

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO	I
ÍNDICE DE TABLAS	IV
I. GENERALIDADES	5
1.1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2. TESISISTAS	5
1.3. ASESOR TÉCNICO Y METODOLÓGICO	5
1.4. AÑO CRONOLÓGICO	5
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	5
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
2.2.1. GENERAL	7
2.2.2. ESPECIFICOS	7
2.3. OBJETIVOS	8
2.3.1. GENERAL	8
2.3.2. ESPECIFICOS	8
2.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	9
2.4.1. JUSTIFICACIÓN	9
A. TEORICA	9
B. PRACTICA	9
C. METODOLOGICA	9
2.4.2. IMPORTANCIA	10
2.5. ALCANCES Y LIMITACIONES	11
2.5.1. ALCANCES	11
2.5.2. LIMITACIONES	11
III. MARCO TEÓRICO	12
3.1. REVISION DE ESTUDIOS REALIZADOS	12
3.1.1. INTERNACIONALES	12
3.1.2. NACIONALES	13
3.2. BASES TEORICAS	16
3.2.1. GESTIÓN DOCUMENTAL O DOCUMENTARIA	16
3.2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO	16

II

3.2.3.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SOFTWARE)	17
3.2.4.	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	18
3.2.5.	TECNOLOGÍA JAVA ENTERPRISE EDITION (JEE)	19
3.2.6.	APLICACIÓN WEB CON TECNOLOGIA JEE.....	20
3.2.7.	MYSQL.....	21
3.2.8.	LENGUAJE UNIFICADO DE MODELADO (UML)	22
3.2.9.	PROCESO UNIFICADO RACIONAL (RUP)	23
IV.	HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES.....	26
4.1.	HIPÓTESIS	26
4.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL	26
4.1.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	26
4.2.	SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	27
4.2.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	27
4.2.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	27
4.2.3.	VARIABLE INTERVINIENTE.....	27
4.2.4.	UNIDAD DE ANÁLISIS	27
4.2.5.	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	27
V.	MARCO METODOLÓGICO.....	28
5.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	28
5.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
5.1.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	28
5.1.3.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
5.2.	DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN	29
5.3.	DETERMINACION DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
5.3.1.	POBLACIÓN.....	30
5.3.2.	MUESTRA	31
5.4.	TECNICAS DE RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	32
5.4.1.	FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 32	
A.	TÉCNICAS	32
B.	INSTRUMENTOS	32
5.4.2.	PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	33

III

A.	PROCESAMIENTO DE DATOS	33
B.	ANÁLISIS DE DATOS	33
C.	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
VI.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES	34
5.5.	POTENCIAL HUMANO.....	34
5.6.	RECURSOS MATERIALES	34
5.7.	RECURSOS FINANCIEROS.....	34
5.8.	PRESUPUESTO	34
5.9.	CRONOGRAMA DE GANTT	35
5.9.1.	PROYECTO DE TESIS	35
5.9.2.	TESIS.....	36
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS	39
	ANEXO 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA	40
	ANEXO 2: CUESTIONARIO	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones e indicadores de las variables.....	27
Tabla 2: Población de áreas administrativas 2018	30
Tabla 3: Instrumentos de recolección de datos	32
Tabla 4: Presupuesto general	34

I. GENERALIDADES

1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTION DOCUMENTARIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA

1.2. TESISISTAS

1.3. ASESOR TÉCNICO Y METODOLÓGICO

1.4. AÑO CRONOLÓGICO

2021

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los principales problemas en los procedimientos administrativos dentro de las instituciones públicas en la región Ucayali y en especial en los de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, es la gestión documentaria, que generalmente se viene realizando de forma tradicional, apoyándose en el uso de cuadernos de registro o en algunos casos de hojas de cálculo, esto ocasiona desconocimiento del estado de los trámites; demora excesiva en la atención, bajo rendimiento en las áreas involucradas, entre otros.

Todo esto es consecuencia de la falta de sensibilización en el cambio y mejoras de los procesos de la gestión documentaria, a la falta de información sobre el estado del trámite, a la ausencia de directivas de control de plazos y tiempos de

demora de los procesos de gestión documentaria, a los constantes cambios en los procesos de la gestión documentaria, y sin dejar de mencionar la falta de coordinación entre las áreas involucradas. Las consecuencias son la carencia de un control adecuado en los procesos administrativos, malestar por el desconocimiento del estado del trámite, cuellos de botella en los procesos administrativos, extravío de documentos y procesos administrativos deficientes.

Nuestra propuesta de solución consiste en la aplicación de tecnologías de la información, concientizando al personal en su uso en los procesos administrativos para que nos brinde información exacta y en tiempo real sobre los detalles de los trámites, establecer plazos en los tiempos de atención en cada proceso e interconectar todas las áreas involucradas potenciando así su productividad.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1. GENERAL

¿De qué manera un sistema informático de gestión documentaria mejora los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía?

2.2.2. ESPECIFICOS

- ¿Cómo un sistema informático de gestión documentaria mejora la preservación de documentos de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía?
- ¿De qué manera un sistema informático de gestión documentaria agiliza la atención de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia?
- ¿En qué medida un sistema informático de gestión documentaria influye en el control de ubicación y estado de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía?
- ¿Cuál es el grado de asociación entre un sistema informático de gestión documentaria y la productividad en las áreas administrativas de atención de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía?

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. GENERAL

Determinar la influencia de un sistema informático de gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía

2.3.2. ESPECIFICOS

- Identificar de qué forma un sistema informático de gestión documentaria mejora la preservación de documentos de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.
- Determinar el grado de influencia de un sistema informático de gestión documentaria en la reducción de tiempos de atención de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia.
- Definir en qué medida un sistema informático de gestión documentaria influye en el control de ubicación y estado de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía
- Calcular el grado de asociación entre un sistema informático de gestión documentaria y la productividad en las áreas administrativas de atención de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía

2.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

2.4.1. JUSTIFICACIÓN

A. TEORICA

La gestión documentaria como tal tiene especial importancia en cualquier organización para su correcto desempeño administrativo.

