, sobre la gestión edil, cuyo objetivo principal es determinar la influencia del sistema de trámite documentario en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023. La investigación se realizó en la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, la investigación pretende desarrollar una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo no experimental ya que los hechos y acontecimientos se presentan tal y como se da en la realidad, los resultados esperados es determinar de manera cuantitativa el sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Palabras clave: Sistema de trámite documentario, gestión administrativa

ABSTRACT

This research study entitled “Documentary processing system and its influence on the administrative management of the Provincial Municipality of Moyobamba, year 2023” is related to the document management system of local governments which includes various computer platforms that perform important functions, one of them being the document processing system, not only because of the importance and legal responsibility involved in its administrative procedures, but also takes into account the perception that the residents of the capital district of the Province of Moyobamba have of the municipal management. The main objective is to determine the influence of the document processing system in the administrative management of the Provincial Municipality of Moyobamba, 2023. The research was conducted in the Office of Information and Communication Technologies of the Provincial Municipality of Moyobamba, the research aims to develop a methodology of applied type, quantitative approach, and non-experimental descriptive level since the facts and events are presented as they occur in reality. The expected results are to quantitatively determine how the document processing system significantly influences the administrative management of the Provincial Municipality of Moyobamba.

Keywords: Document processing system, administrative management.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

El modernismo y los avances tecnológicos de las TIC están avanzando a un ritmo cada vez más acelerado, generando cambios a nivel económico, social, cultural y tecnológico. Exigiendo a las organizaciones públicas y privadas incorporar en el desarrollo de sus actividades, tecnologías de la información y la comunicación, con la finalidad de administrar, procesar, intercambiar y compartir información mediante el uso de equipos y dispositivos tecnológicos.

El sistema de gestión de documentos consiste en utilizar software para almacenar y localizar documentos e imágenes electrónicas, lo que ahorra tiempo y esfuerzo en el procesamiento. Esto se logra al asociar índices que describen características esenciales como el tipo de documento y el autor (García, 2004). Según Zapata (2015), la gestión de documentos electrónicos debe basarse en funciones documentales como el registro y la declaración del documento en el sistema de gestión.

En Perú, hay entidades tanto del sector público como del privado que disponen de Sistemas de Trámite Documentario en línea, como son el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, el Ministerio del Interior y el Ministerio de Agricultura, entre otros.

En lo que se refiere a la administración de documentos en los gobiernos locales, se identificaron varias plataformas digitales que cumplen roles significativos. Una de estas es el sistema de gestión de trámites documentales, el cual es crucial debido a la relevancia y la responsabilidad legal asociadas a los procesos de gestión administrativa que maneja.

Hasta agosto de 2015, la Municipalidad Provincial de Moyobamba gestionaba manualmente los trámites administrativos, pero a partir del 4 de agosto de ese año, implementó un nuevo sistema, mediante Resolución de Alcaldía N° 585-2015-MPM/A, se implementó el Sistema de Gestión Documentaria SISGEDO, como una herramienta de gestión y de transparencia, la misma que contenía las siguientes fases: recepción, clasificación, registro, derivación y archivamiento.

Cabe mencionar que el sistema de trámite SISGEDO no tenía habilitado la opción cargar documentos digitales por parte de las unidades orgánicas y no disponía de las medidas de seguridad en cuanto a la confiabilidad de la documentación lo que obligaba a los funcionarios y trabajadores de la entidad a utilizar documentación de cada expediente en medio físico, también las derivaciones muchas veces no cumplían

su objetivo debido a que el proceso era solamente referencial y todo el trámite se realizaba de manera manual.

La gestión municipal, al constar que había mucho consumo de papel, tinta, tóner y manteniendo de las impresoras, y de por medio la pandemia del Covid-19, la Oficina de TI en coordinación con la Gerencia Municipal, decidieron actualizar e implementar un sistema de trámite documentario mejor y óptimo. El 15 de noviembre del 2021, empezó a funcionar el nuevo sistema de trámite documentario. El sistema de trámite documentario en adelante (SISPLUS) cuenta con herramientas de búsqueda por expediente, búsqueda masiva por fecha, tipo de documento, número de documento, responsable, área o unidad orgánica, concepto del documento, carga y visualización de documentos, archivamiento de documentos, uso de la interoperabilidad-PIDE al hacer la consulta de DNI o RUC, uso de la firma digital en los documentos, uso de códigos QR en los documentos; transcurrido 02 años de implementación, no se ha realizado un estudio que permita evaluar si el sistema de trámite documentario ha mejorado la gestión administrativa de la entidad.

Explorando la percepción de los funcionarios y servidores de la Municipalidad objeto de estudio, en lo que corresponde a la utilidad actual del SISPLUS, estos manifestaron que existen problemas en rectificaciones y errores en la derivación de expedientes, dificultades para compartir información con otras unidades orgánicas, inconvenientes en cuanto a la firma digital que se tiene que realizar de hoja por hoja.

Sobre el nivel de eficiencia de los procesos, se observa descontrol de la información generada no se conoce los documentos que se produce en la entidad, no se lleva un registro de expedientes que ingresan diariamente a la entidad, uso excesivo en el consumo de papel, en tinta, compra de impresoras y costos en mantenimiento.

Por otra parte, el estudio buscó realizar un análisis al comportamiento del flujo del trámite documentario, no se tiene definido estándares o lineamientos, que permita determinar el grado de efectividad del sistema de trámite documentario, no existen mecanismos de alerta de documentos que permitiera identificar el cuello de botella, generando acumulación de los documentos por recibir y en proceso, pérdida de horas en cuanto a la búsqueda de los expedientes, pérdida de los expedientes archivados, esto limita la adopción de medidas preventivas y correctivas ante desviaciones en las actividades de los funcionarios, impidiendo la retroalimentación y la mejora continua de los procesos en la entidad.

El presente trabajo de investigación estuvo orientado en identificar oportunidades de mejoras en los procesos del sistema de trámite documentario que actualmente existen

en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, valorando el uso tecnológico y determinando cómo influye en la gestión administrativa. Además, se buscó que esta investigación sea una fuente de información y un referente para futuros estudios sobre el sistema de gestión documental en el sector público.

También destacar el valor teórico, la exploración pretende aportar conocimientos teóricos acerca de la aplicación del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa de la entidad, lo que permitirá tener un mejor conocimiento del fenómeno de estudio dentro de la Municipalidad. Asimismo, por la ausencia de estudios similares dentro del ámbito local, servirá como referencia para nuevas investigaciones y replicas en otras entidades públicas.

La investigación se justifica socialmente porque sus hallazgos ofrecerán información sobre las deficiencias en el uso del sistema de trámite documentario, beneficiando la gestión municipal. Buscan identificar y proponer soluciones para optimizar los procesos administrativos, agilizando la atención de los trámites. Además, servirá como referente para futuros proyectos en tecnología, contribuyendo a resolver problemas en las instituciones públicas y aumentando la satisfacción de trabajadores, directivos y ciudadanos.

Comprende también implicaciones prácticas, el aporte que se propone en el presente estudio de investigación, se justifica debido a que los resultados sirvan para ahondar en las oportunidades de mejoras identificadas en la entidad, y además cómo influye en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba; para esto se deben analizar e identificar cuáles son problemas que interrumpen o retrasan su accionar y luego presentar alternativas de solución.

Relevancia metodológica: esta investigación se realizó siguiendo procedimientos del método científico, utilizando técnicas que facilitaron la recopilación de datos y la validación por expertos. Esto contribuirá a nuevas investigaciones sobre la efectividad del sistema de gestión documental, mejorando así la administración en las instituciones públicas.

Por lo tanto, el problema planteado en estudio objeto de investigación fue: ¿En qué medida la implementación del sistema de trámite documentario influye en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023?

Por tanto, se plantea la siguiente hipótesis de investigación:

Hi: La implementación del sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.

Ho: La implementación del sistema de trámite documentario no influye en la mejora de la gestión administrativa de Municipalidad Provincial de Moyobamba.

En cuanto a los objetivos, se tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la implementación del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023, y como objetivos específicos: 1) Identificar los procesos administrativos que están directamente vinculados con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023, 2) Establecer indicadores de gestión que permitan realizar un seguimiento continuo de la influencia del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023, 3) Medir la influencia del sistema de trámite documentario en la reducción de tiempos de respuesta y gestión de documentos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Revelo (2021) en su estudio, el objetivo fue evaluar la gestión de incidencias en los servicios de TI del GADMCE, utilizando ITIL y el proceso (DSS02) de COBIT 2019. La metodología combinó enfoques descriptivos, deductivos e inductivos, a través de entrevistas y encuestas. La conclusión indicó que el nivel de madurez de los procesos en el GADMCE era inicial, lo que sugirió que, aunque el trabajo estuvo completo, las metas del área prioritaria aún no se habían alcanzado y se requerían mejoras significativas para llegar a un nivel mínimo definido.

Cerrillo & Casadesús (2018) en su artículo, se indicó que la gestión documental mejoró notablemente la transparencia en la Administración pública al incluir obligaciones legales en el ciclo de vida de los documentos, asegurando así el acceso efectivo de la ciudadanía a la información pública. Se analizaron los cambios que debían implementarse en los sistemas de gestión documental para mejorar la transparencia y facilitar el acceso a la información, destacando la Ley 19/2014 de Cataluña sobre transparencia y acceso a la información pública.

Nacional

Guadalupe (2022) en su tesis, propuso implementar un sistema automatizado de trámites documentarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en 2019 para mejorar la calidad del servicio. Se utilizó un diseño preexperimental y cuestionarios para la recolección de datos, concluyendo que el sistema tuvo un impacto positivo y se aceptó la hipótesis alternativa.

Bravo (2018) en su investigación, propuso desarrollar un modelo de gestión de trámites documentarios, implementando una ventanilla única según el estándar BPM y un sistema web de consulta, con el fin de mejorar los tiempos de atención y aumentar la productividad. La metodología utilizada fue cualitativa y tecnológica. Se concluyó que este modelo permitió reducir los tiempos promedio de atención en los trámites de los usuarios al eliminar tareas que no generaban valor.

Mesail & Alfredo (2019) propuso implementar el Sistema Web SISDOC para mejorar el proceso documental en la Municipalidad Distrital de Molino, con el objetivo de reducir los tiempos de tramitación y ofrecer información rápida sobre el estado de los

documentos. La investigación, de enfoque aplicado y con diseño experimental, mostró resultados positivos: el tiempo de tramitación se redujo en 2.36 días y el tiempo de consulta en 8.24 minutos, logrando la satisfacción de los usuarios.

Córdova (2019) propuso implementar un sistema informático en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo, Morropón, Piura, para optimizar los tiempos administrativos. La investigación, de enfoque cuantitativo, descriptivo y aplicada, utilizó el Proceso Unificado de Rational (RUP) como metodología. Los resultados mostraron una reducción en el tiempo de registro de documentos de 3.12 a 1.30 minutos (58.33%), en el tiempo de búsqueda de 1.27 a 0.29 minutos (77.16%), y en el tiempo de espera de los usuarios de 2.90 a 0.33 minutos (88.62%).

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Variable: Sistema de trámite documentario

Definición de sistema

Un sistema se define como un conjunto de componentes que colaboran para alcanzar metas comunes, aceptando entradas y generando salidas de manera organizada (Effy, 2006). Chiavenato (2014) describe un sistema como un grupo de elementos interdependientes que forman un todo organizado. García (2019) añade que un sistema consiste en elementos interrelacionados, donde un cambio en uno afecta a los demás, y estos elementos son los que se estudiarán en el contexto del problema (pág. 23).

Sistemas y subsistemas.

No todos los sistemas persiguen un único objetivo. En muchas ocasiones, un sistema se compone de varios subsistemas que forman parte de uno más amplio, cada uno con objetivos secundarios que ayudan a lograr la meta principal. Estos subsistemas pueden recibir información y enviar resultados a otros sistemas o subsistemas (Effy, 2006).

Sistemas de información

Al entender los términos “información” y “sistema”, un sistema de información (SI) puede definirse como el conjunto de elementos que colaboran para convertir datos en información útil. En las empresas, estos sistemas suelen incluir varios subsistemas

que persiguen objetivos específicos, apoyando así la meta principal de la organización (Effy, 2006).

Sistemas de información en las organizaciones

Un sistema de información se refiere a un sistema informático en el que una computadora central se conecta a dispositivos periféricos. En este contexto, las computadoras recopilan, almacenan y transforman datos en información, siguiendo las instrucciones de los programas diseñados por las personas.

Sistemas de información administrativa

Los sistemas de información administrativa (MIS) no sustituyen a los sistemas de procesamiento de transacciones, sino que los abarcan. Se basan en la colaboración entre seres humanos y computadoras (Kenneth & Julie, 2011, p. 3). De acuerdo con Heredero (2006), son fundamentales para examinar grandes cantidades de datos y obtener información valiosa que facilite la toma de decisiones.

Trámite documentario

La Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD (2017) establece que las entidades deben incluir en sus Planes Operativos Institucionales acciones para implementar el Modelo de Gestión Documental, según el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1310. Este modelo facilita el intercambio de documentos entre entidades públicas, asegura un manejo adecuado del acceso a la información, genera confianza ciudadana y optimiza costos y tiempos de gestión. Además, promueve buenas prácticas en la administración documental y agiliza la búsqueda de documentos para atender solicitudes de acceso a la información (p.6-7).

Es el conjunto de procesos para gestionar, organizar y archivar documentos en una institución o empresa. Incluye la creación, recepción, clasificación, distribución, seguimiento y archivo, garantizando un flujo eficiente de información y el cumplimiento de procedimientos administrativos y legales (Vásquez, 2006).

Por otro lado, la Resolución N° 075-2019-SG/MC del Ministerio de Cultura establece que la gestión de trámites documentarios será eficiente y buscará eliminar el uso de papel en las comunicaciones, adoptando buenas prácticas para facilitar la comunicación en beneficio de los administrados.

La gestión documental

La gestión documental consiste en procesos técnicos que optimizan la eficiencia en el manejo de documentos administrativos. Estas prácticas facilitan el flujo de información, asegurando la recuperación de datos, el almacenamiento adecuado, la eliminación de documentos innecesarios y la conservación de los más importantes (Ricks, 1976). Además, es crucial para el éxito empresarial, ya que asegura la integridad y accesibilidad de los documentos, mejorando la eficacia y productividad en los procesos administrativos y de toma de decisiones (Granizo, 2023, p. 9).

Calidad de software

La calidad de software es el nivel de desempeño que cumple un sistema durante su ciclo de vida para garantizar un programa confiable que aumente la satisfacción del cliente frente a su funcionalidad y eficiencia. Para ello es esencial que el sistema se construya bajo un estándar de calidad que logre la gestión de atributos en el proceso de diseño y programación (Callejas Cuervo et al., 2017).

Para evaluar la calidad de software se puede tomar en cuenta las características presentadas en la Guía técnica de evaluación de sistemas informáticos para el sector público mediante Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (PCM, 2004), las cuales son:

- Funcionalidad
- Confiabilidad
- Usabilidad
- Seguridad
- Eficiencia
- Eficacia
- Satisfacción

Desarrollo del Sistema de Información SISPLUS

El Sistema de Trámite Documentario denominado “SISPLUS”, ha seguido un proceso que comprende metodologías de desarrollo de software para asegurar la eficiencia y cumplimiento de los requerimientos del proceso de trámite documentario y las interacciones entre los usuarios.

Uso de metodologías Ágiles (Agile)

La aplicación de la metodología Scrum (se enfoca en la colaboración, la adaptación a los cambios y la entrega frecuente de valor al cliente) se ha utilizado dentro del marco

ágil (Programación Extrema) desarrollado perfectamente al tamaño del sistema implementado SISPLUS por parte de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. La cual el Scrum permite lo siguiente:

- **Mayor flexibilidad:** Adaptarse a cambios en los requisitos del cliente de manera más ágil.
- **Mayor visibilidad:** El progreso del proyecto se hace más transparente, facilitando la comunicación entre el equipo y el cliente.
- **Mejor calidad:** Al trabajar en iteraciones cortas, se pueden identificar y corregir errores más rápidamente.
- **Mayor compromiso del equipo:** El equipo se siente más involucrado y comprometido con el proyecto.

Uso de Softwares y Herramientas utilizadas

Para el desarrollo del SISPLUS, se han utilizado los siguientes:

a) Lenguajes de Programación:

- **Java:** Amplia adopción en sistemas gubernamentales, por su robustez y seguridad.

b) Frameworks:

- **Spring Framework (Back End):** Para facilitar el desarrollo de aplicaciones basadas en la web.
- **Angular (Front End):** Para crear y mantener aplicaciones web de una sola página

c) Bases de Datos:

- **PostgreSQL:** Bases de datos relacionales ampliamente utilizadas en sistemas gubernamentales.

d) Servidores y Hosting:

- **Apache Tomcat:** Es un servidor de aplicaciones web de código abierto, utilizado principalmente para ejecutar aplicaciones Java.

