

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA



TESIS

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA CON LA
GESTIÓN DE DOCUMENTOS DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN LIMA PROVINCIAS SANTA MARÍA - 2017**

PRESENTADO POR:

Bach. Jorge David, FALCON GARCÍA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INFORMÁTICO**

ASESOR:

Mg. Edwin Iván, FARRO PACÍFICO

Reg. C.I.P. N° 91782

HUACHO – 2019

FIRMA DE LOS JURADOS Y DEL ASESOR

Ing. JOSE GERMAN SOTO LA ROSA

PRESIDENTE

Reg. C.I.P. N° 29081

Ing. CARLOS MANUEL CRUZ CASTAÑEDA

VOCAL

Reg. C.I.P. N° 93335

Ing. ANA DORIS MAGDALENA BARRERA LOZA

SECRETARIA

Reg. C.I.P. N° 98960

Mg. EDWIN IVAN FARRO PACIFICO

ASESOR

Reg. C.I.P. N° 91782

DEDICATORIA

A Dios, por darme seres extraordinarios que me acompañan en mi vida.

Dedico este trabajo a los seres más importantes de mi vida, que han hecho posible con su amor, apoyo e inteligencia surgir y concluir una de las metas propuestas en mi vida, para formarme como profesional y ser humano.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a mis padres y familiares, y a la Dirección Regional de Educación – Santa María, quienes con su colaboración Ayudaron la realización de esta investigación, en especial a los personales administrativos.

A todos ellos, muchas gracias.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADOS Y DEL ASESOR	iii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCION	ix
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción del problema	1
1.1.1 Mision	2
1.1.2 Vision	3
1.1.3 Objetivos	3
1.1.4 Organigrama	4
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Delimitación del estudio	8
1.5.1.- Espacial	8
1.5.2.- Temporal	8
1.5.3.- Temática y Unidad de análisis	8
1.6 Viabilidad del estudio	8
CAPITULO II	9
MARCO TEORICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación.	9
2.1.1 Investigaciones Internacionales.	9
2.1.2 Investigaciones Nacionales.	11
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Sistemas de informacion (X)	12
2.2.2 Gestion documental (Y)	16
2.3 Definición de términos básicos	28
2.4 Hipótesis de investigación	29
2.4.1 Hipótesis general	29
2.4.2 Hipótesis específicas	29
2.5 Operacionalización de variables	30

CAPITULO III	31
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. Diseño de la investigación	31
3.2. Población y muestra	31
3.2.1. Población (N)	31
3.2.2. Muestra (n)	32
3.3. Técnicas de recolección de datos	32
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	32
CAPÍTULO IV	35
RESULTADOS	35
4.1. Análisis de resultados	35
4.2. Contratación de hipótesis	44
CAPÍTULO V	49
DISCUSIÓN	49
5.1. Discusión de resultados	49
CAPITULO VI	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1. Conclusiones	50
6.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
7.1. Fuentes bibliográficas	52
7.2. Fuentes electrónicas.	53
ANEXOS	54
8.1. Matriz de consistencia	54
8.2. Instrumento de recolecta de datos	54
8.3. Confiabilidad de Alfa de Cronbach	57
8.4. Tabla de datos (base de datos)	59
8.5. Ambientes Administrativos de la DRELP	67
8.5.1. Oficina de Informatica	67
8.5.2. Oficina de Tramite Documentario	67
8.5.3. Oficina de Direccion	68
8.5.4. Oficina de Administracion	68
8.5.5. Oficina de Asesoría Jurídica	69
8.5.6. Direccion de Gestion Pedagógica	69
8.5.7. Direccion de Gestion Institucional	70
8.5.8. Oficina de ETAC	70
8.5.9. Oficina de Control Insitucional	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia: Sistema de Información y su influencia con la Gestión de Documentos del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017. El tipo de investigación fue básica, conocida como pura o fundamental, el nivel de investigación fue descriptiva, el enfoque fue cuantitativo y su diseño fue no experimental transversal correlacional, el método de estudio que se empleó fue el método científico, es decir, el investigador medito de manera razonada, haciendo uso del método deductivo, para responder a los problemas planteados y tiene como principal soporte, la observación, es decir, formula hipótesis de trabajo provisional para ser aceptada o rechazada en la etapa de la ejecución o desarrollo de la investigación, convirtiéndose en hipótesis científica, al comprobar con la aplicación del instrumento de recolección de datos. Aplicándose en una población determinada, por ser pequeña la población nos sirvió de muestra, las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron la observación no estructurada, la entrevista, la encuesta estructurada y las fuentes documentales con cada uno de sus instrumentos, para la recolección de la información se construye un cuestionario, con preguntas para medir la variable independiente y otro para medir la variable dependiente , luego se aplica el instrumento para recolectar datos, se procesa estadísticamente la información haciendo uso del paquete estadístico SPSS 24.0, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas y finalmente llega a la conclusión general de que el Sistema de Información no se relaciona significativamente con la Gestión de Documentos del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017. El estudio se ha estructura en un cuerpo organizado de contenidos de ocho capítulos con sus respectivos sub capítulos o componentes, quedando demostrada la investigación con suficiente evidencias estadísticas.