La aplicación de tecnologías de la información en este ámbito permitirá un mejor uso de los recursos, contar con información oportunamente y reducirá costos innecesarios. Esta investigación ayudará a identificar estas mejoras y ver cómo influye positivamente en los procesos administrativos.

B. PRACTICA

El Sistema Informático de Gestión Documentaria que se desarrollará e implementará en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia mejorará oportunamente los procesos administrativos dentro de la organización, los cuales actualmente carecen de mecanismos que les permitan cumplir adecuadamente con las expectativas de los usuarios y del personal involucrado.

C. METODOLOGICA

Esta investigación utilizará la metodología RUP para el desarrollo y documentación del sistema informático lo cual nos permitirá mantener un orden de trabajo a través de sus fases bien definidas, asegurándonos un producto que cumpla los estándares de calidad requeridos.

2.4.2. **IMPORTANCIA**

En la actualidad existen incontables alternativas de software de gestión documentaria que podrían ser utilizados como solución a los problemas en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, muchos de ellos costosos y de mucha complejidad ya que abarcan otros ámbitos administrativos empresariales como los famosos ERP, sin embargo estas soluciones prediseñadas no cumplen a cabalidad con las especificaciones requeridas por esta organización lo cual hace inviable su aplicación en este caso específico.

Por ello en la elaboración de la presente investigación se detallará los requerimientos específicos establecidos para el correcto funcionamiento del aparato administrativo, lo cual conllevará a la satisfacción de usuarios quienes serán beneficiados con la agilización de sus trámites; así como también del personal de la institución que tendrán a su disposición una herramienta tecnológica que facilitará el correcto desempeño de sus labores.

2.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

2.5.1. ALCANCES

- Ofrecer una propuesta de solución para mejorar la gestión y preservación de los documentos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, haciendo uso de herramientas de Software Libre, acceso abierto y en cumplimiento de la normativa de la gestión pública y la reglamentación vigente de la universidad.
- Definir una estandarización en los procesos de tramite documentario de todas las áreas administrativas de la Universidad, el cual tambien podría ajustarse a las necesidades de cualquier otra institución de educación superior publica que desee acogerse a los principios de acceso abierto y transparencia requeridos en las organizaciones estatales.

2.5.2. LIMITACIONES

- El proyecto comprende la digitalización de la documentación externa en formato físico dependiendo de la disponibilidad de los equipos necesarios para este proceso (escáneres).
- La implementación de este sistema informático de gestión documental no comprende la integración con otros softwares de gestión administrativas que se utilicen dentro de la Universidad Intercultural de la Amazonia.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. REVISION DE ESTUDIOS REALIZADOS

3.1.1. INTERNACIONALES

Font Aranda (2013) en su tesis "Implementación de un sistema de gestión Documental en la Univeridad Central "Marta Abreu" de las villas, cuba: Facultad de ciencias de la información y de la Educación", tuvo como objetivo la implementación de un Sistema de gestión documental en la “Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación” de la “Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas”, (UCLV) Cuba. La metodología empleada es de tipo no experimental, exploratoria-descriptiva y con un enfoque cualitativo, se puede clasificar como investigación Aplicada ya que a partir de los postulados teóricos, intenta solucionar los problemas detectados, sentando las bases para la aplicación inmediata de los resultados obtenidos y modificar así la realidad descrita.

Guerra Vergara (2015) en su tesis "Implementación De Un Sistema De Gestión Documental En Una Empresa De Servicios", tuvo como objetivo la implementación del sistema de gestión documental en la empresa de servicios. Para gestionar apropiadamente el proyecto fueron tenidas en cuenta las áreas de conocimiento del PMBOK como: Gestión de Alcance, Gestión de Tiempo, Gestión de Costos, Gestión de Calidad, Gestión de Recurso Humano, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Riesgos y Gestión de Adquisiciones. El proyecto también se evidencia de manera breve todo lo relacionado con el contexto organizacional el cual es importante porque permite primero conocer la empresa; y en

segundo lugar, da las herramientas de información necesarias para lograr el objetivos propuestos.

Del Prado Martínez & Esteban Navarro (2016), se presenta un modelo de sistema integrado de gestión de la información Documental para las organizaciones con un enfoque de gestión orientado a procesos, basado en el analisis de la literatura científica y el estudio de caso de tres organizaciones empresariales. La metodologia utilizada es el diseño, planificación y evaluación del sistema, compuesta por seis etapas. Se concluye que esta propuesta puede servir de base para la elaboración de unas directrices de aplicación en cualquier organización.

3.1.2. **NACIONALES**

Vilca Quisocala & Alferez Vilca (2014) en sus tesis "Aplicación web de trámite documentario para la mejora y agilización de trámite en el edificio administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno para el 2014", tuvo como objetivo la mejora de la accesibilidad a la información de los trámites documentarios, permitiendo un acceso eficiente y eficaz a los usuarios y a su seguimiento del trámite de sus documentos. La muestra la comprendieron 20 usuarios que tenían sus documentaciones en pendiente y probaron la aplicación web durante un periodo de prueba se uso la metodología RUP para el proceso de desarrollo del software, junto con el lenguaje unificado UML, que constituyen una metodología estandar. Las pruebas demostraron que la aplicación web de trámite documentario, si mejora y agiliza la accesibilidad a la información en el edificio administrativo d ela Universidad Nacional del altiplano.

Tapia Jacinto (2016) en sus tesis "Sistema de Informacion de trámite Documentario basado en Tecnologia web para institutos de educación superior tecnológicos de la region de Ancash en el año 2016", tuvo como objetivo desarrollar un sistema de información basado en la tecnologia web, para el proceso de trámite documentario.

la muestra la comprendieron 360 persona que hacen uso del proceso de trámite documentario. Se utilizaron encuestas dirigidas a las personas que hacen uso del proceos de trámite documentario en los institutos de educación superior. Se observo la reduccion de tiempo de registro de expedientes y docuemntos de un 2.76 minutos (100%) a un tiempo de 1.83 (65.9%), con lo que se consigue una reduccion de tiempo de 0.93 min (34.1%).