2.2.2. Variable: Gestión administrativa

Definición

La gestión administrativa, según Chiavenato (2006), implica realizar acciones para lograr resultados de manera eficiente y económica. Bazurto (2021) añade que tiene un enfoque sistémico, orientándose hacia el cumplimiento de objetivos a través de funciones clásicas como planear, organizar, dirigir e integrar.

La gestión administrativa implica implementar el proceso administrativo, que abarca la planificación, dirección, coordinación y control, con el objetivo de organizar las actividades y anticipar situaciones para alcanzar metas en la empresa (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017). Mendoza et al. (2015) destacan que busca orientar los recursos y funciones dentro de la organización, supervisando diferentes roles y mejorando la resolución de conflictos.

Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa es fundamental, ya que sienta las bases para realizar y mejorar las acciones internas, permitiendo así alcanzar los objetivos planteados. También es esencial contar con un personal capacitado para lograr estas metas (Universidad Latina de Costa Rica, 2023).

Objetivos de la gestión administrativa

Según Robalino (2017), implementar una gestión administrativa adecuada permite:

- Optimizar los procesos para mejorar el rendimiento.
- Mejorar el seguimiento y control de los procedimientos internos.
- Facilitar el trabajo para alcanzar los objetivos de manera más eficiente.
- Ofrecer productos y servicios superiores mediante el uso de nuevas tecnologías.

Teoría de la gestión administrativa

Fayol (1925) sostiene que la administración es aplicable a cualquier organización y que sus elementos están presentes en todas las áreas de la empresa. Cada individuo participa en funciones administrativas como planificación y organización. La Gestión Administrativa ha sido analizada desde múltiples enfoques, lo que requiere un análisis objetivo de sus conceptos (Ramírez Casco, 2017, pág. 5).

La administración eficiente permite a las empresas optimizar sus recursos materiales, humanos y financieros para alcanzar sus metas. Se encarga de utilizar estos recursos de manera efectiva, organizando, gestionando y supervisando las actividades para lograr mejores resultados (Quiroa, 2020). Además, es crucial para la productividad, ya que una planificación y control adecuados aseguran el uso óptimo de los recursos necesarios para cumplir los objetivos propuestos (Rodríguez, 2022).

Elementos de la gestión administrativa

Planeación

Según Rivera, Moraga y Ureña (2020), la planeación es el fundamento del proceso administrativo y consiste en elaborar planes que guiarán eficientemente las acciones de la organización. Esto implica establecer objetivos y estrategias para alcanzarlos, organizando así las actividades necesarias para el éxito de la entidad.

Organización

Para Argudo (2023) la organización es la estructuración de la empresa o institución, definiendo roles, responsabilidades y la disposición de los recursos necesarios. Esto incluye la creación de organigramas y la distribución de tareas.

Dirección

Según Argudo (2018), la dirección es la etapa más dinámica del proceso administrativo por la interacción entre los miembros de la empresa y sus líderes. Esta etapa, que es clave para el avance en la administración, requiere un gerente con habilidades de liderazgo para guiar a su equipo hacia el éxito (Argudo, 2023). La dirección se refiere al proceso de motivar a las personas a contribuir a los objetivos organizacionales, con un papel importante de las ciencias del comportamiento (Koontz et al., 2012, p. 386).

Control

El control administrativo implica evaluar el cumplimiento de los planes para detectar desviaciones y aplicar correcciones, siendo clave para la eficiencia organizacional (Hernández, 2020). Esta fase es crucial para mejorar y corregir errores de etapas anteriores; sin ella, no se podrán realizar ajustes necesarios para alcanzar el éxito organizacional. Además, el control asegura el cumplimiento de los objetivos empresariales y está estrechamente relacionado con la planificación, considerándose por algunos autores como funciones inseparables (Koontz et al., 2012, p. 496).

Gestión de documentos

La Gestión de Documentos supervisa el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su eliminación, incluyendo la recopilación y conservación de información relevante para la organización.

Gestión digital en las entidades públicas

La transformación digital en las entidades del Estado peruano se rige por dos principios:

1. **Gobierno como plataforma:** Las entidades públicas operan como una única plataforma, proporcionando a los servidores las herramientas y datos necesarios para ofrecer servicios centrados en el ciudadano.

2. **Gobierno proactivo:** Las entidades anticipan y responden rápidamente a las necesidades de la ciudadanía (PCM, 2023).

Servicio digital

similar, de forma automática y remota, utilizando tecnologías digitales para generar valor público (Decreto Legislativo N° 1412, 2023). En el Estado Peruano, estos servicios se rigen por principios como accesibilidad, enfoque en el ciudadano, adaptación a dispositivos móviles, preservación de la información, escalabilidad, seguridad, interculturalidad, innovación abierta y mejora continua (Decreto Legislativo N° 31169).

Estructura organizacional del gobierno digital y gestión de las tecnologías digitales

Los procesos de gobernanza dirigen y controlan el uso de tecnologías digitales para alcanzar objetivos estratégicos, mientras que la gestión se ocupa de planificar y supervisar proyectos alineados con las directrices del Comité.

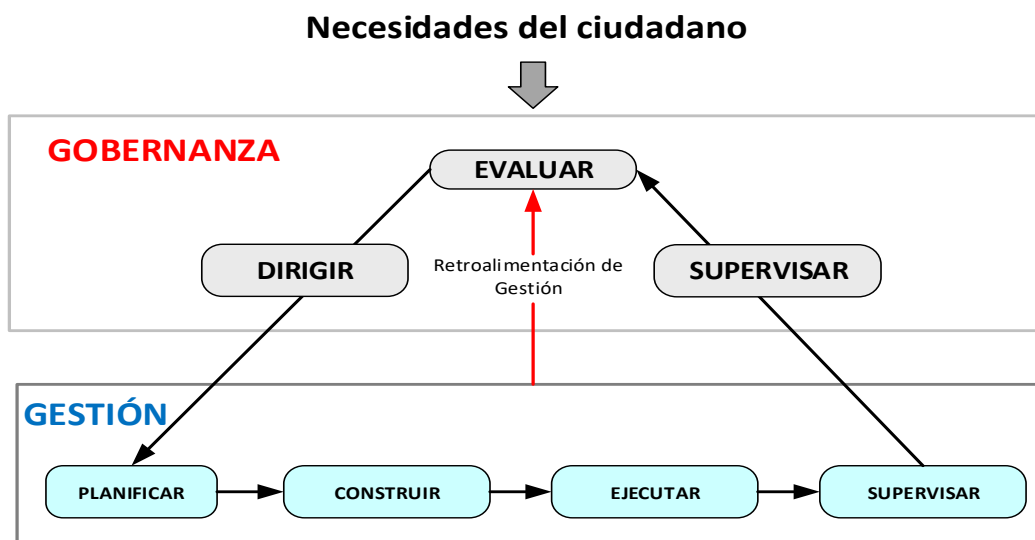


Figura 1

Actividades de Gobierno y Gestión.

Fuente: Basado en NTP ISO/IEC 38500:2016 y COBIT 5

Nota: Adaptado de *Plan de Gobierno Digital* (p.15). PCM-SGD,2018

2.3. Definición de términos básicos

Administración: Es el área encargada de velar por la organización con la finalidad de contar con los recursos humanos y mercantiles necesarios para cumplir los objetivos o metas propuestas (Navarro Silva et al., 2018).

Administrado. - Persona o entidad que participa en el proceso administrativo como titular de derechos o intereses válidos, ya sean individuales o colectivos.

Aplicación: Programa informático creado para asistir a los actores en la realización de determinadas actividades (Salazar, 2013).

Aplicativo Informático de trámite documentario. Aplicación utilizada para la gestión y monitoreo de la documentación.

Archivo: Es un grupo de datos o instrucciones con un nombre, guardados en un soporte (Noguez, 2006).

Documento. - Todas las manifestaciones en lenguaje natural y otros formatos gráficos, sonoros o visuales pueden aparecer en distintos soportes, incluidos los digitales.

Estado del trámite. -Situación en la que se encuentra el documento o expediente ingresado en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Expediente. - Conjunto de documentos sobre un mismo tema gestionados por las unidades administrativas, que generan una respuesta de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

La gestión de los documentos: Se define como el conjunto de reglas y técnicas para el manejo de documentos, desde su creación hasta su conservación a largo plazo. (Vega et al., 2015).

Mesa de Partes. - Para efectos de la presente directiva, mesa de partes, comprende el área física de recepción documental.

Responsable de trámite documentario. - funcionario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba encargado de supervisar el sistema de tramitación documental, con la responsabilidad de recibir, revisar, registrar y remitir los documentos ingresados por la Mesa de Partes.

Sistema de información: Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados con su entorno, también visto como una estructura compleja de componentes que interactúan (Bertalanffy, 1993).

Sistema de Trámite Documentario. - Es un sistema de normas y procedimientos que gestiona la recepción, registro y atención de documentos, así como su control y archivo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Sistema: Conjunto de elementos con el objetivo de procesar funciones establecidas a fin de cumplir parámetros (Alvarado et al., 2018).

Trámite: Cualquier comunicación escrita, interna o externa, que necesite un acto administrativo o respuesta. (Cruz, 2011, p.31).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Contexto de la investigación

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, capital del departamento de San Martín - Perú.

3.1.2. Periodo de ejecución

El estudio se llevó a cabo en 9 meses, de diciembre de 2023 a agosto de 2024.

3.1.3. Autorizaciones y permisos

Se obtuvo el permiso del alcalde de Moyobamba para facilitar el acceso a la información. También se hizo las coordinaciones con los 34 funcionarios públicos de la entidad, que forma parte muestral del estudio, para realizar los instrumentos (Encuesta y Ficha de Registro).

3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Las encuestas y fichas de registro se realizaron de manera presencial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, siguiendo protocolos de bioseguridad adicionales por la pandemia del COVID-19, para proteger la salud del investigador y de los funcionarios encuestados.

3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

La investigación se llevó a cabo conforme a los principios éticos de la investigación, garantizando la integridad científica y la no alteración de los datos, así como el consentimiento informado y el anonimato de los participantes. Esto promovió prácticas éticas que respaldan los resultados. Además, es fundamental que los investigadores cuenten con la competencia legal necesaria y que los diseños sean científicamente validados, lo que permitirá fomentar futuras investigaciones en beneficio de la comunidad. (Osorio, 2000).

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Se evaluaron las siguientes variables:

- Sistema de trámite documentario

Tabla 1

Descripción de variables por objetivo general

Objetivo general: Determinar la influencia de la implementación del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Sistema de trámite documentario	Funcionalidad Confiabilidad Usabilidad Eficiencia	Cuestionario	Cualitativo-Ordinal
Gestión administrativa	Tiempo de consulta Tiempo de registro Tiempo de derivación Número de solicitudes atendidas Tiempo de atención Desempeño administrativo Confiabilidad de servicio Satisfacción de servicio	Cuestionario	Cualitativo-Ordinal

3.3. Procedimientos de la investigación

a) Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

Es aplicada, ya que se intervino en la Municipalidad Provincial del Moyobamba, en la cual los resultados que se obtuvieron sirvieron para las conclusiones y recomendaciones pertinentes para los que administran la gestión documentaría.

Nivel de investigación

Nuestra investigación fue descriptiva y explicativa. Se evaluaron las variables de forma independiente para entender su manifestación y se identificaron deficiencias y causas en el proceso de tramitación documental de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

b) Población y muestra

Población

Según Tamayo (1999), al tratar el tema de población en algunos casos, “se introduce el concepto de universo, al cual se le da igual significado, pero en realidad son de diferente contenido y tratamiento, en razón de los resultados que arrojan” (p. 175).

La población de la investigación hace referencia al total de personas o elementos que se investigaron, la cual estuvo constituida por un total de 34 funcionarios y servidores públicos que cumplen la función administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Muestra

Una muestra representativa “es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. (Arias, 2006, pág. 83). Mencionado previo según el autor afirma estar de acuerdo que la población es la generalidad del problema objeto de estudio, en donde todos los elementos tienen las mismas peculiaridades, por lo tanto, debido a que la población fue finita y conocida la muestra fue del 100% de la población.

c) Diseño analítico, muestral y experimental

Transversal: La investigación y el uso de herramientas se realizaron en un solo momento, según Hernández Sampieri, con el fin de describir variables y analizar su impacto y relación en ese instante. (Hernández Sampieri, 2014).

Diseño experimental: Se utilizó un diseño pre-experimental al analizar una muestra en dos momentos: antes y después de implementar un sistema web específico (Sampieri et al., 2014).

El esquema del diseño se expresó de la siguiente manera:

G: O1 XO2

Donde:

G = Grupo o Muestra.

O1 = Observación Inicial Gestión Administrativa (Pre-test)

X= Implementación del Sistema de Trámite Documentario (Intervención).

O2 = Observación Final Gestión Administrativa (Post-test)

r = Relación de Causalidad.

3.3.1. Objetivo específico 1

- **Identificación y definición de actividades:** consiste en identificar y documentar las acciones concretas que será necesario realizar un trámite documentario, para luego agruparlo en procesos.

- **Aplicación de encuesta (pre-test) in situ:** Se diseñó un cuestionario para encuestar a la población y recopilar información sobre el estado actual del sistema de gestión administrativa, coordinando previamente con el Gerente Municipal. El instrumento empleado en esta actividad pertenece a la variable: gestión administrativa; que cuenta con ocho indicadores, cuatro corresponden a la dimensión eficacia de la gestión administrativa y los cuatro restantes a la satisfacción de gestión administrativa. La escala de medición a utilizar será la ordinal de tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4) De acuerdo; 5) Muy de acuerdo. El instrumento fue validado por tres expertos; además se procedió a evaluar el grado de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach.
- **Ficha de registro de datos:** Se procedió con la anotación de los datos del tiempo en segundos que toma registrar el tiempo de consulta, de registro, de derivación y de atención, en una ficha técnica que se diseñará como instrumento de investigación. Para ello, se utilizó un cronómetro y se aplicó la técnica de observación directa en campo.
- **Tabulación de datos de la encuesta:** En esta actividad, se registraron los datos de los cuestionarios en Excel y se importaron al programa SPSS, versión Statistics V21.0, para elaborar figuras que abordaran el primer objetivo de investigación.
- **Levantamiento de información:** La actividad consistió en la solicitud de los requisitos funcionales y no funcionales del sistema de gestión documental SISPLUS que se ha implementado.

3.3.2. Objetivo específico 2

- Dentro de las actividades para establecer indicadores de gestión se realizó 1) identificación de indicadores; teniendo en cuenta el comportamiento y desempeño luego adoptar una metodología que guíe la etapa de planificación y ejecución, y selección de indicadores.
- Asimismo, se llevó a cabo el 2) Tipología de indicadores, donde se encuentran las tareas de elaboración de casos de uso, se refiere a los tiempos de consulta, registro, derivación y atención de expedientes, entre otros.
- Respecto a las actividades para establecer indicadores se tuvo en consideración las etapas de 3) Codificación de los expedientes, 4) Testeo (medición del uso del SISPLUS mediante la encuesta), a fin de cumplir los requerimientos, 5) Prueba de calidad de software, 6) Despliegue (producción), 7) Documentación, que se

brindó a la Municipalidad de Moyobamba, y finalmente la tarea de 8) Capacitación a los usuarios en la implementación del sistema de trámite documentario-SISPLUS.

- Aplicación de encuesta para evaluar el sistema de trámite documentario. Se realizó una encuesta para evaluar el sistema de gestión de documentos y conocer la opinión de los usuarios sobre SISPLUS. El instrumento se basó en la norma ISO 9126 – Calidad del producto. Tiene cuatro dimensiones e indicadores que fueron medidos a través de una escala de valoración ordinal tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4) De acuerdo; 5) Muy de acuerdo. Dicho instrumento fue validado por tres expertos; además se presentó un índice de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, cumpliendo con los criterios para ser aplicado.

3.3.3. Objetivo específico 3

- **Aplicación de encuesta (pos-test) in situ:** Se realizó una encuesta a la misma muestra de estudio para recopilar información sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, después de implementar el sistema de trámite documentario.
- **Llenado de ficha de registro de datos:** Se procedió a anotar los datos del tiempo en segundos que toma registrar una consulta, registro, derivación, atención en el proceso de gestión administrativa mediante el uso del sistema de trámite documentario implementando.
- **Tabulación de datos de pos-test:** Se organizaron los datos de los pos-tests para su análisis junto con los del pre-test, utilizando SPSS versión Statistics V21.0.
- **Análisis de frecuencias:** Se realizó la elaboración de gráficos de análisis de frecuencias para evaluar las mejoras en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, tras implementar un sistema de trámite documentario para digitalizar procesos. Esto también permitió recopilar datos sobre los indicadores evaluados del sistema.
- **Prueba estadística:** Se realizó la prueba de normalidad con el software SPSS, versión Statistics V21.0.
- Aplicación de encuesta fueron medidos a través de una escala de valoración ordinal tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4) De acuerdo; 5) Muy de acuerdo. Teniendo en cuenta los rangos de calificación de acuerdo a la encuesta, serán lo siguiente: 0-10 (Malo), 11-20 (Regular), 21-30 (Bueno) y 31-40 (Excelente).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado específico 1

Identificar los procesos administrativos que están directamente vinculados con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023

Funciones del Trámite Documentario: Respecto al trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba se ha identificado las funciones de:

- Organizar y clasificar el archivo documental de la Municipalidad de forma ordenada.
- Dirigir la administración de documentos, asegurando la correcta recepción, codificación, registro y archivo.