Palabras clave: Sistema de información, Gestión de documentos.

ABSTRACT

This research paper studies: Information System and its influence with the Document Management of the administrative staff of the Regional Directorate of Education Lima Provinces Santa Maria 2017. The type of research was basic, known as pure or fundamental, the level of research It was descriptive, the approach was quantitative and its design was non-experimental correlational cross-sectional, the method of study that was used was the scientific method, that is, the researcher meditated in a reasoned way, using the deductive method, to respond to the problems raised and it has as its main support, the observation, that is, it formulates provisional working hypothesis to be accepted or rejected in the stage of the execution or development of the investigation, becoming a scientific hypothesis, when checking with the application of the data collection instrument . Applying in a given population, because the population was small as a sample, the techniques used in the present investigation were unstructured observation, interview, structured survey and documentary sources with each of its instruments, for the collection of The information is constructed a questionnaire, with questions to measure the independent variable and another to measure the dependent variable, then the instrument to collect data is applied, the information is processed statistically using the statistical package SPSS 24.0, for the analysis and interpretation of Data takes into account tables and statistical figures and finally reaches the general conclusion that the Information System is not significantly related to the Document Management of the administrative staff of the Regional Directorate of Education Lima Provinces Santa Maria 2017. The study has been structure in an organized body of contents of eight chapters with their respective sub chapters or components, the investigation being demonstrated with sufficient statistical evidence.

Keywords: Information system, Document management.

I. INTRODUCCION

La ciencia y la tecnología han influido mucho en el ciclo XXI. Los equipos para la gestión de las diversas patologías son cada vez más necesarios y que sean sofisticados. Los equipos deben funcionar en forma precisa y eficiente, de otra forma podrían generar desde gastos inútiles hasta la espera incomoda de los usuarios. El deterioro de los equipos significa una descapitalización y un incremento de los costos, además los usuario tienen derecho a ser atendidos eficientemente.

El funcionamiento del software, desde los más modestos hasta los que cuentan con amplios recursos en su administración, se caracterizan por una interrelación de servicios o departamentos que procuran en primera instancia el objetivo de proporcionar, mantener o devolver la gestión de los usuarios que acuden.

El hecho de que todos los servicios en general y cada uno en particular tengan relación con el servicio de gestión, coloca a este en un plano de gran importancia no solamente porque en mayor o menor grado dependan de el para su adecuado funcionamiento, sino por la responsabilidad que tal dependencia implica la buena gestión de documentos. El grado de desarrollo que en términos generales había tenido el mantenimiento de la dirección regional de educación hace ineficiente muchas veces la gestión.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Según Decreto Supremo N° 022-2003-ED, de fecha 28 de Agosto del 2003, se crea la Dirección Regional de Educación de Lima – Provincias, dependiendo en lo Administrativo del Gobierno Regional de Lima y en lo Técnico Funcional del Ministerio de Educación.

El Gobierno Regional de Lima, asigna una oficina en Av. 28 de Julio N° 468 Huacho, donde inicia las labores el 03 de noviembre del 2003. Al no contar con presupuesto en ese entonces, las 09 UGELs brindan el apoyo con material logístico, para la elaboración, registro y trámite de los diversos documentos, que se iban recepcionando.

Continuando con la atención y siendo la oficina asignada muy reducida en espacio, para efectuar la recepción de Expedientes de Inscripción y Registro de los Grados y Títulos del ámbito de la Región Lima; a partir del 12 de Febrero se traslada a los ambientes de la Institución Educativa Particular “Divino Corazón de Jesús”, sito en Alfonso Ugarte – Huacho.

Como dicha Institución Educativa ya iniciaba sus labores educativas en el mes de marzo, se solicita apoyo a la Beneficencia Pública de Huacho, quienes facilitaron dos ambientes grandes y se continuó con las labores de atención a los usuarios.

Posteriormente culminado los arreglos en el local de la Av. Mercedes Indacochea N° 170 se efectúa el traslado general y se programa su Inauguración el día 16 de Abril del 2004, siendo Padrinos de Honor el Arq. Javier SOTA NADAL Ministro de Educación en ese entonces y la Dra. Elvira de la Fuente Haya Congresista de la República de ese entonces.