Barreto Muñoz & Villavicencio Cabrera (2017) en su tesis "Implemntación de un sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de santa maría de Huachipa", tuvo como objetivo impulsar la mejora de los servicios, simplificando los procedimientos en la tramitación documental. Para el desarrollo del sistema se utilizo la metodologia Scrum, el cual permite la escalabilidad. Como resultado se logró desarrollar un sistema web, para optimizar la recepción de dcoumentos, asi como el timpo de registro, por lo cual se concluye que dicho sistema mejora la calidad del servicio que brinda el area de mesa de partes.

Quispe Obregón & Vilchez Huachaca (2017) en sus tesis "Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la

gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rimac", tuvo como objetivo analizar como la implementación de un sistema de trámite documentario instalado hace un año en la institución Edil, ha contribuido en la interacción de la gestión del flujo. La muestra la comprendieron 89 personas trabajadores de la municipalidad. Se utilizaron encuestas dirigidas al personal que laboran en la municipalidad, para conocer sus opiniones, y así conocer sus preocupaciones y necesidades. Se encontró que el 52% de los encuestados estuvo de acuerdo con la implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad del Rimac, y un 35% que califican con un nivel medio dicha instalación.

Ayllon Velarde (2017) en su tesis "Análisis, diseño y desarrollo de un sistema de Gestión de trámites mediante la metodología scrum para la oficina de trámite documentario de la universidad Nacional del centro del Perú", tuvo como objetivo es desarrollar un sistema de gestión de trámites mediante la metodología Scrum para la oficina de trámite documentario de la Universidad nacional del centro del Perú. La muestra la comprendieron 3 trabajadores de la oficina de trámite, 3 autoridades, 73 oficinas internas y 25 secretarías, el cual suman un total de 104 personas. La metodología utilizada es Scrum por naturaleza, lo cual implica sistema adaptable, orientado a los usuarios más que a los procesos. Como conclusión el sistema de gestión de trámite, optimizó el flujo de documentos en la oficina de trámite documentario.

3.2. BASES TEORICAS

3.2.1. GESTIÓN DOCUMENTAL O DOCUMENTARIA

Es el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se crean y reciben en una organización. Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes (KYOCERA, 2018).

3.2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz. El proceso administrativo se compone de 4 funciones elementales: planeación, organización, ejecución y control.

- **Planeación:** Esta función es la primera que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo.
- **Organización:** Se debe hacer una selección detallada de los trabajadores indicados para el puesto. Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad a los diferentes grupos de trabajos que componen a una empresa.

- **Ejecución:** Aquí es necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso en la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz.
- **Control:** Se debe comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos. Esta última función tiene el papel de garantizar que la empresa está encaminada por el rumbo del éxito. Si bien cada función anteriormente nombrada puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo. (Raffino, PROCESO ADMINISTRATIVO, 2019).

3.2.3. **SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SOFTWARE)**

Es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

La importancia de un sistema de información radica en la eficiencia en la correlación de una gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área con el objetivo de producir información válida para la posterior toma de decisiones (Chen, 2019).

El término software es un vocablo inglés, que ha sido tomado por otros idiomas como el español para hacer referencia a determinados aplicativos en la informática. Este término designa al equipo lógico de una computadora, opuesto a los aspectos físicos de la misma.

El software está compuesto por un conjunto de programas que son diseñados para cumplir una determinada función dentro de un sistema, ya sean estos realizados por parte de los usuarios o por las mismas corporaciones dedicadas a la informática. El concepto de software, como bien dijimos anteriormente, compone la parte lógica de un sistema de computación, permitiéndole el funcionamiento. Esto quiere decir entonces que no solo los programas son y forman un software, sino que la información del usuario y los datos procesados integran el software, ya que forma parte de él todo componente intangible y no físico (Raffino, SOFTWARE, 2019).

3.2.4. **SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTARIA**

Cuando hablamos de sistema de gestión documental o DMS nos referimos a una forma automatizada de organizar, asegurar, capturar, digitalizar, etiquetar, aprobar y completar tareas utilizando una versión digital de los documentos o archivos involucrados en la gestión de una organización. Para ello se utiliza un software que se encarga de controlar y organizar los documentos de toda la organización, incorporando capturas y contenido, y utilizando flujos de trabajo, repositorios de documentos, sistemas de salida, sistemas de recuperación de información, etc.

Algunas de las características clave en la gestión documental son:

- Check-in / check-out y bloqueo, para coordinar la edición simultánea de un documento para que los cambios de una persona no sobrescriban los de otra persona.
- Control de versiones, por lo que se puede mantener la historia sobre cómo se creó el documento actual y cómo difiere de las versiones anteriores.
- Roll-back, para “activar” una versión anterior en caso de error.
- Registros de auditoría, para permitir la reconstrucción de quién hizo qué a un documento durante el curso de su vida en el sistema.
- Comentarios y marcas.

La gestión documental, aunque se puede utilizar de forma independiente, también es un componente dentro de un entorno de gestión de contenido empresarial. (KYOCERA, 2018).

3.2.5. **TECNOLOGÍA JAVA ENTERPRISE EDITION (JEE)**

Es una plataforma para el desarrollo y la implementación de aplicaciones empresariales multinivel. Esta plataforma se apoya en el lenguaje Java y proporciona:

- Componentes Web : Tales como Servlets (Componente web dinámico) y JSP (Java ServerPages: Creación de páginas web dinámicas)

- Componentes Activos: EJB (Enterprise Java Beans : Manejo de persistencia y transacción)
- Servicios: JDBC, JTA, JNDI, JMS, JavaMail, XML

Esta plataforma esta sujeta a la arquitectura cliente-servidor y al patrón de diseño MVC (Modelo vista controlador) en la cual existe una petición (request) realizada por el cliente y una respuesta (response) dada por el servidor. Un cliente o también llamado navegador web envía una petición HTTP que tiene como destino el servidor web. Si el recurso invocado corresponde a un elemento estático, el servidor web retorna una página HTML. Si el elemento corresponde a un elemento dinámico, el servidor web se encargará de realizar la petición al servidor de la aplicación, el cual ejecuta un componente web (Servlet, JSP) y reenvía al cliente la respuesta HTTP.