Procesos: En cuanto a la operatividad del sistema se ha identificado que ha sido estructurada de la siguiente manera:

- a) Documentos en Proceso:** Todos los documentos están registrados en una oficina y esperan ser atendidos.
- b) Documentos por Recibir:** Los documentos enviados de una oficina a otra y pendientes de recepción cambian a estado de documentos en proceso una vez recibidos.
- c) Documentos Archivados:** Todos los documentos que han sido tratados y, por lo tanto, han sido archivados.
- d) Ingreso al Sistema:** Para acceder al Sistema de Trámite Documentario, deberá ingresar mediante cualquier navegador web (Google Chrome, Firefox, Opera, Explorer, Safari y demás) a la url: <http://177.73.254.74/sisplus>
- e) Para un Usuario Registrado:** Para poder acceder al sistema, seguir el paso anterior.

Después se muestra una pantalla en la cual requiere llenar los datos de ingreso, donde el usuario deberá ingresar su correo electrónico y contraseña, para luego dar click en el botón "ingresar", tal como muestra la



Figura 2
Inicio de Sesión al sistema

Si el usuario no recuerda la contraseña, deberá dar click en “**Si no has validado tu clave? hazlo ahora!**” (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), donde deberá ingresar el correo electrónico y dar click en “*validar*” (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). Después mostrara un formulario, donde, se ingresará el correo electrónico, una contraseña, comprobar la contraseña e ingresar un código de validación que llegara al correo electrónico ingresado, para después dar click en validar (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), y regresará para ingresar correo y clave, tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Figura 3
Acceso para la creación de la nueva contraseña.

Figura 4
Validar correo electrónico.



Figura 5
Registrar nueva contraseña.

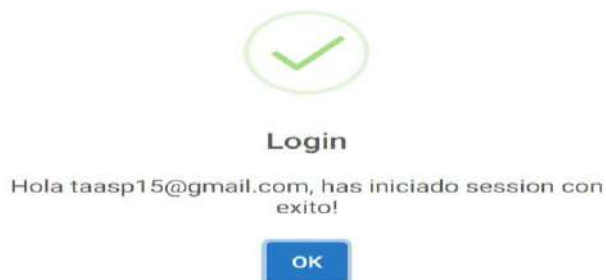


Figura 6
Loguin Exitoso

Una vez realizado el paso anterior de la validación de la contraseña, se mostrará un mensaje de que se ha iniciado sesión con éxito.

Menú Principal

Después de haber iniciado sesión, ingresando mediante el correo electrónico y contraseña, se redirecciona al sistema, donde se muestra el menú principal. El mismo que se visualiza las siguientes pestañas situado al lado izquierdo: inicio, documentos. Como también, se muestra los iconos de nuevo documentos en proceso, documentos por recibir, documentos archivados/procesados, manual de ayuda, buscar, cambiar

contraseña y finalizar sesión, tal como se muestra en la



Figura 7
Menú principal

Dentro del Sistema, en la parte superior ubicada al lado derecho, se puede realizar la búsqueda del trámite, ingresando un N° Registro y/o N° Expediente dependiendo lo que ingrese y dar click en el icono buscar, tal como lo muestra la Figura 7. Así mismo, puede ir al menú documentos, donde se desglosará en submenús (nuevo registro, proceso, por recibir y buscar), luego dar click en buscar para hacer el mismo proceso de ingresar el registro y/o expediente, tal como muestra la Figura 8.



Figura 8
Búsqueda del Número de Registro y/o Expediente

Una vez ingresado el N° de Registro y/o N° Expediente en el buscador, ir al botón “buscar”, se mostrará el estado del trámite.

Local	Fecha	Hora	Operación	Turno	Unidad Origen	Usuario	Unidad Destino	Usuario Destino	Proceso
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	09:41:32 a. m.	REGISTRADO	ORIGINAL	AREA DE TRAMITE	KAROLITA RUTH			
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	09:41:32 a. m.	DERIVADO	ORIGINAL	AREA DE TRAMITE	KAROLITA RUTH	GERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL		SU ATENCION TRAM. SOC.
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	10:16:52 a. m.	REGISTRADO	ORIGINAL	GERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL	ALEJANDRO			
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	10:20:33 a. m.	DERIVADO	ORIGINAL	GERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL	ALEJANDRO	AREA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL		PARA SU ATENCION
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	10:23:18 a. m.	REGISTRADO	ORIGINAL	AREA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL	ADOLFO			
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	10:33:04 a. m.	DERIVADO	ORIGINAL	AREA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL	ADOLFO	AREA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL		PARA SU ATENCION
<input type="checkbox"/>	25/08/2015	10:33:09 a. m.	REGISTRADO	ORIGINAL	AREA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL	LAUREANO			
					AREA DE TRANSPORTE Y				

Figura 9
Registro y/o Expediente buscado y su estado de trámite.

Documentos en proceso

Para distinguir los documentos en proceso ir al icono “Documentos en Proceso” del menú principal y dar clic, caso contrario ir al menú documentos y dar clic en el sub menú procesos, tal como se muestra a continuación:

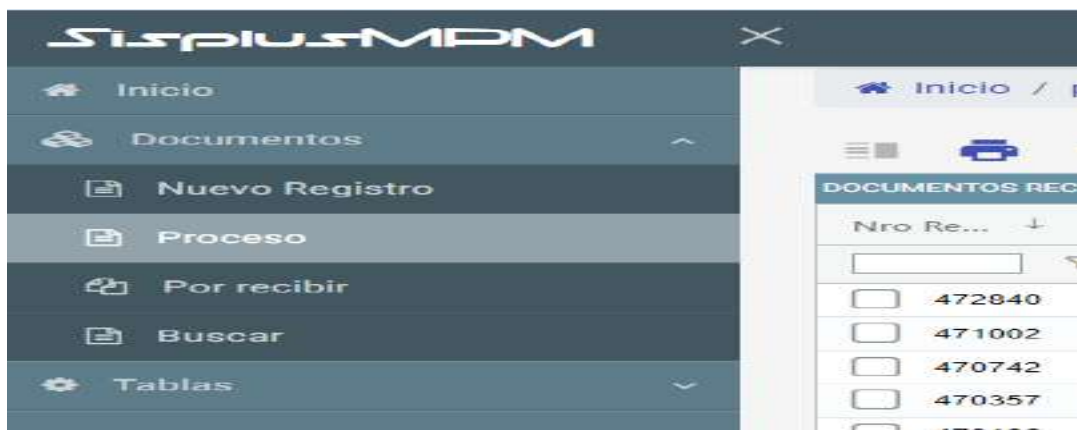


Figura 10

Documentos en proceso.

Luego se visualizará un listado de registros generados por la unidad orgánica competente, tal como se muestra la Figura 10. Donde muestra 3 tipos de listado:

 This screenshot shows a more detailed view of the 'DOCUMENTOS RECIBIDOS' table. The table has the following columns: 'Nro Re...', 'Expediente', 'Estado', 'Ver', 'Fecha Oper', 'Asunto', and 'Tipo'. Each row represents a document record with its respective details.

Nro Re...	Expediente	Estado	Ver	Fecha Oper	Asunto	Tipo
472840	424612	✓	📄	19/11/2021	SOLICITA INHABILITACION DE ARRENDATARIO DEL SIDAM - ...	NOTAS IN
471002	423545	✓	📄	08/11/2021	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL DE INYECCION DE TINTA RE...	INFORME
470742	423300	✓	📄	08/11/2021	SOLICITO CARACTERISTICAS TECNICAS PARA LA ADQUI...	NOTA INF
470357	422643	✓	📄	03/11/2021	ALCANZAR INFORMACION PARA AUDIENCIA PUBLICA	MEMO MI
470106	422698	✓	📄	03/11/2021	REMITO SOLICITUD DE INFORMACION	NOTA INF
470073	421138	✓	📄	16/11/2021	INFORMA SOBRE ESTADO SITUACIONAL DE IMPRESORA Y ...	NOTAS IN
468575	419070	✓	📄	28/10/2021	FRACIONAMIENTO DE DEUDA DEL ESTAN 21 Y 22 TERMINA ...	NOTAS IN
467548	420323	✓	📄	25/10/2021	SOLICITO IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA DE INTER...	NOTA INF
467390	420145	✓	📄	26/10/2021	REITERO INCONSISTENCIA EN EL SIDAM	NOTA INF
466906	419031	✓	📄	18/11/2021	SOLICITO ESPECIFICACIONES TECNICAS MERCADO CENT...	NOTA INF
440619	395394	✓	📄	30/05/2021	SOLICITO OPINION TECNICA	NOTA INF

Figura 11

Listado en Documentos recibidos por el área.

Documentos recibidos por el Área

Módulo donde podrá hacer seguimiento del trámite filtrando por: número de registro, número de expediente, fecha de operación, asunto, tipo de documento, numero documento, siglas, quien firma, cargo, fecha de registro (figura 10). Así mismo, cuando ya se recibió un documento y se quiere responder, se filtra por el número de registro y/o expediente y se selecciona dando check. Al momento de seleccionar el registro, se activará el icono “derivar documento”, al dar click en el icono se abrirá un nuevo registro donde se muestran varios sectores en la plantilla, las cuales se llenarán

los datos como en la

The image shows a web-based form for document registration. It is divided into several sections, each with a callout box pointing to it:

- Datos del registro:** This section includes fields for 'No Expediente' (427660), 'Fecha de registro' (29/11/2021), and 'Prioridad' (NORMAL).
- Tipo de Origen:** This section includes a radio button for 'Origen' (Internal/Externo), 'Tipo documento Personal' (checkbox), 'Unidad Organica' (OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION), 'Firma' (ANTONY ARMAS SANCHEZ), and 'Cargo' (SOPORTE TECNICO).
- Datos del remitente:** This section includes 'Area Remitente', 'Firmado por' (KAREN MASEL QUEVARA LARA), and 'Asunto' (ESPECIFICACIONES TECNICAS DE UNA IMPRESORA MULTIFUNCIONAL).
- Tipo de derivación y documentos adjuntos:** This section includes a radio button for 'Adjunta documento o solo para proveer' and a checkbox for 'Solo proveer'.

At the bottom, there is a link for 'Documentos adjuntos'.

Figura

12

Registro de expediente para derivar.

This is a duplicate of the screenshot above, showing the same document registration form with callouts for 'Datos del registro', 'Tipo de Origen', 'Datos del remitente', and 'Tipo de derivación y documentos adjuntos'.

Figura 12

Registro de expediente para derivar

Datos del registro: Número de Registros, Fecha Registro, Prioridad (Normal, Urgente) (

The image shows a web form for a record registration. It is divided into several sections with callouts pointing to specific fields:

- Datos del registro:** This section includes fields for 'No Expediente' (value: 427660), 'Fecha de registro' (value: 29/11/2021), and 'Prioridad' (value: NORMAL).
- Tipo de Origen:** This section includes a radio button for 'Interno' (selected) and 'Externo'.
- Datos del remitente:** This section includes fields for 'Unidad Orgánica' (value: OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION), 'Firma' (value: ANTONY ARMAS SANCHEZ), and 'Cargo' (value: SOPORTE TECNICO).
- Tipo de derivación y documentos adjuntos:** This section includes a checkbox for 'Solo proveído' (unchecked) and a checkbox for 'Solo por firma' (unchecked).

At the bottom of the form, there is a section for 'Documentos adjuntos'.

Figura

12

Registro de expediente para derivar).

Origen: Interno o externo dependiendo a que dependencia lo derivan (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Si elige externo (solo será para los usuarios de mesa de partes) (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), te mostrara el tipo de persona natural o jurídica, DNI O RUC (depende del tipo de persona), nombre del solicitante, cargo y la unidad orgánica de donde es el origen.

ORIGEN

Origen Interno Externo

Tipo de persona Persona natural Persona jurídica

DNI

Solicitante

Cargo

Unidad Organica OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Figura 13
Origen externo

Si elige interno, será para todos los usuarios (

Datos del registro

No Expediente 427660

Fecha de registro 29/11/2021

Prioridad NORMAL

ORIGEN

Origen Interno Externo

Tipo documento Personal

Unidad Organica OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Firma ANTONY ARMAS SANCHEZ

Cargo SOPORTE TECNICO

DATOS DE REMITENTE

Area Remitente

Firmado por KAREN MAGEL GUEVARA LARA

Asunto ESPECIFICACIONES TECNICAS DE UNA IMPRESORA MULTIFUNCIONAL

Tipo de derivación y documentos adjuntos

Solo proveído con firma

> Documentos adjuntos

Figura
Registro de expediente para derivar).

Datos de Remitente: Muestra el área remitente, firmado por y asunto (

The screenshot shows a web form for document registration. It is divided into several sections:

- Datos del registro:** Includes fields for 'No Expediente' (427060), 'Fecha de registro' (29/11/2021), and 'Prioridad' (NORMAL).
- Origen:** Includes 'Origen' (Interno/Externo), 'Tipo documento Personal', 'Unidad Organica' (OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION), 'Firma' (ANTONY ARMAS SANCHEZ), and 'Cargo' (SOPORTE TECNICO).
- Datos de Remitente:** Includes 'Area Remitente', 'Firmado por' (KAREN MASEL QUEVARA LARA), and 'Asunto' (ESPECIFICACIONES TECNICAS DE UNA IMPRESORA MULTIFUNCIONAL).
- AUMENTA DOCUMENTOS O SÍLO PARA PROVEER:** Includes a 'Solo proveer' checkbox and a 'Solo firma' checkbox.

Callouts point to the following elements:

- Datos del registro:** Points to the top section of the form.
- Tipo de Origen:** Points to the 'Origen' section.
- Datos del remitente:** Points to the 'Datos de Remitente' section.
- Tipo de derivación y documentos adjuntos:** Points to the bottom section of the form.

Figura

12

Registro de expediente para derivar).

***Documentos Adjuntos (si fuese el caso):** Se visualiza los documentos adjuntos del registro a responder.

The screenshot shows the 'Documentos adjuntos' section of the form. It contains a table with the following data:

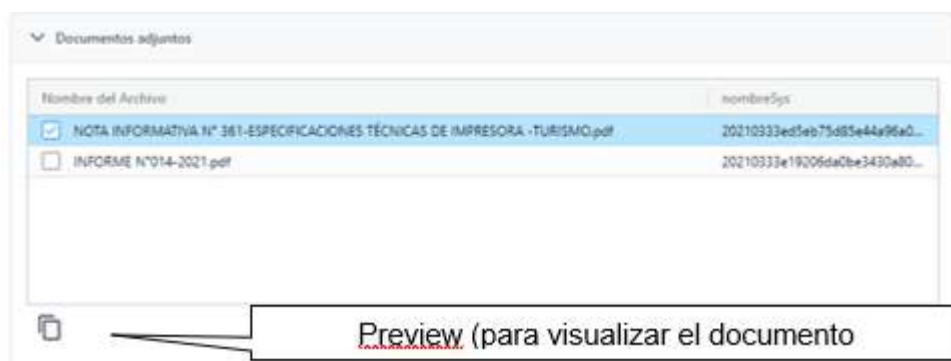
Nombre del Archivo	nombreSys
<input checked="" type="checkbox"/> NOTA INFORMATIVA N° 361-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE IMPRESORA -TURISMO.pdf	20210333ed5eb75d85e44a96a0...
<input type="checkbox"/> INFORME N°014-2021.pdf	20210333e19206da0be3430a80...

Below the table is a 'Preview' button with a document icon, which is highlighted by a callout box.