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias es una institución autónoma pero dependiente en lo administrativo del Gobierno Regional de Lima y en lo técnico funcional de Ministerio de Educación, teniendo como ámbito jurisdiccional las provincias de Cañete, Huaura, Huaral, Cajatambo, Canta,

Yauyos, Oyon, Huarochiri y Barranca, a través de las unidades de gestión educativa local.

Desde mediados de año del 2008, la DRELPE se encuentra brindando sus servicios, en la Av. Independencia s/n Santa Maria.

Actualmente la gestión se encuentra bajo la responsabilidad de Lic. Jesus Melchor Veliz Victoriano.

La DRELPE cuenta con los siguientes programas de intervención del Ministerio de Educación:

- Programa Presupuestal 0090: Soporte Pedagógico.
- Programa Presupuestal 0090: Plan de Fortalecimiento de la Educación Física y el Deporte Escolar.
- Programa Presupuestal 0090: Jornada de Escolar Completa (JEC).
- Programa Presupuestal 068: Reducción de la Vulnerabilidad y Atención de Emergencia (PREVAED).
- Programa Presupuestal 0091: Incremento en el acceso de la población de 3 a 16 años a los servicios educativos públicos de la Educación Básica Regular.
- Programa Presupuestal 0090: Acompañamiento Multigrado – Educación Intercultural Bilingüe.
- Programa Presupuestal 106: Inclusión de niños, niñas y adolescentes con discapacidad en la educación básica y técnica productiva.
- Programa Presupuestal de Prevención del Consumo de Drogas.

1.1.1 Misión

La Dirección Regional de Educación de Lima – Provincias, promueve una formación integral con una mejora continua de los procesos de aprendizaje a través del uso apropiado y comprometido de técnicas pedagógicas científicas y culturales sustentadas en valores de responsabilidad de autoestima, honestidad, amor al trabajo y solidaridad vinculados a la ciencia, tecnología y deporte, formando ciudadanos con potencial emprendedor y productivo en la ganadería, la pesca, agricultura, y

la industria en general, fortaleciendo el turismo interno, capaces de enfrentar con éxitos los retos del mundo globalizado y de contribuir a la construcción de una sociedad justa, solidaria, democrática, y libre.

1.1.2 Vision

La educación en la Región Lima, al 2021, es de buena calidad, equitativa e innovadora; forma ciudadanos éticos, críticos, creativos, autónomos, con una sólida identidad, comprometidos con el desarrollo local, regional y nacional; valora la diversidad cultural y natural, y tiene una gestión descentralizada, participativa y transparente que contribuye al desarrollo sostenible de la Región.

1.1.3 Objetivos

- Educación inclusiva, de buena calidad, innovadora y con equidad, que desarrolla capacidades de los estudiantes con docentes bien capacitados, y la colaboración comprometida y activa de la sociedad.
- Ciudadanos creativos, con sólida identidad cultural, críticos, autónomos, con principios éticos, morales y estéticos, que valoran el medio ambiente y la biodiversidad, comprometidos con el progreso local, regional y nacional.
- Gestión transparente, participativa y descentralizada orientada a resultados y al logro de aprendizajes de los estudiantes.
- Educación empresarial y productiva para el desarrollo sostenible de la Región.

1.1.4 Organigrama



Fuente: www.drelep.gob.pe

La tecnología, principalmente la informática se ha transformado en un punto esencial para el desarrollo y productividad del mundo, especialmente en el sector administrativo, ya que esto permite que las instituciones públicas o instituciones privadas y las organizaciones vayan controlando oportunamente el trabajo realizado.

El presente proyecto investigativo que se pone a consideración constituye una necesidad de automatizar cada uno de los procesos que realizan en forma manual por el personal comunitario al momento de manipular la información que se efectúan dentro de la Dirección Regional De Educación De Lima Provincias.

La Dirección Regional De Educación De Lima Provincias, se caracteriza por ser Institución organizada de llevar a cabo las actividades durante todo el año, para atender las necesidades de los docentes de la región, la misma que no dispone de un software informático que les permita controlar la información, por la necesidad de dar solución al problema definido.

La mayoría de los documentos que resultan del cumplimiento de las actividades que una organización realiza, son archivados en carpetas físicas. Generalmente estos documentos tienen importancia en otras instancias de las actividades de la organización, sea como soporte o como fuente de información. Para una organización es ventajosa la gestión documental ya que permite facilitar la búsqueda de todo tipo de documentos, disminución de costos administrativos, aumenta la seguridad, entre otros.