El patrón de diseño MVC permite separar la presentación (JSP) y la lógica del negocio (Servlet). Un Servlet es una clase Java que se encarga de obtener una solicitud del cliente y retornar la respuesta, esta clase se puede comunicar con uno o varios EJB (encargados de las transacciones y de la persistencia). Una página JSP es una página HTML que contiene fragmentos de código Java (por tal motivo es una página dinámica). (Anonimo, 2014)

3.2.6. **APLICACIÓN WEB CON TECNOLOGIA JEE**

Es un conjunto de recursos web compuesta de Servlets, JSP, biblioteca de clases java utilitarias, elementos web estáticos (HTML, imágenes, videos y sonidos) y elementos de cliente dinámicos (JavaBeans y clases).

Las aplicaciones web gozan de un descriptor llamado web.xml que define las relaciones entre las URL y los Servlets/JSPs, directivas de seguridad, definiciones de los recursos de acceso a la base de datos, EJBs, entre otros (este archivo esta contenido dentro del WEB-INF) (Anonimo, 2014).

3.2.7. **MYSQL**

Es un sistema de gestión de base de datos relacional (RDBMS) de código abierto, basado en lenguaje de consulta estructurado (SQL).

MySQL se ejecuta en todas las plataformas, incluyendo Linux, UNIX y Windows. A pesar de que se puede utilizar en una amplia gama de aplicaciones, MySQL se asocia más con las aplicaciones basadas en la web y la publicación en línea y es un componente importante de una pila empresarial de código abierto llamado LAMP. LAMP es una plataforma de desarrollo web que utiliza Linux como sistema operativo, Apache como servidor web, MySQL como sistema de gestión de base de datos relacional y PHP como lenguaje de programación orientado a objetos (a veces, Perl o Python se utiliza en lugar de PHP).

MySQL, fue concebido originalmente por la compañía sueca MySQL AB, fue adquirida por Oracle en 2008. Los desarrolladores todavía pueden usar MySQL bajo la Licencia Pública General de GNU (GPL), pero las empresas deben obtener una licencia comercial de Oracle.

Los vástagos de MySQL se llaman derivados (forks). Ellos incluyen:

Drizzle - un sistema de gestión de base de datos ligero de código abierto en el desarrollo basado en MySQL 6.0.

MariaDB - un reemplazo popular "drop-in" desarrollado en la comunidad para MySQL que utiliza las API y los comandos de MySQL.

Percona Server con XtraDB - una versión mejorada de MySQL conocido por su escalabilidad horizontal (Rouse, 2015).

3.2.8. LENGUAJE UNIFICADO DE MODELADO (UML)

Es un popular lenguaje de modelado de sistemas de software. Se trata de un lenguaje gráfico para construir, documentar, visualizar y especificar un sistema de software. Entre otras palabras, UML se utiliza para definir un sistema de software.

Posee la riqueza suficiente como para crear un modelo del sistema, pudiendo modelar los procesos de negocios, funciones, esquemas de bases de datos, expresiones de lenguajes de programación, etc. Para ello utiliza varios tipos diferentes de diagramas, por ejemplo, en UML 2.0 hay 13 tipos de diagramas. Estos diagramas se pueden diferenciar en tres categorías:

- Diagramas de estructura:
 - Diagrama de clases
 - Diagrama de componentes
 - Diagrama de objetos
 - Diagrama de estructura compuesta (UML 2.0)
 - Diagrama de despliegue
 - Diagrama de paquetes

- Diagramas de comportamiento:
 - Diagrama de actividades
 - Diagrama de casos de uso
 - Diagrama de estados
- Diagramas de interacción:
 - Diagrama de secuencia
 - Diagrama de comunicación
 - Diagrama de tiempos (UML 2.0)
 - Diagrama de vista de interacción (UML 2.0)

Algunos programas gratuitos para modelar en UML son:

ArgoUML, Dia, gModeler, MonoUML, StarUML, TCM, Umbrello
Herramienta, UMLet.

UML es una herramienta importante para el desarrollo de modelos de programación se pueden crear varios diagramas dependiendo el tipo de modelo en el que se haya basado y así poder tener una guía gráfica. Se podría decir que es como cuando un arquitecto crea sus planos para una construcción, así para desarrollar un software necesita un plano para saber la estructura de software que está desarrollando (Rigoberto, 2012).

3.2.9. PROCESO UNIFICADO RACIONAL (RUP)

Es un proceso de desarrollo de software y junto con el Lenguaje Unificado de Modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos. El RUP no es un sistema con pasos firmemente

establecidos, sino que trata de un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización, donde el software es organizado como una colección de unidades atómicas llamados objetos, constituidos por datos y funciones, que interactúan entre sí. RUP es un proceso para el desarrollo de un proyecto de un software que define claramente quien, cómo, cuándo y qué debe hacerse en el proyecto

- RUP como proceso de desarrollo
 - RUP es explícito en la definición de software y su trazabilidad, es decir, contempla en relación causal de los programas creados desde los requerimientos hasta la implementación y pruebas.
 - RUP identifica claramente a los profesionales (actores) involucrados en el desarrollo del software y sus responsabilidades en cada una de las actividades.
- Fases de desarrollo del software
 - Inicio: Se define el alcance del proyecto con los clientes, se identifican los riesgos asociados al proyecto, se elabora el plan de las fases y de la iteración posterior, se detalla de manera general la arquitectura del software.
 - Elaboración: Se diseña la solución preliminar, se selecciona los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema y se desarrolla el primer análisis del dominio del problema.
 - Construcción: La función de esta fase es complementar la funcionalidad del sistema, se clarifican los requisitos pendientes,

se administran los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizadas por los usuarios, y se realizan las mejoras para el proyecto.

- Transición: Fase de cierre, el proposito es asegurar que el software este disponible para los usuarios finales, se ajustan los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, se capacitan a los usuarios.

RUP para el desarrollo de software moderno que junto con UML trata de mejorar el desarrollo de software no solo con una serie de pasos establecidos si no combinando varios modelos, esto dependiendo de las necesidades de la empresa que lo solicite. (Rigoberto, 2012).