Figura 14

Documentos adjuntos

Las cuales permite seleccionar el archivo e ir al icono “preview” (



Figura

14

Documentos adjuntos), donde se mostrará el documento a responder (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

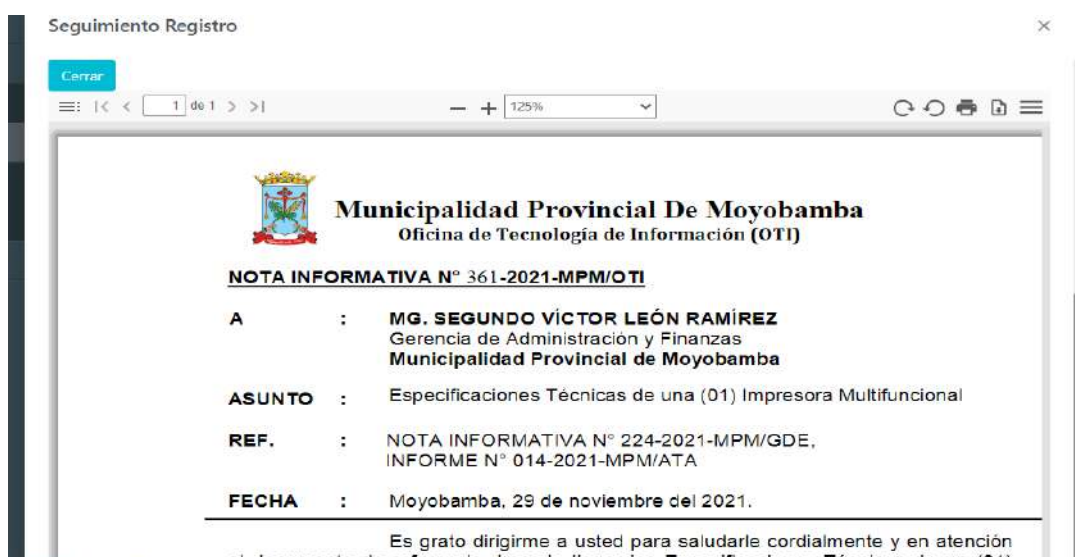


Figura 15

Documento visualizado

1. **Solo para proveído:** Se da clic en el check, y se mostrará otro registro para llenar como:

a) Clasificación TUPA (Figura 15)

- Muestra la clasificación: Silencio Positivo, Silencio Negativo, Automático, Ninguna.
- Número de días de atención

b) Derivación de Documento (Figura 15)

- Forma-Copia: Al dar check se activará cuando derivan, en forma de copia, sino se activa, será como Original.
- Unidad Orgánica: Se registra la unidad orgánica a cuál se derivará.
- Usuario al que se deriva: Se seleccionará el usuario a derivar.
- Proveído de atención: Se detalla el proveído para su atención

Una vez llenado los campos requeridos, dar clic en “agregar área a la que deriva” (imagen 14). Una vez agregado, aparece en el campo de Áreas donde se deriva. Una vez registrado los campos, se activará el icono de guardar (Figura 15); y automáticamente se adjuntará al expediente que se responde y mostrará el número de expediente y registro.

Figura 16

Apartado-Para proveídos.

2. Solo para firma: Se debe dar clic en el check para seleccionar y aparece el formulario. Tal como se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Se llenará los datos siguientes:

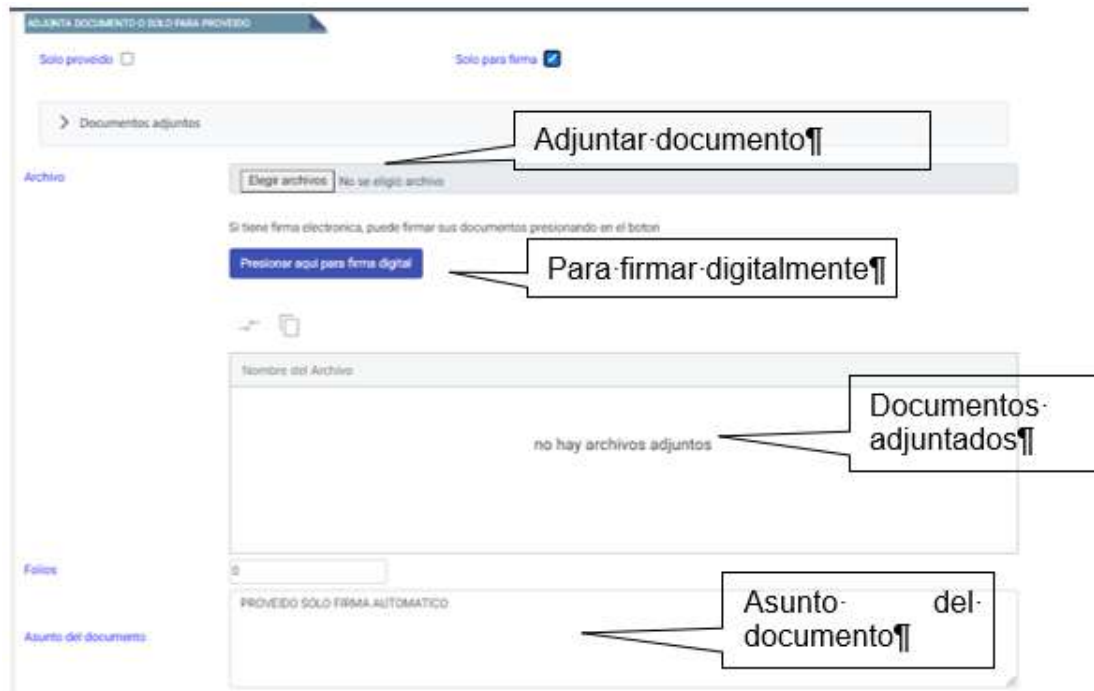


Figura 17

Apartado-Solo para firma

a) Archivo: se muestra dos modalidades:

1) Si no se tiene firma digital, hacer clic en el botón elegir documento (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), para buscar el documento a adjuntar y automáticamente aparece en el apartado archivos adjuntos.

2) Si tiene firma digital, hacer clic en “Presionar aquí para firma digital” (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), donde direccionará al apartado y se firmará el documento, tal como muestra la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**



Figura 18

Documento para firma digital

Una vez firmado, pasar al punto b).

b) Folios: Una vez adjuntado el documento automáticamente suma el número de folios del documento (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

c) Asunto del Documento: Detallar el asunto del documento a enviar (Figura 15).

d) Clasificación TUPA: Seguir el mismo paso de la Figura 15.

e) Derivación de Documentación: Seguir el mismo paso de la Figura 15.

Una vez registrado los campos, se activará el icono de guardar (Figura 15); y automáticamente se adjuntará al expediente que se responde al documento y mostrará el número de expediente y registro.

Identificación del estado actual de la Gestión Administrativa

La Tabla 2 muestra que el 58.8% de los usuarios encuestados calificaron como regular el grado de eficacia de la gestión administrativa, medido a través del tiempo de consulta de expedientes, derivación y atención de expedientes. Por otra parte, el 41.2% calificaron como bueno la eficacia de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Tabla 2
Eficacia de la Gestión Administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	58,8	58,8	58,8
	Bueno	14	41,2	41,2	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Según los resultados de la Tabla 2, los principales factores de insatisfacción en la evaluación de la gestión administrativa están relacionados con lo señalado por Revelo (2021), quien afirma que la falta de gestión en las empresas ha causado problemas, como el desequilibrio en las operaciones de servicios y un control inadecuado.

Según la Tabla 3 el 61.8% de los usuarios encuestados calificaron como regular la satisfacción en cuanto a la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, esto medido a través del desempeño administrativo, número de solicitudes atendidas, confiabilidad y satisfacción del servicio. Asimismo, se evidenció que el 38.2% de los usuarios encuestados calificaron como bueno la satisfacción de la gestión administrativa.

Tabla 3
Satisfacción de la Gestión Administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	61,8	61,8	61,8
	Bueno	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Así, el bajo rendimiento en la satisfacción de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba respalda lo que señala Apaza (2018), quien indica que las deficiencias en el manejo documental se reflejan en un procesamiento disperso en las oficinas y en la insatisfacción de los usuarios, evidenciada en la pérdida de tiempo y oportunidades. En ese sentido Castrillón (2020) señala que las herramientas tecnológicas permiten articular mejor los procesos en temas de gestión documental, unificando actividades administrativas, lo cual permite mayor integridad al desarrollar las operaciones con mayor transparencia, convirtiéndose en una solución óptima para los problemas identificados en la tabla anterior.

4.2. Resultado específico 2

Establecer indicadores de gestión que permitan realizar un seguimiento continuo de la influencia del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.

Para establecer indicadores de gestión para el seguimiento del sistema de trámite documentario SISPLUS en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, es esencial definir métricas que permitan medir la eficiencia, eficacia y calidad del proceso de gestión documental.

Indicador: Expedientes Generados por Año

Este indicador mide la cantidad total de expedientes generados en un año y permite comparar el volumen entre dos años para identificar tendencias o cambios en la carga de trabajo.

Indicador: Cambio Porcentual en la generación de expedientes

Fórmula:

$$\Delta\% = \frac{\text{Periodo 2} - \text{Periodo 1}}{\text{Periodo 1}} * 100$$

Datos:

Año	N° Expedientes por año
2022	333,882
2023	361,357

Calculo:

$$\Delta\% = \frac{361,357-333,882}{333,882} * 100$$

$$\Delta\% = 8.2$$

Este indicador muestra un aumento en el número de expedientes generados durante los años 2022 y 2023, con un incremento significativo del 8.2 % en la eficiencia del sistema de tramite documentario.

Indicador de eficiencia y sostenibilidad en consumo de papel

Este indicador mide la efectividad en cuanto a la reducción del uso de papel (expresado en millares de hojas) durante el período 2022 y 2023, mientras mantiene o mejora su productividad. Este indicador es clave para evaluar el equilibrio entre la eficiencia operativa y la sostenibilidad ambiental.

Formula:

$$Eficiencia\ y\ Sostenibilidad = \frac{\text{Consumo inicial de papel} - \text{Consumo actual de papel}}{\text{Producción actual}}$$

Donde:

- **Consumo Inicial de Papel en Millares:** Es el número de millares de papel bond A4 consumidas en el primer año.
- **Consumo Actual de Papel en Millares:** Es el número de millares de papel bond A4 consumidas en el segundo año.
- **Producción:** Es una medida de la producción, actividad, o productividad de la entidad (por ejemplo, número de documentos procesados, volumen de trabajo, etc.) que se mantiene o mejora a lo largo del tiempo. Esto normaliza el indicador, permitiendo comparar la eficiencia en función de la actividad realizada.

Datos:

Año	Millares de papel	N° Exp.
2022	1,781	333,882
2023	1,722	361,357

Calculo:

$$Eficiencia\ y\ Sostenibilidad = \frac{1,781 - 1,722}{361,357}$$

$$Eficiencia\ y\ Sostenibilidad = 0.16327344$$

Resultado:

El resultado es **0.16327344 millares por expediente**. Este valor indica que la Municipalidad ha disminuido su consumo de papel en 0.16327344 millares por expediente procesado en el segundo año comparado con el primer año. Esto representa una **eficiencia** en el consumo del papel y un aumento en la **sostenibilidad**, ya que se está utilizando menos papel por la misma cantidad de producción o actividad.

Indicador de eficiencia y sostenibilidad en consumo de tóner

Este indicador mide la efectividad en cuanto a la reducción del uso de tóner (expresado en unidades) durante el período 2022 y 2023, mientras mantiene o mejora su productividad. Este indicador es clave para evaluar el equilibrio entre la eficiencia operativa y la sostenibilidad ambiental.

Formula:

$$Eficiencia\ y\ Sostenibilidad = \frac{\text{Consumo inicial de tóner} - \text{Consumo actual de tóner}}{\text{Producción actual}}$$

Donde:

- **Consumo Inicial de Tóner en Unidades:** Es el número de unidades de tóner consumidas en el primer año.
- **Consumo Actual de Tóner en Unidades:** Es el número de unidades de tóner consumidas en el segundo año.
- **Producción:** Es una medida de la producción, actividad, o productividad de la organización (por ejemplo, número de documentos procesados, volumen de trabajo, etc.) que se mantiene o mejora a lo largo del tiempo. Esto normaliza el indicador, permitiendo comparar la eficiencia en función de la actividad realizada.

Datos:

Año	Toner (Unid)	N° Exp.
2022	352	333,882
2023	285	361,357

Calculo:

$$\text{Eficiencia y Sostenibilidad} = \frac{352 - 285}{361,357}$$

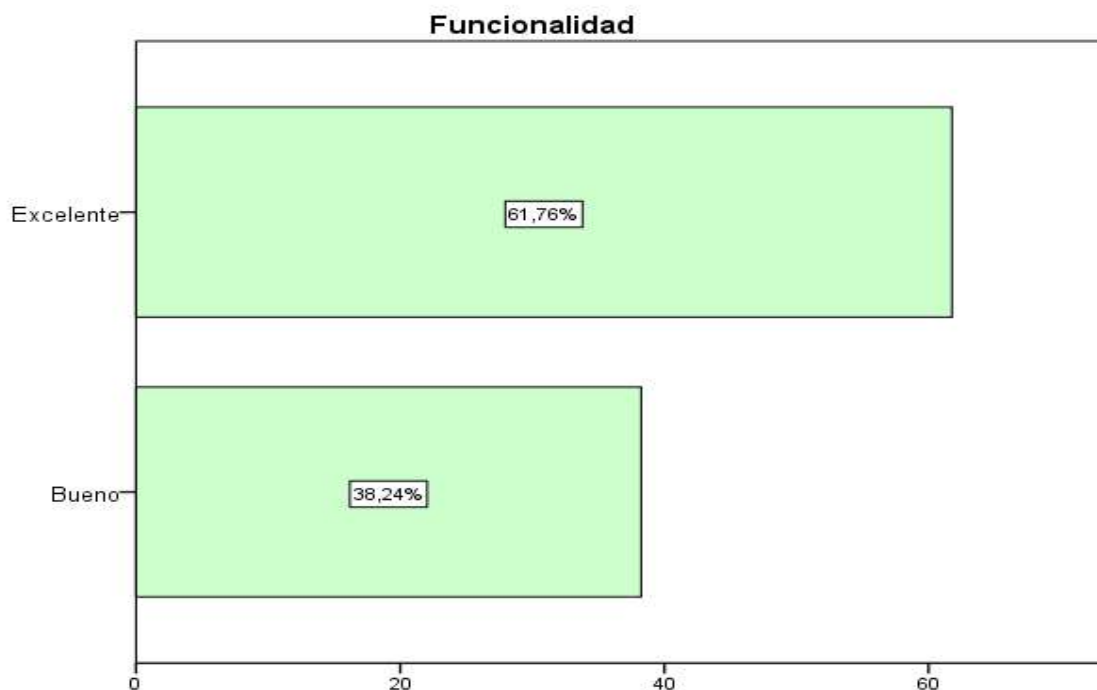
$$\text{Eficiencia y Sostenibilidad} = 0.0002$$

Resultado:

La Municipalidad ha mejorado su eficiencia y sostenibilidad al reducir el consumo de tóner en 0.0002 unidades por documento procesado. Esto indica que la organización utiliza menos tóner por cada documento, lo que refleja una mayor eficiencia en el uso de recursos y un enfoque más sostenible.

Satisfacción del Usuario (SU)

La figura 18 muestra los resultados de la encuesta realizada a los 34 usuarios del sistema de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, de los cuales el 61.76% respondieron como Excelente y el 38.24 % de los encuestados indicaron que es bueno. Esto quiere decir que, los encuestados perciben que la funcionalidad del sistema de trámite documentario implementado en la entidad es excelente.

**Figura 19**

Funcionalidad del sistema de trámite documentario

En lo que concierne a la confiabilidad del sistema de trámite documentario, el 76.47% de los encuestados respondieron que el nivel de confiabilidad es excelente y un 23.53% afirmaron que es bueno. Esto quiere decir que los procesos y tareas se ejecutan de manera óptima, sin presentar fallos al momento de usarse y facilita la emisión de documentos de manera óptima, tal como se muestra en la Figura 19.

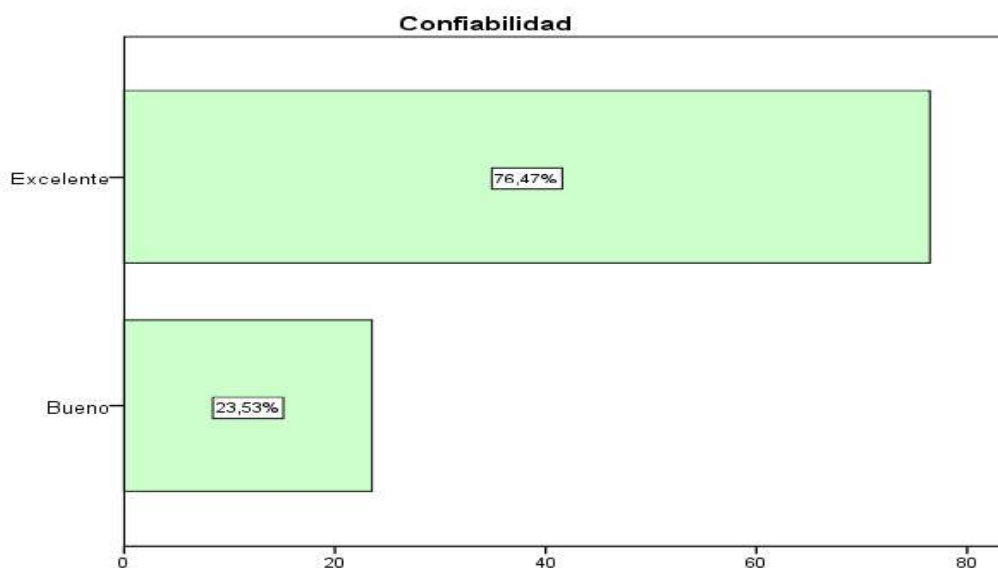


Figura 20

Confiabilidad del sistema de trámite documentario.

Respecto a la usabilidad del sistema de trámite documentario el 73.53% de los usuarios encuestados calificaron como excelente el uso del sistema de trámite documentario, siendo fácil de comprender, aprender y capaces de realizar sus funciones sin ningún imprevisto, para los propósitos administrativos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, tal como se muestra en la Figura 20.

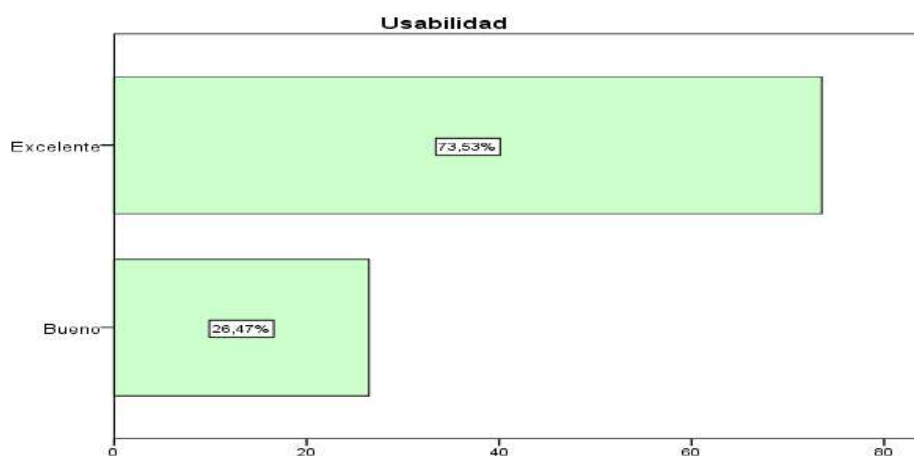


Figura 21

Usabilidad del sistema de trámite documentario.

En relación a la eficiencia del sistema de trámite documentario el 61.76% de los usuarios manifestaron que es excelente la eficiencia del uso del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Moyobamba tal como se observa en la Figura 21, siendo el tiempo de respuesta en cuanto a la búsqueda de expedientes, derivación y atención en los procesos y actividades que se realiza en la entidad.

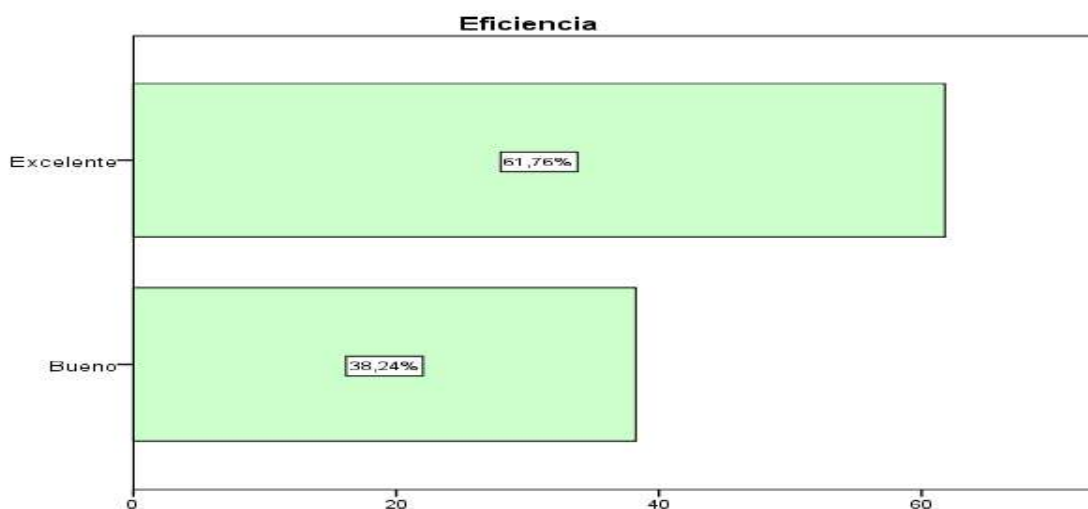


Figura 22

Eficiencia del sistema de trámite documentario.

En síntesis, la implementación del sistema de trámite documentario resultó funcional, confiable, usable y eficiente para la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba; demostrando así el cumplimiento de los requerimientos solicitados por parte de los usuarios finales. Estos resultados tienen una aproximación con Mesail & Alfredo (2019) quienes afirman que los resultados tras la implementación fueron positivos, reduciendo el tiempo de trámite y aumentando la satisfacción de los usuarios.

4.3. Resultado específico 3

Medir la influencia del sistema de trámite documentario en la reducción de tiempos de respuesta y gestión de documentos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.

Posteriormente a la implementación del sistema de trámite documentario (SISPLUS) en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, se procedió con la aplicación de las encuestas (post test), en la cual se obtuvo según la siguiente tabla 4, que el total de 34 usuarios encuestados calificaron como excelente en cuanto a eficacia y satisfacción (100%), infiriendo que la solución tecnológica implementada permitió mejorar la gestión administrativa en los indicadores de tiempo de consulta de expedientes, de

registro de documentos, derivación de documentos (dimensión eficacia); desempeño administrativo, número de solicitudes atendidas, confiabilidad del servicio y satisfacción del servicio (dimensión satisfacción) por ende mejora calidad del servicio en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Tabla 4

Eficacia y satisfacción de la gestión administrativa (post – test)

Valoración	Eficacia		Satisfacción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	34	100.0	34	100.0

Tabla 5

Prueba de normalidad de datos (encuesta).

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre_Test	.930	34	.031
Post_Test	.880	34	.001

Por lo tanto, se realizó el siguiente procedimiento:

1. Hipótesis de investigación

Hi: La implementación del sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.

H0: La implementación del sistema de trámite documentario no influye en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.

2. Nivel de significancia: 5% o 0.05

3. Elección de la prueba estadística: T de Student para muestras relacionadas

Estimado el p-valor: de acuerdo a la prueba T de Student para muestra relacionadas (tabla 6), el p valor (sig. Bilateral) fue 0.00.

Tabla 6

Prueba T Student

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% de confianza				
				Inferior	Superior			
Pre_Test - Post_Test	-31,147	10,088	1,730	-34,667	-27,627	-18,003	33	,000

Toma de decisión: Al ser el p-valor (0.000), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, el uso de un sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023. Logrando así un resultado similar al de Bravo (2018), quien demostró que su modelo de gestión de trámites, basado en una ventanilla única y un sistema web de consulta, reduce los tiempos de atención al eliminar tareas que no generan valor.

Adicionalmente para responder al objetivo general del estudio de investigación, se procesaron los datos de los registros del tiempo en segundos que toma en realizar una consulta, registro, derivación en el proceso de gestión administrativa antes y después de la implementación del SISPLUS, ateniendo según la tabla 7 diferencias de medias.

Tabla 7

Estadística Descriptiva de la Gestión Administrativa (Media y desviación estándar).

	SIGGEDO					SISPLUS				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Tiempo de consulta	34	133	211	178.09	16.267	34	21	47	28.59	5.837
Tiempo de registro	34	215	345	275.94	41.060	34	45	72	53.44	5.572
Tiempo de derivación	34	14225	28512	19297.59	4480.647	34	3	6	4.79	.914
Tiempo de atención	34	14225	28512	19453.85	4651.825	34	2	4	2.65	.691
N válido (según lista)	34					34				

En cuanto a la estadística descriptiva, se obtuvo que el SIGGEDO muestra tiempos promedios más largos y una mayor variabilidad en comparación con el SISPLUS en todas las métricas analizadas. Y el SISPLUS tiene tiempos de consulta, registro, derivación y atención significativamente más bajos y más consistentes. Esto indica que el SISPLUS es más eficiente y consistente en la gestión administrativa comparado con el SIGGEDO.

Respecto a la distribución de los datos, se obtuvo para todos los indicadores una distribución no normal ($\text{sig} > 0.05$) según Shapiro – Wilk para muestras compuestas menores a 50 elementos (tabla 8).

Tabla 8

Prueba de normalidad datos (registros).

Shapiro-Wilk

		Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de consulta	SISGEDO	.962	34	.281
	SISPLUS	.877	34	.001
Tiempo de registro	SISGEDO	.931	34	.034
	SISPLUS	.914	34	.011
Tiempo de derivación	SISGEDO	.849	34	.000
	SISPLUS	.872	34	.001
Tiempo de atención	SISGEDO	.816	34	.000
	SISPLUS	.767	34	.000

De acuerdo a los valores de la distribución, se aplicó la prueba de U de Mann-Whitney para comparar dos promedios de muestras independientes, donde se obtuvo según la siguiente tabla 9 diferencias estadísticamente significativas de la gestión administrativa de forma tradicional y utilizando el SISPLUS, para tiempo de consulta, de registro, derivación y atención (p-valor <0.05).

Tabla 9: Prueba estadística

	Tiempo de consulta	de Tiempo de registro	de Tiempo de derivación	Tiempo de atención
U de Mann-Whitney	0.000	0.000	0.000	0.000
W de Wilcoxon	595.000	595.000	595.000	595.000
Z	-7.098	-7.097	-7.137	-7.173
Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000

a. Variable de agrupación: Grupo de estudio

De esta manera, se realiza la aceptación de la hipótesis y el objetivo general del estudio de investigación al cual podemos demostrar que se usó del SISPLUS en el sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, medido a través de la optimización del tiempo de consulta, de registro, de derivación y de atención de documentos.

CONCLUSIONES

1. Se identificó que los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba tienen percepción regular del 58.8 % de encuestados respecto a su eficacia, del mismo modo resultó para la satisfacción con el 61.8%.
2. Se logró establecer indicadores de gestión para seguimiento del sistema de trámite documentario SISPLUS. Uno de los principales indicadores fue la generación de expedientes por año, donde se evidenció un incremento significativo del 8.2 % en la eficiencia del sistema. No obstante, el indicador de eficiencia y sostenibilidad en consumo de papel mostró una eficiencia, ya que se está utilizando menos papel para la misma cantidad de trámites, ya que hay sostenibilidad en el proceso. Por otro lado, el indicador de eficiencia y sostenibilidad en consumo de tóner demostró una mejora significativa, con una reducción de 0.0002 unidades de tóner por documento procesado, lo que refleja un uso más eficiente y sostenible de los recursos. Seguidamente, el indicador de Satisfacción del Usuario (SU) destacó que los usuarios consideran que el sistema de trámite documentario SISPLUS es funcional, confiable, usable y eficiente, lo que refuerza la efectividad de la gestión administrativa.
3. Después de la implementación del sistema de trámite documentario SISPLUS en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, los encuestados tuvieron una percepción de excelente, tanto para la eficacia como para la satisfacción, demostrando una mejora notable y significativa frente a la percepción de los usuarios antes de la implementación del SISPLUS.
4. Se concluye que el uso del SISPLUS influye significativamente en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, debido que al aplicar la prueba T Student el P valor fue menor a 0.05; por lo que demuestra a un 95% de nivel de confianza, que la implementación del SISPLUS mejoró el sistema de trámite documentario.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba continuar utilizando el SISPLUS ya que permite sistematizar los procedimientos administrativos, optimizando el tiempo de consulta, de registro, de derivación y de atención de expedientes, garantizando la gestión administrativa de la entidad.
2. Se recomienda agregar un chat interno con tono entre el personal administrativo para la mejor atención de expedientes pendientes.
3. Se recomienda agregar envío automático de correos a las diferentes unidades orgánicas de la entidad involucrada con el tema de documento registrado.
4. Es importante que futuras investigaciones prioricen en brindar soluciones a problemas de los gobiernos locales, a través de la implementación de tecnologías de la información, de manera que se proporcionen beneficios eficientes y se disminuya la brecha digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argudo , C. (12 de 02 de 2023). *Etapas del proceso administrativo*. Obtenido de emprendepyme: <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.
- Bazurto, Y. (2021). *Metodología Cualitativa para evaluar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Académica en Instituciones de Educación Superior*. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.
- Bertalanffy, L. (1993). *Teoría general de los sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Bravo, A. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión de trámite documentario para la UNPRG basado en la creación de una ventanilla única bajo el estándar BPM y un sistema web de consulta como soporte*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera de Sistemas, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ingeniería Civil, de Sistemas y Arquitectura, Lambayeque.
- Chiavenato. (2006). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cordova, Y. (2019). *Implementación de un Sistema Informático para el Trámite Documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo–Morropón–Piura*. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático, Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ingeniería Industrial, Piura, Perú.
- Decreto Legislativo N° 1412. (2023). *Ley de Gobierno Digital*,. Perú.
- Decreto Legislativo N° 31169. (2021).
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. HUACHO – PERÚ.
- Effy, O. (2006). *Administración de los Sistemas de Información*. The Pennsylvania State University, México.

- García, J. (2019). Teoría y ejercicios prácticos de dinámica de Sistemas.
- García, P. A. (2004). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *ACIMED*, 09, 190-200. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000300003&lng=es&nrm=iso
- Granizo, E. X. (2023). PRÁCTICAS ORGANIZATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS EMPRESAS. *Biblioteca Nacional de Cuba*, 9.
- Guadalupe, G. R. (2022). *Influencia de un sistema de automatización de trámites documentarios en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Tarapoto.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Kenneth, K., & Julie, K. (2011). *Análisis y Diseño de Sistemas*. México: Pearson Educación.
- Los sistemas de información gerencial* (Sexta Edición ed.). (2006). México.
- Maria, R. (2021). *Evaluación del Proceso de Gestión de Incidencias de los Servicios de TI en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton de Esmeraldas (Gadmce)*. Tesis para Obtener el Título de Ingeniería de Sistemas y Computación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Ingeniería de Sistemas y Computación, Esmeraldas - Ecuador.
- Martínez, A. C., & Mingo, A. C. (2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño*. Artículo , Instituto Nacional de Administración Pública, Barcelona. doi:10.24965/gapp.v0i19.10515
- Mendoza, W., García , T., Delgado , M., & Barreiro , I. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dominio de las Ciencias.
- Mesail, A., & Alfredo, C. (2019). *Implementación de un Sistema Web SISDOC para la Agilización del Trámite Documentario en la Municipalidad Distrital de Molino*

Provincia de Pachitea - 2019. Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, Huánuco-Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros PCM. (12 de 02 de 2023). *Gestión digital en las entidades públicas*. Obtenido de <https://www.gob.pe/34415-gestion-digital-en-las-entidades-publicas>

Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa*. Guatemala: Universidad Galileo.

Ramírez Casco, A. R. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la economía*, 5. Recuperado el 12 de agosto de 2023, de <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2017i2017-0108.html>

Ramírez, C., Ramírez , G., & Calderón , M. (2017). La Gestion Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Revelo, B. M. (2021). *Evaluación del Proceso de Gestión de Incidencias de los Servicios de TI en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton de Esmeraldas (Gadmce)*. Tesis para Obtener el Título de Ingeniería de Sistemas y Computación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Ingeniería de Sistemas y Computación, Esmeraldas - Ecuador.

Ricks, A. (1976). *Records Management as an Archival Function*. General Services Administration.

Rivera, A., Moraga, C., & Ureña, R. (2020). *La planeación como fase del proceso administrativo*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua., Managua.

Robalino, M. (2017). *Modelo de gestión administrativo productivo para la Corporación de productores Balcashi y su incidencia en la su rentabilidad periodo 2014-2015*. Riobamba - Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3392/1/UNACH-EC-IPG-PYMES-2017-0007.pdf>

Rodríguez, T. A. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Ciencias Económicas y Empresariales*.

Russo, P. G. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Salazar , M. E., & Villamarín , M. S. (2011). *Diseño de un Sistema de Control Interno Para La Empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. Ubicada en La Parroquia Aláquez*

del Cantón Latacunga, para el Período Económico 2011. Latacunga – Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (1999). *Aprender a investigar* (3ra ed.). Santa Fe de Bogotá: ARFO Editores Ltda.

Universidad Latina de Costa Rica. (12 de 02 de 2023). *Universidad Latina de Costa Rica*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-unaempresa>

Vásquez, G. (2006). *Trámite documentario*. Perú.: USMP. .

Yesenia, C. (2019). *Implementación de un Sistema Informático para el Trámite Documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo–Morropón–Piura*. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático, Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ingeniería Industrial, Piura, Perú.