IV. HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

4.1. HIPÓTESIS

4.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

El uso de un sistema informático de gestión documentaria influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía

4.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Un sistema informático de gestión documentaria mejora la preservación de documentos de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.
- Un sistema informático de gestión documentaria agiliza la atención de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia.
- Un sistema informático de gestión documentaria optimiza el control de ubicación y estado de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.
- Existe un alto grado de asociación entre un sistema informático de gestión documentaria y la productividad en las áreas administrativas de atención de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

4.2. SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

4.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Sistema Informático de Gestión Documentaria

4.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Procesos Administrativos

4.2.3. VARIABLE INTERVINIENTE

Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia

4.2.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia

4.2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Tabla 1: Dimensiones e indicadores de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Sistema Informático de Gestión Documentaria	➤ Funcionalidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro digital de documentos ✓ Manejo de plazos de tramites ✓ Control de tramites mediante flujos de trabajo ✓ Generación de reportes de productividad
	➤ Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad de acceso ✓ Consistencia de datos
Procesos Administrativos	➤ Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos de tramites bien definidos
	➤ Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de tiempos de atención establecidos
	➤ Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monitoreo de objetivos trazados en áreas administrativas
	➤ Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preservación de la información documental

V. MARCO METODOLÓGICO

5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una **investigación aplicada**, por la razón que se utiliza conocimientos y herramientas de las tecnologías de la información tales como hojas de cálculo, software estadístico, sistema informático de gestión documentaria, con la finalidad de solucionar las falencias identificadas en los procesos administrativos.

5.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una **investigación de nivel descriptiva**, por la razón que se desea especificar rasgos y características de las mejoras en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, a través de la información generada por la implementación de un sistema informático de gestión documentaria.

5.1.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método utilizado en este proyecto es el **deductivo** debido a que partiremos de referencias generales de los procesos administrativos los cuales serán analizados, medidos y procesados con la finalidad de obtener conclusiones particulares que aporten a la mejora de dichos procesos.

5.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Pre-Prueba y Post-Prueba también llamado Pre-test y Post-test, escogido por:

- Usabilidad en el contraste de resultados antes y después de la aplicación de una alternativa de solución.
- Con el uso de una técnica de recolección de datos se obtendrá la información necesaria a evaluar para las etapas anterior y posterior a la posible solución.
- Se realizará una prueba previa y una prueba posterior, a un solo grupo. Este tipo de diseño se basa en la medición y comparación de la variable respuesta antes y después de la exposición del sujeto a la intervención experimental. Los diseños antes-después con un sólo grupo permiten al investigador manipular la exposición, pero no incluyen un grupo de comparación. Cada sujeto actúa como su propio control.
- La ventaja del diseño de prueba posterior a la prueba sobre el diseño del estudio de caso de una sola toma es que permite la comparación de la medida de la variable dependiente después de la experiencia. (Joan Taylor, 2006)

Según el diagrama:

BI = O1 → X → O2

Donde:

BI: Implementación del Sistema Informático de Gestión Documentaria

O1: Observación y análisis de los resultados, antes de la implementación del Sistema Informático de Gestión Documentaria.

X: Sistema Informático de Gestión Documentaria.

O2: observación y análisis de los resultados, después de la implementación del Sistema Informático de Gestión Documentaria.

5.3. DETERMINACION DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

5.3.1. POBLACIÓN

Constituida por el personal activo que realiza los trámites documentarios, como también el personal de cada una de las áreas intervinientes en el proceso de gestión documentaria, en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Tabla 2: Población de áreas administrativas 2018

AREAS ADMINISTRATIVAS	TRIMESTRE		
	I	II	III
Administración Central	150	156	150
Facultades académicas	8	10	9
Total	158	166	161
Promedio	163		

El promedio de trabajadores que usaran el nuevo sistema de gestión documentaria es de 163, por lo que se aplicara la fórmula de promedio móvil ponderado, para calcular la población actual.

$$X_t = \sum_{i=1}^n C_i * X_{t-1}$$

X_t: Promedio de Población en el periodo “t”.

Σ: Sumatoria de datos.

C_i: Factor de ponderación.

X_{t-1}: Población de los períodos anteriores a t.

n: Número de datos.

$$X_{2015} = 163 * 1 = 163 \approx 163$$

$$X_{2015} = 163$$

Por lo que en el periodo 2018 la población a considerar es de 163 personas, población que serán beneficiados con el sistema de gestión documentaria.

5.3.2. MUESTRA

La muestra se estimó según los criterios de la estadística, por el cual se usó la técnica del muestreo proporcional del método probabilístico, teniendo en cuenta:

$$n = \frac{Z^2(\alpha/2)PQN}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2(\alpha/2)PQ}$$

N: Población (163).

n: Tamaño de la muestra necesaria.

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%).

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

ε = 5% = 0,05

Reemplazando valores en la formula.

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(163)}{0.05^2(163 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 53$$

La muestra obtenida para las entrevistas es de **53 personas**

5.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

5.4.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización del proyecto se utilizará las fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se mencionan a continuación:

Tabla 3: Instrumentos de recolección de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumento
Primarias	Encuestas	Cuestionario
Secundarias	Análisis documental	Fichas

A. TÉCNICAS

➤ ENCUESTAS

Se utiliza este estudio observacional para la recopilación de datos por medio de un cuestionario prediseñado.

➤ ANÁLISIS DOCUMENTAL

Se selecciona las ideas informativamente relevantes de la documentación correspondiente a los procesos administrativos.

B. INSTRUMENTOS

➤ CUESTIONARIOS

Conformado por una serie de preguntas escritas aplicadas a nuestra muestra mediante las encuestas.

➤ FICHAS

Instrumento en donde se registran los datos obtenidos para su procesamiento.

5.4.2. **PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS**

A. PROCESAMIENTO DE DATOS

La información se procesará mediante el uso de tablas y gráficos analizados bajo los principios de la estadística descriptiva.

Para el procesamiento de los datos se hará uso de la herramienta tecnológica PSPP, luego se presentaron en tablas teniendo como base las variables de la investigación.

Para el procesamiento y la presentación de los datos recolectados será mediante un análisis de interpretación precisa.

Para el procesamiento de datos se aplicará los siguientes métodos:

- Obtención y recopilación de datos mediante encuestas de opinión.
- Tabulación y elaboración de tablas estadísticas para su posterior análisis, e interpretación

B. ANÁLISIS DE DATOS

Se aplicará la estadística descriptiva con tablas para calcular la frecuencia absoluta, relativa y pruebas de confiabilidad (Alpha de Cronbach), generado por el software estadístico PSPP.

C. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se utilizará el análisis lógico y estadístico para la comprobación de la hipótesis, de esta manera podremos plantear las conclusiones y recomendaciones teniendo en cuenta la confiabilidad de los datos obtenidos y procesados.

VI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES

5.5. POTENCIAL HUMANO

El equipo encargado del desarrollo de la investigación estará compuesto por los dos (2) tesisistas, quienes estarán en constante coordinación con el asesor (1) durante el desarrollo del mismo. También se contará con el apoyo de dos (2) personas durante la etapa de aplicación de los cuestionarios mediante encuestas.

5.6. RECURSOS MATERIALES

- Papel Bond
- Impresiones
- Copias Fotostáticas
- Imprevistos

5.7. RECURSOS FINANCIEROS

El proyecto de investigación es financiado íntegramente por los tesisistas.

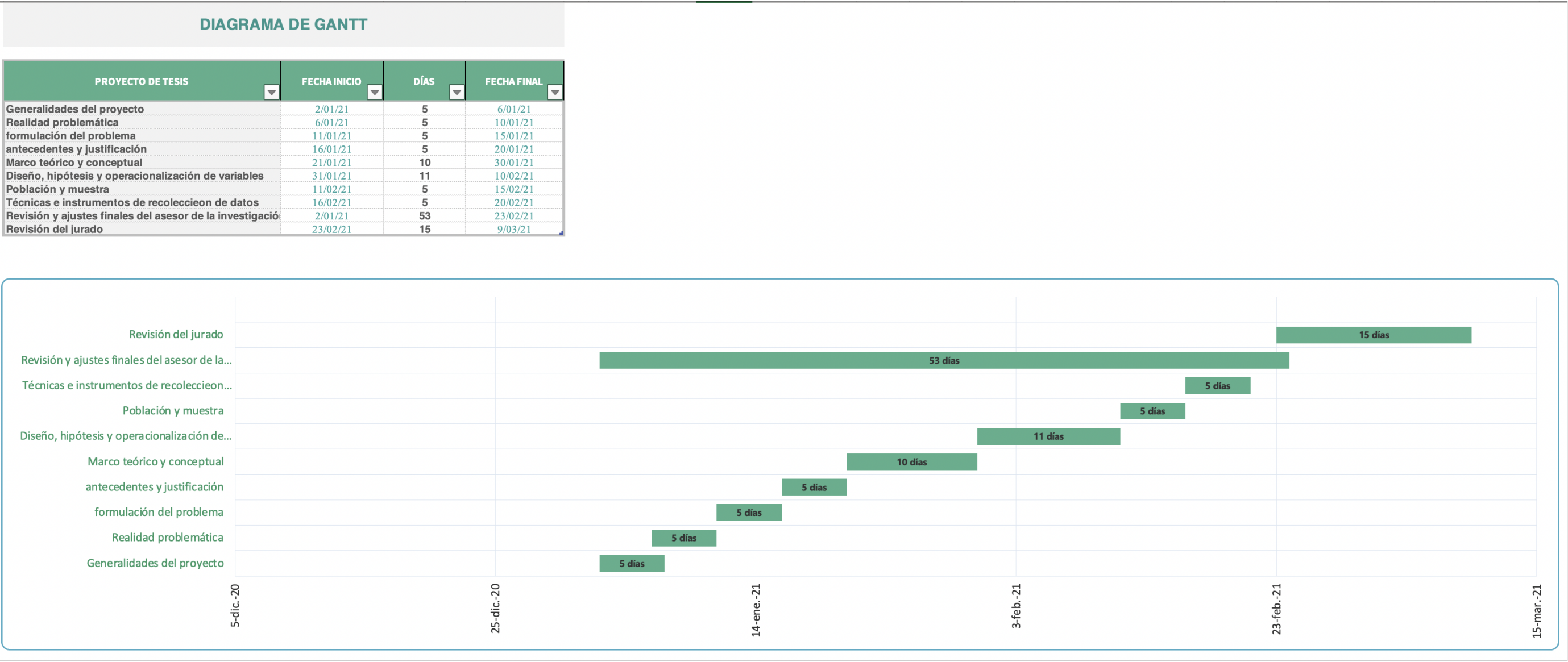
5.8. PRESUPUESTO

Tabla 4: Presupuesto general

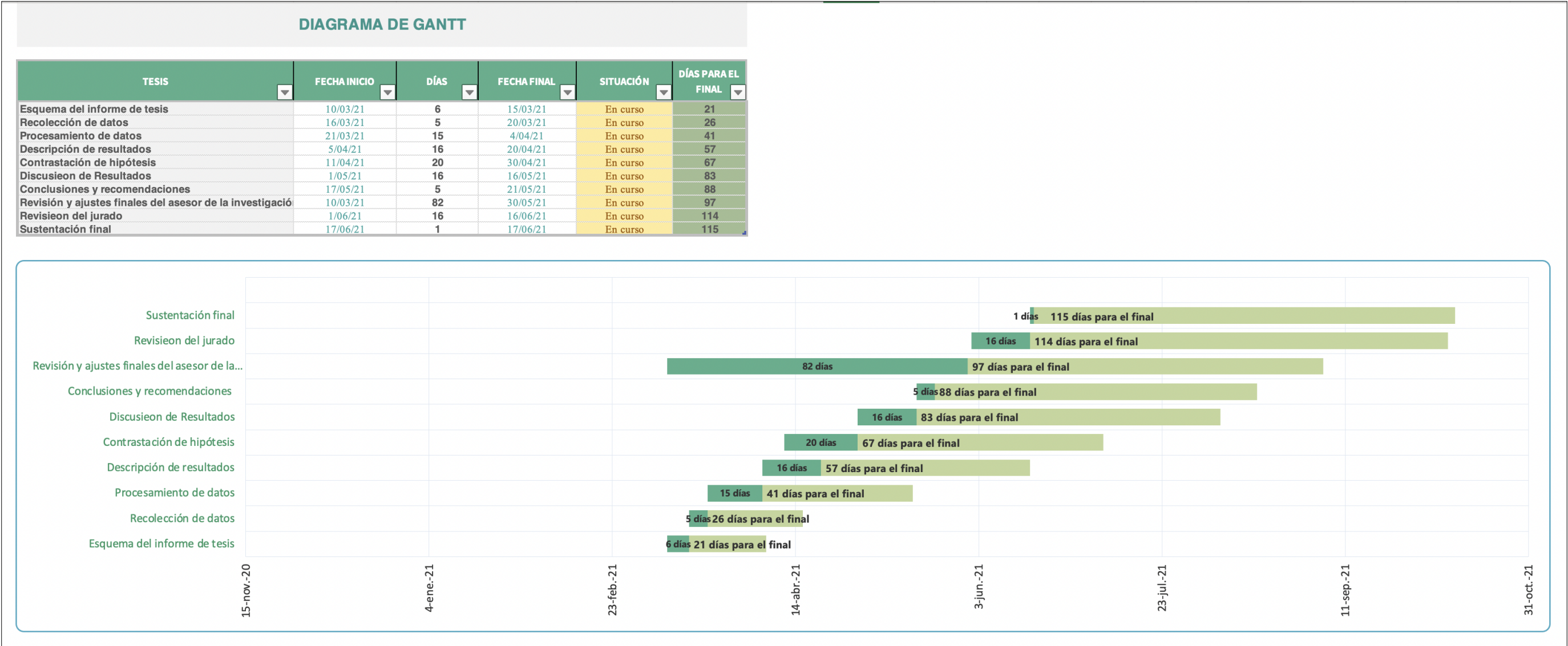
Ítem	Descripción	Unidades	Precio unitario	Costo Parcial
1	Papel Bond (1/2 millar)	4	S/. 20.00	S/. 80.00
2	Impresiones y copias	400	S/. 0.50	S/. 200.00
3	Encuestadores	2	S/.100.00	S/. 200.00
4	Pasajes			S/.200.00
5	Imprevistos			S/. 200.00
Total				S/. 880.00

5.9. CRONOGRAMA DE GANTT

5.9.1. PROYECTO DE TESIS



5.9.2. TESIS



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anonimo. (9 de Mayo de 2014). *¿Qué es J2EE?* Obtenido de ORACLE JUNIORS:
<http://oraclejuniors.blogspot.com/2014/05/j2ee-aspectos-basicos.html>
- Ayllon Velarde, A. B. (2017). *Analisis, diseño y desarrollo de un sistema de Gestión de tramites mediante la emtodología scrum para la oficina de tramite docuemntario de la universidad Nacional del centro del Perú*. (Tesis de Ingenieria), Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ingenieria, Huancayo.