Zapata, C. C. (2015). Gestión documental y gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de información. *Archivo General de la Nación.*, 119. Obtenido de www.archivogeneral.gov.co

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable abstracta	Variable concreta	Escala
¿En qué medida la implementación del sistema de trámite documentario influye en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023?	<p>General Determinar la influencia de la implementación del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023</p> <p>Específicos 1. Identificar los procesos administrativos que están directamente vinculados con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023. 2. Establecer indicadores de gestión que permitan realizar un seguimiento continuo de la influencia del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023. 3. Medir la influencia del sistema de trámite documentario en la reducción de tiempos de respuesta y gestión de documentos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023.</p>	<p>Hi: La implementación del sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023</p> <p>Ho: La implementación del sistema de trámite documentario no influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023</p>	Sistema de trámite documentario	Funcionalidad	Ordinal (1-5)
				Confiabilidad	
				Usabilidad	
				Eficiencia	
			Gestión administrativa	Tiempo de consulta	Ordinal (1-5)
				Tiempo de registro	
				Tiempo de derivación	
				Número de solicitudes atendidas	
				Tiempo de atención	
				Desempeño administrativo	
Confiabilidad de servicio					
Satisfacción de servicio					

hacen las veces de medios de verificación de las actividades realizadas y sus resultados.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Variable: Sistema de Trámite Documentario

Datos de la encuesta:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/..... / 2023

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del Sistema de Trámite Documentario. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Además, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión/Indicador		Escala				
D1	Funcionalidad	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la rapidez del procesamiento de la información en el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS), es aceptable?					
2	¿Considera usted que se redujo la incidencia de complicaciones en el uso del Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS)?					
3	¿Considera que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) es una herramienta que le permite desarrollar su trabajo de manera más ágil?					
4	¿Considera usted que la información de Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?					
D2	Confiabilidad	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) tiene características óptimas, sin fallas?					
6	¿Considera usted que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS), es confiable para el manejo de la información de su unidad Organizacional?					
7	¿Cree usted que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) ha reducido los problemas que se generan en el manejo de documentos?					
8	¿Considera usted que los usuarios que usan el sistema de información del Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) registran la información correctamente?					
D3	Usabilidad	1	2	3	4	5

9	¿Considera usted que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) cuenta con interfaces de usuario amigables?					
10	¿Crees que es que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) implementado por la Municipalidad ha podido hacer uso de todas las opciones que dispone el (SISPLUS)?					
11	¿Considera usted que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) le provee información (reportes, búsqueda, consultas, etc.) de acuerdo a sus necesidades?					
12	¿Cree que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) es fácil de usar y cumple con sus expectativas en cuanto a su base de productividad?					
D4	Eficiencia	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS), permite brindar un mejor servicio al ciudadano?					
14	¿Considera usted que el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) en la Municipalidad, se ha disminuido el uso de papel?					
15	¿Considera usted que el flujo del Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) en la Municipalidad, se realizan en menor tiempo?					
16	¿Es eficiente el Sistema de Trámite Documentario (SISPLUS) en el registro, derivación y búsqueda de un documento?					

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario Variable: Gestión Administrativa

Datos de la encuesta:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/..... / 2023

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de Gestión Administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Además, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Escala				
EFICACIA						
1	El tiempo empleado para el registro de consulta de documentos es óptimo.					
2	El tiempo para generar los reportes de documentos es óptimo.					
3	La derivación de documento que se dentro de los plazos, es decir, siempre se atiende oportunamente					
4	El tiempo empleado para la atención de documentos es óptimo.					
SATISFACCIÓN						
5	El número de documentos solicitados por la ciudadanía es óptimo.					
6	El desempeño como administrativo encargado de velar por el trámite documentario es adecuado					
7	El servicio prestado de sistema de trámite documentario brinda confiabilidad a los ciudadanos.					
8	El servicio prestado de trámite documentario brinda satisfacción a los ciudadanos.					

Análisis de confiabilidad

Variable dependiente

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,728	,724	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	19,8000	7,511	,596	,991	,659
Ítem 2	20,2000	7,733	,674	,991	,647
Ítem 3	19,6000	9,156	,223	,870	,745
Ítem 4	20,3000	9,344	,379	,989	,710
Ítem 5	20,0000	8,444	,544	,980	,679
Ítem 6	20,0000	7,778	,556	,782	,670
Ítem 7	19,6000	10,933	-,117	,992	,790
Ítem 8	20,1000	8,100	,596	,780	,666

Variable independiente

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,832	,831	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	67,1000	17,211	,228	,836
Ítem 2	67,2000	18,178	,000	,849
Ítem 3	66,9000	16,767	,438	,824
Ítem 4	67,0000	16,000	,575	,815
Ítem 5	67,3000	16,011	,527	,818
Ítem 6	67,5000	17,611	,188	,836
Ítem 7	67,2000	17,511	,151	,840
Ítem 8	67,2000	15,511	,642	,810
Ítem 9	67,3000	16,900	,304	,831
Ítem 10	67,1000	16,767	,336	,829
Ítem 11	67,3000	14,900	,825	,799
Ítem 12	67,3000	14,900	,825	,799
Ítem 13	67,1000	16,544	,391	,826
Ítem 14	67,4000	17,822	,098	,842
Ítem 15	67,3000	14,900	,825	,799
Ítem 16	67,3000	14,900	,825	,799

Base de datos

PRE TEST									
Ítem	Variable Dependiente: Gestión Administrativa								Suma
	VD_D1_Eficacia				VD_D2_Satisfacción				
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	
W1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
W2	3	3	4	3	3	3	3	3	25
W3	3	3	2	2	3	2	3	2	20
W4	4	3	3	3	3	3	3	3	25
W5	2	3	3	2	3	3	2	3	21
W6	2	3	3	2	2	3	2	2	19
W7	2	3	3	3	3	3	3	3	23
W8	4	4	4	3	4	3	4	4	30
W9	3	3	3	2	3	3	3	3	23
W10	4	3	3	2	3	3	3	2	23
W11	4	3	3	3	3	3	4	3	26
W12	2	2	3	2	2	2	3	2	18
W13	3	4	4	3	4	3	4	4	29
W14	3	3	3	3	3	3	4	4	26
W15	4	3	4	3	3	4	4	3	28
W16	4	3	4	3	3	4	4	3	28
W17	3	3	3	2	3	2	3	3	22
W18	2	2	3	2	2	3	3	3	20
W19	2	2	2	3	2	3	3	2	19
W20	3	3	2	3	2	2	3	2	20
W21	3	3	2	3	3	2	3	3	22
W22	4	3	4	3	3	3	4	3	27
W23	2	3	2	3	3	2	3	2	20
W24	2	2	3	2	2	3	2	2	18
W25	2	3	3	2	3	2	3	3	21
W26	4	4	4	3	4	3	4	3	29
W27	3	3	3	2	3	3	3	3	23
W28	4	3	3	2	3	3	3	2	23
W29	4	3	4	4	3	4	4	3	29
W30	2	2	3	2	2	2	3	2	18
W31	3	4	4	3	4	3	4	4	29
W32	4	3	4	4	4	4	3	4	30
W33	4	4	3	4	4	4	4	4	31
W34	4	3	4	3	4	3	4	4	29

POST - TEST

Ítem	Variable Dependiente: Gestión Administrativa								Suma
	VD_D1_Eficacia				VD_D2_Satisfacción				
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	
W1	4	4	4	5	5	5	5	4	36
W2	5	4	5	5	5	5	4	4	37
W3	5	4	5	5	4	4	4	5	36
W4	4	4	4	5	5	5	5	5	37
W5	5	4	5	5	5	5	5	4	38
W6	5	4	5	5	4	4	5	5	37
W7	4	4	4	5	5	5	5	5	37
W8	5	4	5	5	5	5	5	4	38
W9	5	4	5	5	4	4	5	5	37
W10	4	4	4	5	5	5	5	5	37
W11	5	5	5	5	5	5	5	4	39
W12	5	5	4	5	5	5	5	5	39
W13	4	5	5	4	5	5	5	4	37
W14	5	5	5	5	5	4	5	5	39
W15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
W16	5	5	5	5	4	5	4	4	37
W17	4	5	4	5	5	5	5	5	38
W18	5	5	5	5	5	5	4	4	38
W19	5	5	4	5	5	5	5	5	39
W20	5	4	5	5	4	4	4	5	36
W21	4	4	4	5	5	5	5	5	37
W22	5	4	5	5	5	5	5	4	38
W23	5	4	5	5	4	4	5	5	37
W24	4	4	4	5	5	5	5	5	37
W25	5	4	5	5	5	5	5	4	38
W26	5	4	5	5	4	4	5	5	37
W27	4	4	4	5	5	5	5	5	37
W28	5	5	5	5	5	5	5	4	39
W29	5	5	4	5	5	5	5	5	39
W30	4	5	5	4	5	5	5	4	37
W31	5	5	5	5	5	4	5	5	39
W32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
W33	5	5	5	5	4	5	4	4	37
W34	5	5	5	5	5	5	4	4	38

Ítem	Tiempo (Segundos)							
	Gestión administrativa de Documentos (SIGEDO)				Gestión administrativa de Documentos (SISPLUS)			
	Tiempo de consulta	Tiempo de registro	Tiempo de derivación	Tiempo de atención	Tiempo de consulta	Tiempo de registro	Tiempo de derivación	Tiempo de atención
Registro-1	192	277	18864	24558	30	50	5	2
Registro-2	211	278	17625	15899	25	55	5	3
Registro-3	165	345	19895	24851	26	56	6	2
Registro-4	182	287	24558	23354	27	58	5	2
Registro-5	195	283	15899	24855	25	60	6	3
Registro-6	197	315	24851	15552	28	72	5	2
Registro-7	154	316	23354	14225	40	46	6	2
Registro-8	133	325	24855	15523	47	49	5	3
Registro-9	156	249	15552	16899	39	48	4	2
Registro-10	185	215	14225	16553	28	50	6	2
Registro-11	177	222	15523	14225	25	45	5	3
Registro-12	176	268	16899	15523	30	52	4	3
Registro-13	165	342	16553	16899	24	58	3	3
Registro-14	157	315	25583	16553	27	56	5	2
Registro-15	174	245	14553	25583	32	58	5	4
Registro-16	198	225	15823	14553	34	54	4	2
Registro-17	173	315	28512	15823	21	57	5	4
Registro-18	157	223	24552	28512	25	54	6	2

Registro-19	187	254	21542	15899	26	56	4	3
Registro-20	194	329	22445	24851	21	46	4	3
Registro-21	182	287	24558	23354	39	48	4	2
Registro-22	195	283	15899	24855	28	50	6	2
Registro-23	182	287	24558	23354	25	45	5	3
Registro-24	195	283	15899	24855	30	52	4	3
Registro-25	185	215	14225	16553	24	58	3	3
Registro-26	177	222	15523	14225	27	56	5	2
Registro-27	176	268	16899	15523	32	58	5	4
Registro-28	165	342	16553	16899	34	54	4	2
Registro-29	157	315	25583	16553	21	57	5	4
Registro-30	174	245	14553	25583	25	54	6	2
Registro-31	182	287	24558	23354	28	50	6	2
Registro-32	195	283	15899	24855	25	45	5	3
Registro-33	185	215	14225	16553	30	52	4	3
Registro-34	177	222	15523	14225	24	58	3	3

Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Lisbeth Santillán Dávila
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Especialista Siga Siaf
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Sistema de Trámite Documentario.
 Autor del instrumentos : Antony Armas Sánchez

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 operaciones.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema de Trámite Documentario.					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: Sistema de Trámite Documentario.					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: Sistema de Trámite Documentario.					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	
PUNTAJE TOTAL						45

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


 LISBETH SANTILLÁN DÁVILA
 Ingeniero de Sistemas e Informática
 CIP N° 258439

Tarapoto, 16 de abril del 2023

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Lisbeth Santillán Dávila
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Especialista Siga Sif
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa
 Autor del instrumentos : Antony Armas Sánchez

V. 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 operaciones.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					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: Gestión Administrativa.				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: Gestión Administrativa.				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	
PUNTAJE TOTAL						46

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 16 de abril del 2023


 LISBETH SANTILLÁN DÁVILA
 Ingeniero de Sistemas e Informática
 CIP N° 253439

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Carlos Alberto Rojas Casique
 Institución donde labora : Indra
 Especialidad : Software Engineer
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Sistema de Trámite Documentario.
 Autor del instrumentos : Antony Armas Sánchez

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 operaciones.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema de Trámite Documentario.					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: Sistema de Trámite Documentario.					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: Sistema de Trámite Documentario.					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
PUNTAJE TOTAL		45				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de abril del 2023


 CARLOS ALBERTO ROJAS CASIQUE
 Ingeniero de Sistemas
 CIP N° 155392

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES.

Apellidos y nombres del experto : Carlos Alberto Rojas Casique
 Institución donde labora : Indra
 Especialidad : Software Engineer
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa
 Autor del instrumentos : Antony Armas Sánchez

V. 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 operaciones.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					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: Gestión Administrativa.					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: Gestión Administrativa.				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	
PUNTAJE TOTAL						45

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de abril del 2023


 CARLOS ALBERTO ROJAS CASIQUE
 Ingeniero de Sistemas
 CIP N° 155392



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MOYOBAMBA**

00000159

CARGO

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
Gerencia Municipal**

Moyobamba, 11 de febrero de 2022

CARTA N°32-2022-MPM/GM

SEÑOR:

ANTONY ARMAS SANCHEZ

MOYOBAMBA

Ciudad. –

ASUNTO : REMITE AUTORIZACIÓN.

REF. : SOLICITUD REG. 438655.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza al Sr. Antony Armas Sánchez identificado con DNI N°71498269, egresado de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, realice proyecto de tesis titulada "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y SU RELACIÓN CON LA FIRMA DIGITAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA".

Sin otro particular, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MOYOBAMBA

Firmado Digitalmente por :
SILVA CHÁVEZ MANUEL MOISES
Cargo : GERENTE MUNICIPAL
Motivo: Soy autor del documento
Fecha: 11.02.2022 12:14:25-0500

c.c

Archivo

EXP. 438655

Antony Armas Sanchez
71498269

Jr. Pedro Canga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba

Carta de autorización de estudio



MANUAL DE USUARIO

SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
MOYOBAMBA-SISPLUS



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

I. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo ser una guía de ayuda para el correcto acceso, uso y manejo del nuevo Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Está dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba que tengan acceso al Sistema, de no contar con ella y de ser necesario, deberá solicitarlo a la Oficina de Tecnologías de Información.

II. TRÁMITE DOCUMENTARIO

El trámite documentario tiene las funciones de:

- Organizar, coordinar y mantener el archivo documentario de la Municipalidad en forma clasificada, ordenada y codificada.
- Organizar, coordinar y conducir la administración documentaria de la Municipalidad efectuando efectivamente las actividades de recepción, codificación, registro, clasificación, archivo y remisión de los documentos dentro de la Municipalidad

III. CONCEPTOS

La operatividad del sistema ha sido estructurada de la siguiente manera:

3.1. DOCUMENTOS EN PROCESO

Todos aquellos documentos que se encuentran registrados o recibidos en una Unidad Orgánica u oficina y están a la espera de ser atendidos.

3.2. DOCUMENTOS POR RECIBIR

Todos aquellos documentos que han sido derivados de una oficina a otra y se encuentran pendientes de ser o recibido por esta última. Una vez recibidos estos documentos pasan a estar en el estado de documentos en Proceso.

3.3. DOCUMENTOS ARCHIVADOS/PROCESADOS

Todos los documentos que ya se han atendido y por tanto han pasado a ser archivados.

IV. INGRESO AL SISTEMA

4.1. Para acceder al Sistema de Trámite Documentario, deberá ingresar mediante cualquier navegador web (Google Chrome, Firefox, Opera, Explorer, Safari y demás) al sitio web de la Municipalidad url: www.munimoyobamba.gob.pe e ir al icono de Trámite documentario como lo muestra la imagen 1.



Imagen 1:

**PARA UN USUARIO REGISTRADO**

- 4.2. Para poder acceder al sistema, seguir el punto 4.1.
- 4.3. Después se mostrará una pantalla donde te pedirá llenar los datos de ingreso, donde el usuario deberá ingresar su correo electrónico y contraseña, para luego dar click en el botón "ingresar", tal como muestra la imagen 2.

Imagen 2:

- 4.4. Pero si no te acuerdas la contraseña, dar click en "**Si no has validado tu clave? hazlo ahora!**" (imagen 3), donde deberá ingresar el correo electrónico y dar click en "*validar*" (imagen 4). Después mostrara un formulario, donde, se ingresará el correo electrónico, una contraseña, comprobar la contraseña e ingresar un código de validación que llegara al correo electrónico ingresado, para después dar click en validar (imagen 5), y regresara para ingresar correo y clave como en el punto 4.3. Tal como se muestra las imágenes.

Imagen 3



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Imagen 4

Imagen 5

4.5. Una vez hecho el paso 4.3, te mostrara un mensaje de que has iniciado sesión con éxito.

Imagen 6



Login

Hola taasp15@gmail.com, has iniciado session con exito!

OK

V. MENU PRINCIPAL

5.1. Después de hacer el paso 4.3, ingresando el correo electrónico y contraseña, se re direccionara al sistema, donde te muestra el menú principal. El mismo que se visualiza las siguientes pestañas al lado izquierda: Inicio, Documentos. Como también, se muestra los iconos de Nuevo Documentos en proceso, Documentos por recibir, Documentos Archivados/Procesados, Manual de Ayuda, Buscar, Cambiar Contraseña y Finalizar Sesión, tal como te muestra la imagen 7.