- Barreto Muñoz, Y. M., & Villavicencio Cabrera, E. (2017). *Implemntación de un sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de santa maría de Huachipa*. (Tesis de Ingenieria), Universidad de San Martin de Porres, Facultad de Ingenieria y arquitectura, Lima.
- Chen, C. (21 de Mayo de 2019). *Significado de Sistema de información*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/sistema-de-informacion/>
- del Prado Martínez, M. Á., & Esteban Navarro, M. Á. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la. *Revista General de Información y Documentación*, 29.
- Font Aranda, O. (2013). *Iplementacion de un sistema de gestión Documental en la Univeridad Central "Marta Abreu" de las villas, cuba: Facultad de ciencias de la información y de la Educación*. (Tesis Doctoral), Universidad de Granada, Facultad de Comunicación y documentación, Granada.
- Guerra Vergara, M. J. (2015). *Implementación De Un Sistema De Gestión Documental En Una Empresa De Servicios*. (Tesis de especialista en gerencia de proyectos), Universidad Piloto de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales, Bogota.
- Joan Taylor, B. (2006). *Research in Nursing and Health Care: Evidence for Practice*. Thomson.
- KYOCERA. (14 de Abril de 2018). *La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia en la actualidad*. Obtenido de El Blog de Kyocera: Soluciones para

digitalizar tu negocio: <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad/>

Quispe Obregón, J. R., & Vilchez Huachaca, J. S. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rimac*. (Tesis de Ingeniería), Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ingeniería, Lima.

Raffino, M. E. (4 de Agosto de 2019). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Raffino, M. E. (13 de Febrero de 2019). *SOFTWARE*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/software/>

Rigoberto. (13 de Setiembre de 2012). *UML y RUP*. Obtenido de Ingeniería de software: <http://ingenieriadesoftware.rigo.blogspot.com/2012/09/uml-y-rup.html>

Rouse, M. (Enero de 2015). *MySQL*. Obtenido de Guía Esencial: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/MySQL>

Tapia Jacinto, V. H. (2016). *Sistema de Informacion de tramite Documentario basado en Tecnologia web para institutos de educación superior tecnologiv¿cos de la region de anchash en el año 2016*. (Tesis de Mestria), Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería , Chimbote.

Vilca Quisocala, J. V., & Alferez Vilca, R. A. (2014). *Aplicación web de tramite documntario para la mejora y aguilización de tramite en el edificio administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno para el 2014*. (Tesis de Ingeniería), Universidad Nacional del Altiplano - Puno, Facultad de Ingeniería mecanica electrica, electronica y sistemas, Puno.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADORES	METODOLOGÍA									
Sistema Informático de Gestión Documentaria en los Procesos Administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. SINTOMAS: 1.Riesgo de extravío o deterioro de los documentos involucrados en los procesos administrativos. 2.Demora en la atención de los documentos. 3.Dificultad en el acceso a información de estado y ubicación de los expedientes cuando usuarios y trabajadores administrativos lo requieren. 4.Desorden en la atención de documentos en las áreas involucradas en los procesos administrativos CAUSAS: 1.Existe generalmente solo una copia de los expedientes y este es transportado físicamente de un área a otra durante su tramitación. 2.Inexistencia o desconocimiento de plazos de atención y flujos de trabajo definidos. 3.Ausencia de un mecanismo de seguimiento de los expedientes. 4.Falta de un control adecuado de la documentación ingresada y atendida en las áreas administrativas CONSECUENCIAS: 1.Pérdida o deterioro de documentos. 2.Descontento en usuarios. 3.Desinformación de estados de trámites. 4.Baja productividad en áreas de atención PRONOSTICO: 1.Registro digital de documentos 2.Establecer plazos de atención y flujos de trabajo 3.Registro digital de movimientos y atención de expedientes. 4.Monitoreo digital de documentación recibida y atendida PROBLEMA: 1.Inadecuada gestión documentaria	GENERAL: ¿De qué manera un sistema informático de gestión documentaria mejora los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía? ESPECIFICOS: 1.¿Cómo un sistema informático de gestión documentaria mejora la preservación de documentos de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía? 2.¿De qué manera un sistema informático de gestión documentaria agiliza la atención de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia? 3.¿En qué medida un sistema informático de gestión documentaria influye en el control de ubicación y estado de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía? 4.¿Cuál es el grado de asociación entre un sistema informático de gestión documentaria y la productividad en las áreas administrativas de atención de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía?	GENERAL: Determinar la influencia de un sistema informático de gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía ESPECIFICOS: 1.Identificar de qué forma un sistema informático de gestión documentaria mejora la preservación de documentos de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. 2.Determinar el grado de influencia de un sistema informático de gestión documentaria en la reducción de tiempos de atención de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. 3.Definir en qué medida un sistema informático de gestión documentaria influye en el control de ubicación y estado de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía 4.Calcular el grado de asociación entre un sistema informático de gestión documentaria y la productividad en las áreas administrativas de atención de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía	GENERAL: El uso de un sistema informático de gestión documentaria influye significativamente en la mejora de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía ESPECIFICOS: 1.Un sistema informático de gestión documentaria mejora la preservación de documentos de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. 2.Un sistema informático de gestión documentaria agiliza la atención de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. 3.Un sistema informático de gestión documentaria optimiza el control de ubicación y estado de los expedientes de trámite documentario de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. 4.Existe un alto grado de asociación entre un sistema informático de gestión documentaria y la productividad en las áreas administrativas de atención de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía	INDEPENDIENTE: Sistema Informático de Gestión Documentaria DEPENDIENTE: Procesos Administrativos INTERVINIENTE: Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia UNIDAD DE ANALISIS: Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia	SISTEMA INFORMATICO DE GESTION DOCUMENTARIA ➤ Funcionalidad ✓ Registro digital de documentos ✓ Manejo de plazos de tramites ✓ Control de tramites mediante flujos de trabajo ✓ Generación de reportes de productividad ➤ Confiabilidad ✓ Seguridad de acceso ✓ Consistencia de datos PROCESOS ADMINISTRATIVOS ➤ Planeación ✓ Procesos de trámites bien definidos ➤ Organización ✓ Cumplimiento de tiempos de atención establecidos ➤ Dirección ✓ Monitoreo de objetivos trazados en áreas administrativas ➤ Control ✓ Preservación de la información documental	TIPO DE INVESTIGACION Aplicada NIVEL DE INVESTIGACION Descriptiva METODO Inductivo DISEÑO Pre-Prueba y Post-Prueba POBLACION 163 personas MUESTRA 53 personas <table><tr><th>FUENTES</th><th>TECNICAS</th><th>INSTRUMENTOS</th></tr><tr><td>Primarias</td><td>Encuestas</td><td>Cuestionarios</td></tr><tr><td>Secundarias</td><td>Análisis Documental</td><td>Libros y Artículos</td></tr></table>	FUENTES	TECNICAS	INSTRUMENTOS	Primarias	Encuestas	Cuestionarios	Secundarias	Análisis Documental	Libros y Artículos
FUENTES	TECNICAS	INSTRUMENTOS													
Primarias	Encuestas	Cuestionarios													
Secundarias	Análisis Documental	Libros y Artículos													

ANEXO 2: CUESTIONARIO

Dirigido a trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia.

Objetivo: Conocer el actual entorno de trabajo de los trámites de cada proceso administrativo y la utilidad que tendría un sistema informático de trámite documentario en dichos procesos, de la Universidad Nacional Intercultural De la Amazonia.

Instrucciones: Marque con una "x" en los cuadros de cada pregunta.

Nota: Toda información que nos facilite, así como los resultados que a través de este cuestionario se obtengan, serán tratados con absoluta confidencialidad y anonimato. Muchas gracias por su colaboración.

Pregunta	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Procesos Administrativos - Trámites					
¿Cómo considera usted el proceso de registro de los trámites en cada proceso administrativo?					
¿Cómo califica usted el conocimiento que se tiene sobre el estado (en qué área esta, o si se rechazó o aceptó) de cada trámite en los procesos administrativos?					
¿De qué manera califica usted el tiempo (duración en obtener una respuesta sobre lo que se está tramitando) de duración del trámite en un proceso administrativo?					
¿Cómo califica usted el conocimiento que se tiene sobre el curso (cuales son áreas por las que tiene que pasar dicho trámite) que tiene cada trámite en los procesos administrativos?					
¿De qué manera califica usted el rendimiento de los procesos administrativos?					
Sistema Informático de Gestión Documentaria					
¿Cómo considera el uso de un sistema informático para la automatización de los registros de cada trámite en los procesos administrativos?					
¿Cómo califica el uso de un sistema informático para la monitorización (saber en qué área esta, si se aceptó o rechazo) del estado del trámite de los procesos administrativos?					
¿Cómo califica el uso de un sistema informático para gestionar el tiempo de duración de cada trámite en los procesos administrativos?					
¿Cómo califica el uso de un sistema informático para definir el curso (definición de las áreas por donde debe pasar cada trámite) que debe tomar cada trámite en los procesos administrativos?					
¿Cómo califica el rendimiento de los procesos administrativos, bajo el uso de un sistema informático?					