Imagen 7



5.2. Dentro del Sistema, en la parte superior derecha, se puede hacer la búsqueda de su trámite, ingresando su N° Registro y/o N° Expediente dependiendo lo que ingrese y dar click en el icono buscar, tal como lo muestra la imagen 8. Así mismo, puede ir al menú documentos, donde se desglosará en submenús (Nuevo Registro, Proceso, Por recibir y Buscar), dar click en Buscar para hacer el mismo proceso de ingresar el registro y/o expediente, tal como muestra la imagen 9 y 10.

Imagen 8



Imagen 9



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



5.3. Una vez ingresado el N° de Registro y/o N° Expediente en el buscador, ir al botón “buscar”, se mostrará el estado de su trámite.

Imagen 10

Item	Fecha	Nro	Causación	Causa	Unidad Operativa	Usuario	Unidad Destino	Usuario Destino	Trámite
<input type="checkbox"/>	25/08/2019	294124 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	AREA DE TRÁMITE	KAROLINA			
<input type="checkbox"/>	25/08/2019	294124 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	AREA DE TRÁMITE	KAROLINA	ESTADO DE SEGURO DE TRÁMITE		SU ATENCION TRÁMITE
<input type="checkbox"/>	25/08/2019	101302 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	OFICINA DE SEGURO DE TRÁMITE	ALBERTO			
<input type="checkbox"/>	23/08/2019	102008 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	OFICINA DE SEGURO DE TRÁMITE	ALBERTO	AREA DE TRÁMITE Y SEGURO VAL		ATA DE ATENCION
<input type="checkbox"/>	25/08/2019	103119 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	AREA DE TRÁMITE Y SEGURO VAL	ALBERTO			
<input type="checkbox"/>	25/08/2019	102404 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	AREA DE TRÁMITE Y SEGURO VAL	ALBERTO	AREA DE TRÁMITE Y SEGURO VAL		ATA DE ATENCION
<input type="checkbox"/>	25/08/2019	103102 v. n.	DERIVADO	CRIMINAL	AREA DE TRÁMITE Y SEGURO VAL	ALBERTO			

5.4. DOCUMENTOS EN PROCESO

5.4.1. Para poder ver los documentos en proceso ir al icono “Documentos en Proceso” del menú principal y dar clic. Si no ir al menú documentos y dar clic en el sub menú procesos.

Imagen 11



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



5.4.2. Se visualizará un listado de registros generados por la unidad orgánica competente, tal como se muestra la imagen 12. Donde muestra 3 tipos de listado:

Imagen 12

Icono derivar

Filtrar por nro registro, nro expediente, fecha operación, asunto, tipo documento, fecha registro y otros

Nro Re...	Expediente	Estado	Ver	Fecha Oper	Asunto	Tipo
<input type="checkbox"/> 472640	414512	✓		15/11/2021	SOLICITA INHABILITACION DE ARRENDATARIO DEL BIDAM -	NOTAS IN
<input type="checkbox"/> 473002	423545	✓		08/11/2021	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL DE INYECCION DE TINTA RE-	INFORME
<input type="checkbox"/> 473142	425880	✓		08/11/2021	SOLICITO CARACTERISTICAS TECNICAS PARA LA ADQUISI-	NOTA INF
<input type="checkbox"/> 473357	412943	✓		09/11/2021	ALCANZAR INFORMACION PARA AUDIENCIA PUBLICA.	MEMO MI
<input type="checkbox"/> 473106	422688	✓		03/11/2021	REMITO SOLICITUD DE INFORMACION	NOTA INF
<input type="checkbox"/> 473673	421136	✓		18/11/2021	INFORMA SOBRE ESTADO SITUACIONAL DE IMPRESORA Y.	NOTAS IN
<input type="checkbox"/> 486575	416010	✓		23/10/2021	FRACONAMIENTO DE DEUDA DEL ESTAN 21 Y 22 TERMINA	NOTAS IN
<input type="checkbox"/> 487544	420323	✓		25/10/2021	SOLICITO IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA DE INTER-	NOTA INF
<input type="checkbox"/> 487399	420149	✓		20/10/2021	REMITO INDICACIONES EN EL SIGRAF	NOTA INF
<input type="checkbox"/> 485809	410021	✓		18/11/2021	SOLICITO ESPECIFICACIONES TECNICAS MERCADO CENT-	NOTA INF
<input type="checkbox"/> 449619	395314	✓		30/09/2021	SOLICITO OPINION TECNICA	NOTA INF

5.4.2.1. **DOCUMENTOS RECIBIDOS POR EL ÁREA:** Donde podrá hacer seguimiento de su trámite filtrando por: Nro Registro, Nro Expediente, Fecha de Operación, Asunto, Tipo de Documento, Nro documento, siglas, Quien firma, cargo, Fecha de Registro (imagen 12). Así mismo, cuando ya se recibió un documento y se quiere responder el documento, se filtra por el nro de registro y/o expediente y se selecciona dando check. Al momento de seleccionar el registro, se activará el icono “derivar documento” (imagen 12), al dar click en el icono se abrirá un nuevo registro donde se muestran varios sectores en la plantilla, las cuales se llenarán los datos como en la imagen 14:



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Imagen 14

Datos del registro: Nro Registros, Fecha Registro, Prioridad (Normal, Urgente) (imagen 14).

Origen: Interno o externo dependiendo a que dependencia lo derivan (imagen 14).

Si elige externo (solo será para los usuarios de mesa de partes) (imagen 15), te mostrara el tipo de persona natural o jurídica, DNI O RUC (depende del tipo de persona), nombre del solicitante, cargo y la unidad orgánica de donde es el origen.

Imagen 15

Si elige interno, será para todos los usuarios (imagen 14).

Datos de Remitente: Muestra el área remitente, firmado por y asunto (imagen 14).

***Documentos Adjuntos (si fuese el caso):**

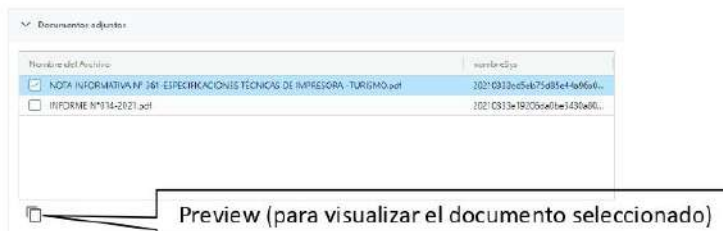
Te visualiza los documentos adjuntos del registro a responder.

Imagen 16



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



Las cuales puedes seleccionar el archivo e ir al ícono “preview” (imagen 16), donde te mostrara el documento a responder (imagen 17).

Imagen 17



I. Solo para proveído: Se da clic en el check, y te mostrara otro registro para llenar como:

a) CLASIFICACION TUPA (imagen 18)

- **Muestra la clasificación:** Silencio Positivo, Silencio Negativo, Automático, Ninguna.
- **Nro de días de atención**

b) DERIVACIÓN DE DOCUMENTO (imagen 18)

- **Forma-Copia:** Al dar check se activará cuando derivan, en forma de copia, sino le activa solo será como Original.
- **Unidad Orgánica:** Se escribe la unidad orgánica a cuál se derivará.
- **Usuario al que se deriva:** Se seleccionara el usuario a derivar.
- **Proveído de atención:** Se detalla el proveído para su atención

Una vez llenado los campos requeridos, dar clic en “agregar área a la que deriva” (imagen 18). Una vez agregado, aparece en el campo de Áreas donde se deriva. Una vez llenado los campos, se activará el ícono de guardar (imagen 18); y automáticamente se adjuntará al expediente que se responde el documento y saldrá el número de expediente y registro.

Imagen 18



II. Solo para firma: Se da clic en el check para seleccionar y aparece el formulario. Tal como las imágenes 19.

Se llenará los datos siguientes:

Imagen 19



a) ARCHIVO: Hay dos modalidades:



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

1) Si no tiene firma digital, das clic en el botón elegir documento (imagen 19), para buscar el documento a adjuntar y automáticamente aparece en el apartado archivos adjuntados.

2) Si tiene firma digital, das clic en "Presionar aquí para firma digital" (imagen 19), donde te direccionará al apartado donde se firmará el documento, como muestra la imagen 20.

Imagen 20



Una vez firmado, haces el punto a).

b) Folios: Una vez adjuntado el documento automáticamente te suma el número de folios del documento (imagen 19).

c) Asunto del Documento: Detallar el asunto del documento a enviar (imagen 19).

e) CLASIFICACIÓN TUPA: Seguir el mismo paso del punto 5.4.2.1, apartado b) (imagen 21)

d) DERIVACIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Seguir el mismo paso del punto 5.4.2.1, apartado c) (imagen 21)

Una vez llenado los campos, se activará el icono de guardar (imagen 21); y automáticamente se adjuntará al expediente que se responde el documento y saldrá el número de expediente y registro.

Imagen 21





III. Si no hace el punto I y II, tendrá que hacer un nuevo registro con otro nro de documento correlativo llenando los campos requeridos para su derivación, como muestran las imágenes 22, 23 y 24.

Imagen 22

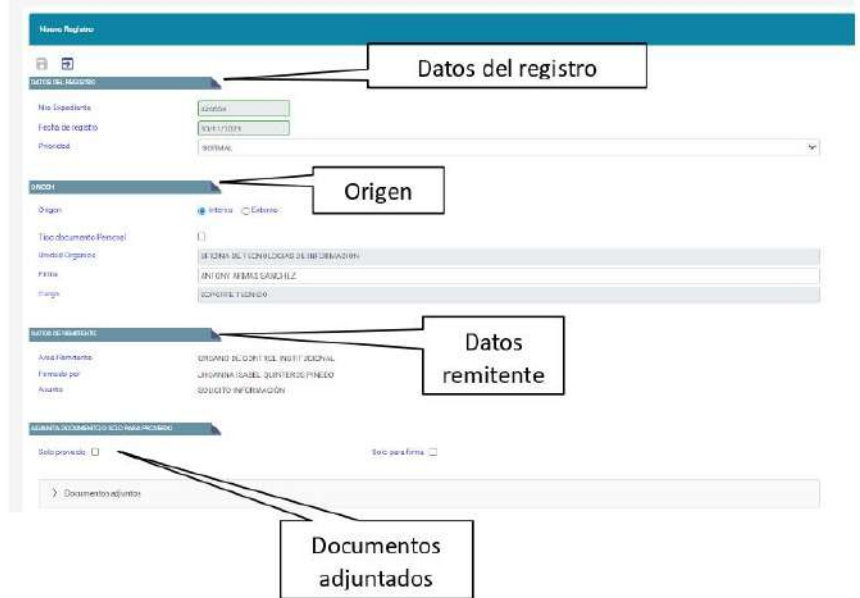


Imagen 23

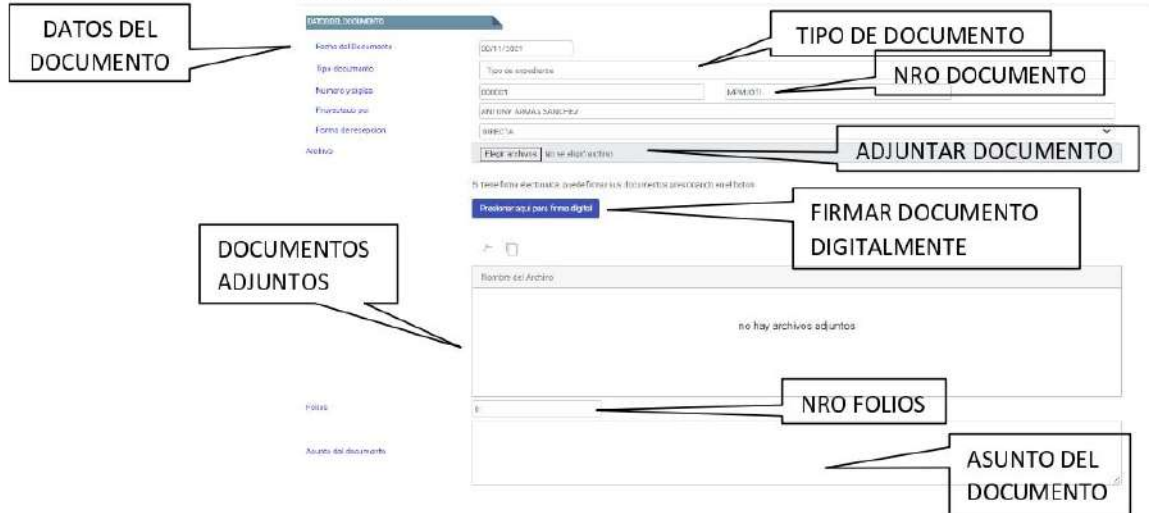




Imagen 24





MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

5.4.2.2. DOCUMENTOS GENERADOS POR EL AREA

Donde se podrá hacer el seguimiento de todos los documentos generados por el área por el nro registro, nro expediente, fecha operación, fecha registro, estado, tipo de documento, sigla, número, firma, cargo y asunto. Como la imagen 25.

Imagen 25

Nro Doc.	Expediente	Estado	Ver	Fecha Oper	Fecha Reg	Forma	Dependencia	Estado	Folio
476422	4223-18	→	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	8
476418	4223-18	→	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	9
476411	4223-18	→	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	8
476221	4223-18	→	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	1
476221	4211-28	→	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	1
476222	4211-28	✓	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	3
476622	425381	→	👁	28/11/2021	28/11/2021	COPIA	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	DERIVADO	8

Asi mismo, se podrá eliminar la derivación siempre y cuando no lo reciban el documento derivado; seleccionando el registro y dar clic en el registro icono de eliminar para seleccionar el registro

En la columna de Estado, se muestra dos tipos (imagen 25):

1. Documentos derivados pendiente de recepción: →
2. Documentos derivados y recibidos: ✓

En la columna de ver, se muestra dos tipos (imagen 25):

1. Ver Registro: 👁
Se muestra el registro generado (ver adjunto, fecha, hora, operación, forma, unidad orgánica, usuario y área destino) por el usuario, ya sea nuevo documento, proveído, solo firma y otros (imagen 26).

Imagen 26

Documento: DERIVADO INTERNO 0000MPPM/OTI

Registro: 4.994/22

Nro Expediente: 4.28348

Fecha Expediente: 26/11/2021

Folios: 0

Asunto: PROVEIDO AUTOMATICO

Entidad: OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Dependencia: OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Firma: KAREN MASIEL QUEVARA LARA

Cargo: JEFE(E) OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Sei	Ver Adjuntos	Fecha	Hora	Operacion R	Forma	Unidad Organica	Usuario
<input type="checkbox"/>	📎	26/11/2021	09:45:06 p. m.	DERIVADO	ORIGINAL	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	KAREN



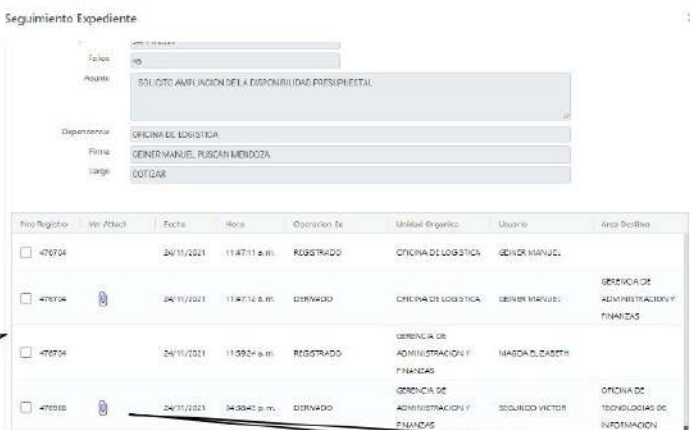
MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

2. Ver Expediente:

Se muestra varios registros generados (kardex)(ver adjunto, fecha, hora, operación, forma, unidad orgánica, usuario y área destino) por el usuario, para hacer su seguimiento (imagen 27).

Imagen 27



Muestra varios registros

Clic en el icono para ver archivos adjuntados

También se podrá visualizar



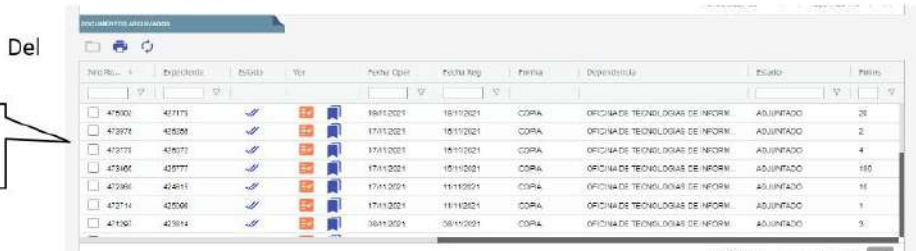
Seleccionar el archivo

Clic el icono para visualizar el documento

5.4.2.3. DOCUMENTOS ARCHIVADOS

Donde se podrá ver los registros archivados, como muestra la imagen 28.

Imagen 28



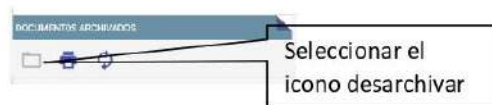
Seleccionar registro

mismo modo se podrá desarchivar seleccionando el registro y dar clic en el icono del folder.



MANUAL DE USUARIO

MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



Así mismo, seguir el punto 5.4.2.2, de los apartados columna de estado y la columna de ver.

III. POR RECIBIR

En el menú Documentos, con sub menú “por recibir”. Al dar clic en el sub menú, aparecerá el listado de documentos donde podrá hacer la búsqueda por nro registro, nro expediente, fecha y hora, ver y destinatario.

Una vez encontrado el registro, seleccionarlo y automáticamente se activa el icono “recibir” (imagen 29). Donde una vez recibido pasará a documentos en proceso.

Imagen 29

Menú documento

Sub Menú Por recibir

Inicio / por recibir

por recibir
Icono recibir

Nro Re...	Expediente	Fecha	Hora	Ver	Para
<input type="checkbox"/> 479903	423061	24/11/2021	10:22:23 a. m.		YDAL CHUQUIDALAMEZA
<input type="checkbox"/> 479200	428119	23/11/2021	03:09:38 p. m.		YOMAR GUEVARRAGUEVARA
<input type="checkbox"/> 475983	427250	19/11/2021	08:24:14 a. m.		

Seleccionar el registro a recibir

Podrá hacer seguimiento el nro registro y/o expediente



MANUAL DE USUARIO

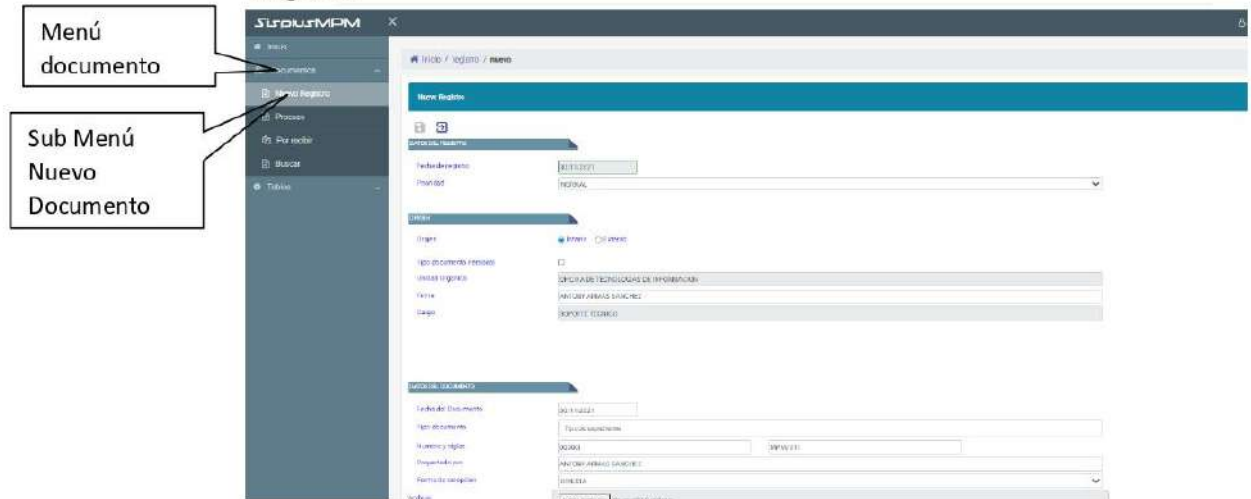
MANUAL DE USUARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

III. NUEVO DOCUMENTO.

En el menú Documentos, con sub menú "nuevo documento". Al dar clic en el sub menú, aparecera para que generes un nuevo expediente (imagen 30).

Despues seguir el mismo paso del punto 5.4.2.1, apartado III. (imagen 22, 23 y 24)

Imagen 30



DICCIONARIO DE DATOS

Data dictionary generated by pgModeler

data.archivador

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
archi_id	bigint	✓		✓	✓		
depe_id	integer						
id_usu	integer						
archi_nombre	varchar				✓		
archi_periodo	numeric(4,0)						
archi_idusua	integer						

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
archivador_archi_id_key	UNIQUE	archi_id		
archivador_pkey	PRIMARY KEY	archi_id		

data.dependencia

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
depe_id	integer	✓			✓		
depe_nombre	varchar				✓		
depe_abreviado	varchar						
depe_siglasexp	varchar						
depe_representante	varchar						
depe_cargo	varchar						
depe_depande	integer						
depe_tipo	numeric(1,0)				✓		0 --> Sectores 1 --> Dependencia interna 2 --> Dependencia externa
depe_proyectado	numeric(1,0)				✓	0	Al registrar expdte. 0 -> No solicita quien proyectó el expdte. 1 -> Si solicita quien proyectó el expdte.
depe_estado	character(1)					1	1 --> Activo 2 --> Inactivo
depe_observaciones	character varying(100)						
id_usu	integer					1	
id_usu_transp	integer						Responsable de transparencia
depe_recibetrámite	numeric(1,0)					0	0-> No es posible que le puedan derivar expedientes desde fuera de la Entidad 1-> Si le pueden derivar expedientes desde fuera de la Entidad (Ejm. Oficinas de Trámite Documentario de cada Entidad y cualquier otra oficina a la que se desea que sea posible derivar un expediente desde fuera de la Entidad.)

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
depe_agente	numeric(1,0)					0	1 -> Es una Entidad Agente 0 -> No es una Entidad Agente
depe_maxenproceso	smallint						Número máximo de expedientes en proceso que puede tener la dependencia
usua_login	character varying(20)						Para el caso de las Dependencias externas. Algunas pueden tener un usuario para que ingresen sus expedientes.
usua_password	varchar						Password de acceso para las Dependencias externas que así lo requieran
depe_diasmaxenproceso	smallint						Número de días máximo que un expediente debe permanecer en proceso
id_usu_reclamo	integer						Responsable del libro de reclamaciones

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
dependencia_pkey	PRIMARY KEY	depe_id		

data.destino

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_destino	varchar	✓			✓		
oper_id	varchar		✓				
depe_id	integer		✓				

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
destino_pk	PRIMARY KEY	id_destino		
fk_destino_dependencia	FOREIGN KEY	depe_id	data.dependencia	
fk_destino_operacion	FOREIGN KEY	oper_id	data.operacion	

data.dias_no_laborables

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
fecha	date				✓		
fecha_registro	timestamp(0) with time zone				✓	now()	
usuario_id	integer				✓		

data.expediente_main

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
------	-----------	----	----	----	----------	---------------	-------------

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
exma_id	integer	✓			✓		
id_usu	integer				✓		
exma_fecharegistro	timestamp(0) with time zone				✓	now()	

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
expediente_main_pkey	PRIMARY KEY	exma_id		

data.forma_recepcion

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
frec_id	integer	✓			✓		
frec_descripcion	vvarchar				✓		
frec_abreviado	vvarchar				✓		

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
forma_recepcion_pkey	PRIMARY KEY	frec_id		

data.menu

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
groupmenu	numeric(2,0)	✓			✓		
name	character varying(200)						
adimenu	numeric(1,0)						

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
menu_pkey	PRIMARY KEY	groupmenu		

data.menu_categoria

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id	numeric(11,0)	✓			✓		
groupmenu	numeric(2,0)		✓		✓	0	
module	character varying(50)				✓	''	
op	numeric(2,0)				✓	0	
nivel	character(1)						Si es Nivel 9 es para que solo tenga acceso el Administrador del Sistema

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
Constraints							
Name	Type	Column(s)	References	Description			
menu_categoria_pkey	PRIMARY KEY	id					
menu_categoria_fk	FOREIGN KEY	groupmenu	data.menu				

data.operacion

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
oper_id	varchar	✓		✓	✓		
id_registro	bigint		✓				
depe_id	integer						
id_usu	integer		✓				
archi_id	integer		✓				
oper_fecha	date				✓	now()	
oper_hora	time				✓	now()	
oper_idtope	integer		✓				1 Registrado 2 Derivado 3 Archivado 4 Adjuntado
oper_forma	numeric(1,0)				✓	0	
oper_depeid_d	integer						
oper_usuid_d	integer						
oper_detalle_destino	character varying(150)						
oper_acciones	character varying(400)						
oper_idprocesado	integer						
oper_expeid_adj	integer						
oper_procesado	boolean					false	
tarchi_id	character varying(1)						Tipo de archivamiento. Tabla: "TARCHI"

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
operacion_oper_id_key	UNIQUE	oper_id		
operacion_pkey	PRIMARY KEY	oper_id		
operacion_archi_id_fkey	FOREIGN KEY	archi_id	data.archivador	
operacion_fk2	FOREIGN KEY	id_registro	data.registro	
operacion_id_usu_fkey	FOREIGN KEY	id_usu	data.usuario	
fk_operacion_operacion_tipo	FOREIGN KEY	oper_idtope	data.operacion_tipo	

data.operacion_tipo

Table

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
oper_idtope	integer	✓			✓		
descripcion	vvarchar						

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
operacion_tipo_pk	PRIMARY KEY	oper_idtope		

data.origen

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_origen	vvarchar	✓			✓		
oper_id	vvarchar		✓				
depe_id	integer		✓				

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
origen_pk	PRIMARY KEY	id_origen		
fk_origen_dependencia	FOREIGN KEY	depe_id	data.dependencia	
fk_origen_operacion	FOREIGN KEY	oper_id	data.operacion	

data.registro

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_registro	bigint	✓		✓	✓		
expe_origen	numeric(1,0)						1 --> Interno 2 --> Externo
expe_tipo	numeric(1,0)					0	0 --> Expdte de la Dependencia 1 --> Expdte personal
expe_fecha	date				✓	now()	
expe_hora	time				✓	now()	
tpri_id	integer		✓			1	
expe_forma	numeric(1,0)				✓	0	0 -> Original 1 -> Copia
depe_id	integer		✓				Dependencia Origen del documento
expe_depe_detalle	vvarchar						
expe_firma	vvarchar				✓		
expe_cargo	vvarchar						
texp_id	integer		✓				
expe_fecha_doc	date				✓	now()	
expe_numero_doc	integer						
expe_sinlas_doc	vvarchar						

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
expe_folios	integer						
expe_asunto	varchar						
expe_relacionado	integer						
id_usu	integer		✓				
idusu_depe	integer				✓		
expe_emailorigen	varchar						
ar_expearchivo	varchar						Ruta del archivo subido para los expedientes que registran dependencias externas
expe_estado	smallint				✓	1	1-> EMTIDO; 9->ANULADO
expe_clastupa	numeric(1,0)				✓	9	Clasificación para expedientes externos 9 -> Sin Clasificación (ninguna) 1 -> Silencio positivo 2 -> Silencio negativo 3 -> Automático
expe_diasatencion	numeric(2,0)				✓	0	Días de atención para un expediente clasificado como positivo o negativo
idtdoc	character varying(1)						tipo de Doc. cuando se ingresa expediente externo Tupa
expe_numtdoc	varchar						Número de doc del idtdoc
tupa_id	integer						Id del concepto del tupa seleccionado, se usa para documentos externos
exma_id	integer		✓				
expe_domic	varchar						
expe_dni	varchar						
expe_telef	varchar						
fecha_registro	timestamp(0) with time zone				✓	now()	Este campo inicia a partir de 07/10/2014
snip	character varying(10)						

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
expediente_expe_id_key	UNIQUE	id_registro		
expediente_pkey	PRIMARY KEY	id_registro		
expediente_fk	FOREIGN KEY	exma_id	data.expediente_main	
expediente_frec_id_fkey	FOREIGN KEY	frec_id	data.forma_recepcion	
expediente_id_usu_fkey	FOREIGN KEY	id_usu	data.usuario	
expediente_texp_id_fkey	FOREIGN KEY	texp_id	data.tipo_expediente	
expediente_tpri_id_fkey	FOREIGN KEY	tpri_id	data.tipo_prioridad	
fk_registro_dependencia	FOREIGN KEY	depe_id	data.dependencia	

data.rel_dependencia_archivador

Table

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_rel_dependencia_archivador	varchar	✓			✓		
depe_id	integer		✓				
archi_id	integer		✓				

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
rel_dependencia_archivador_pk	PRIMARY KEY	id_rel_dependencia_archivador		
fk_rel_archivador	FOREIGN KEY	archi_id	data.archivador	
fk_rel_dependencia	FOREIGN KEY	depe_id	data.dependencia	

data.reporte

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
repo_id	integer	✓			✓		
repo_descripcion	character varying(100)						
repo_archivo	character varying(30)						

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
reporte_pkey	PRIMARY KEY	repo_id		

data.rol

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_rol	integer	✓			✓		
nombre	character varying						

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
rol_pk	PRIMARY KEY	id_rol		

data.tipo_expediente

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
texp_id	integer	✓			✓		
texp_descripcion	varchar				✓		
texp_abreviado	varchar				✓		

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
texp_correlativo	integer				✓	0	0 --> Comportamiento por defecto. Cuando un empleado selecciona expediente personal, genera su propio correlativo 1 --> Comportamiento especial. Aquellos expdtes que llevan un mismo correlativo para toda la oficina, sin importar que el usuario marque su expediente como Personal
fecha_registro	timestamp(0) with time zone				✓	now()	

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
tipo_expediente_pkey	PRIMARY KEY	texp_id		

data.tipo_expediente_correl

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
teco_id	integer	✓		✓	✓		
texp_id	integer		✓				
depe_id	integer						
id_usu	integer		✓				
teco_periodo	numeric(4,0)				✓		
teco_numero	integer				✓		

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
tipo_expediente_correl_pkey	PRIMARY KEY	teco_id		
tipo_expediente_correl_teco_id_key	UNIQUE	teco_id		
tipo_expediente_correl_id_usu_fkey	FOREIGN KEY	id_usu	data.usuario	
tipo_expediente_correl_texp_id_fkey	FOREIGN KEY	texp_id	data.tipo_expediente	

data.tipo_prioridad

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
tpri_id	integer	✓			✓		
tpri_descripcion	character varying(20)				✓		
tpri_abreviado	character varying(10)				✓		

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
tipo_prioridad_pkey	PRIMARY KEY	tpri_id		

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
tupa_id	integer	✓			✓		
tupa_descripcion	character varying(200)				✓		
tupa_descripcorta	character varying(100)				✓		
tupa_periodo	numeric(4,0)				✓	0	

Constraints

Name	Type	Column(s)	References	Description
tupa_pkey	PRIMARY KEY	tupa_id		

data.usuario

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_usu	integer	✓		✓	✓		
usua_nombres	varchar				✓		
usua_apellidos	varchar						
usua_iniciales	varchar						<i>Para el caso de los Usuarios de Dependencias Externas, no tienen Iniciales</i>
uscmame	varchar				✓		
usua_password	varchar				✓		
usua_estado	character(1)				✓		
usua_cargo	varchar				✓		
usua_email	varchar						
depe_id	integer		✓				
tipo_user	character(1)						
usua_vigencia	date				✓		
usua_hora_ingreso	timestamp(0)						
usua_hora_actual	timestamp(0)					now()	
usua_ip	varchar						
usua_fecharegistro	timestamp(0)					now()	
usua_observaciones	varchar						
usua_tipo	character(1)						
usua_online	smallint					0	<i>para el mensajero, indica si el usuario está en línea</i>
usua_lastping	varchar						
vigenciaanterior	date						
usua_caseta	numeric(1,0)					0	<i>0 -> El usuario no atiende en caseta de trámite 1 -> El usuario si atiende en caseta de trámite</i>
usua_codigoseguridad	smallint				✓	0	<i>Se actualiza cuando un usuario solicita regeerara su contraseña</i>
rol	varchar						

Data dictionary generated by pgModeler

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
esjefe	numeric(1,0)				✓	0	
enabled	boolean					true	

Name	Type	Column(s)	References	Description
usuario_id_usu_key	UNIQUE	id_usu		
usuario_pkey	PRIMARY KEY	id_usu		
usuario_fk	FOREIGN KEY	depe_id	data.dependencia	

data.usuario_rol

Table

Name	Data type	PK	FK	UQ	Not null	Default value	Description
id_usuario_rol	character varying	✓			✓		
id_usuario	integer		✓				
id_rol	integer		✓				

Name	Type	Column(s)	References	Description
usuario_rol_pk	PRIMARY KEY	id_usuario_rol		
fk_usuario_rol_rol	FOREIGN KEY	id_rol	data.rol	
fk_usurof_usuario	FOREIGN KEY	id_usuario	data.usuario	

Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023

por ANTONY ARMAS SÁNCHEZ

Fecha de entrega: 21-oct-2024 08:58a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2492369253

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_FINAL_ANTONY_21.10.2024.docx (17.86M)

Total de palabras: 14652

Total de caracteres: 77877

Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%