Uno de los principales problemas es la cantidad de tiempo utilizado para encontrar dichas carpetas, como resultado del gran número de documentos y el retraso en los tiempos de respuesta en procesos críticos como tutelas y derechos de petición (el tiempo perdido en la búsqueda de documentos se traduce en tiempo fructífero de trabajo). En muchas oportunidades en archivadores físicos no queda el registro del personal que realiza la consulta, modifica o inserta documentos, esta situación representa un indicador de seguridad endeble que puede originar en cualquier momento daño del activo más valioso para una organización, la información. Asimismo los archivos físicos necesitan de un lugar para su almacenamiento, a la vez tienden a deteriorarse con el paso del tiempo, es por ello que al momento que se requiera dichos documentos, no se podrá obtener buenos resultados.

La Revista Gestión Documental y Factura Electrónica se encarga en cada una de sus páginas a tratar novedades, experiencias, iniciativas y estudios concernientes con la gestión, seguridad, digitalización, almacenamiento y calidad de los documentos. En este medio impreso y web destacan la ventaja de implementar sistemas de este tipo en las organizaciones, ellos señalan: “La ventaja primordial del acopio es que las empresas liberan espacio en sus oficinas que pueden

consagrar a otras actividades, asimismo, los clientes ganan en productividad, efectividad, y consiguen una fácil y buena gestión de información, también, es una forma segura de externalizar la información crítica de la empresa” (Revista Gestión Documental y factura electrónica, 2010).

Existe software de gestión documental bastante completo como Yerba Buena Software (Yerbabuena, 2005) y cif km (Cif-km, 1991) , los cuales han tenido gran impacto en esta área, a pesar de ello se hace poco accesible debido a estar bajo un licenciamiento privativo, la presente solución transforma un gestor documental en un sistema de información gerencial, es decir, se implementaron funciones de este tipo de software específicamente para instituciones de educación superior (almacenamiento, clasificación, recuperación, custodia, distribución) (Vieiter & Carlos, 2010). Además, se tuvo en cuenta que los documentos son generados por procesos de la organización, esto permitió establecer una correspondencia entre documentos y procesos para llevar un seguimiento detallado del material generado desde que inicia un proceso siguiendo por sus diferentes fases, hasta que finaliza o muere, no se pretende solo archivar documentos sino ayudar a la toma de decisiones a nivel gerencial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el sistema de información se relaciona con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- 1) ¿Cómo la entrada de información se relaciona con la gestión de documentos?
- 2) ¿Cómo el almacenamiento de la información se relaciona con la gestión de documentos?
- 3) ¿Cómo el procesamiento de la información se relaciona con la gestión de documentos?

- 4) ¿Cómo la salida de la información se relaciona con la gestión de documentos?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Conocer el sistema de información y su relación con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

1.3.2 Objetivos específicos.

- 1) Conocer la entrada de información y su relación con la gestión de documentos.
- 2) Conocer el almacenamiento de la información y su relación con la gestión de documentos.
- 3) Conocer el procesamiento de la información y su relación con la gestión de documentos.
- 4) Conocer la salida de la información y su relación con la gestión de documentos

1.4 Justificación de la investigación

La realización del Proyecto de investigación es conveniente, ya que con ello nos ayuda a conocer como los sistemas de información se relacionan directamente con la calidad de gestión de los usuarios de la dirección Regional de Educación de Lima Provincias y que podrá tener un mejor manejo en la administración y de los integrantes, a través del control de acceso y perfiles. Además, se podrá tener una mejor gestión de los documentos las publicaciones, fichas de resumen y listas de publicaciones.

El Proyecto de investigación ayudara a solucionar los diversos problemas que presenta con respecto a la administración de documentos, control de acceso a la información, búsqueda especializada de artículos y la gestión de fichas de registros.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1.- Espacial

El presente estudio se desarrollara en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias – Santa María.

1.5.2.- Temporal

El presente proyecto, tiene un tiempo de duración de 6 meses que inicia en el mes de mayo y está terminado en el mes de octubre por ser un trabajo de investigación de carácter descriptivo correlacional solo se recogerá información en un tiempo y en un momento dado con un instrumento que es el cuestionario sin manipular variables.

1.5.3.- Temática y Unidad de análisis

El sistema de información aplicado en la gestión de documentos de los trabajadores administrativos en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias - Santa María cuya unidad de análisis es medir la opinión de los trabajadores administrativos.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación es viable ya que cuenta con el presupuesto auto financiado por el investigador, existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación, cuenta con el apoyo de los docentes especializados en la investigación como metodólogo, asesores temáticos, estadísticos y una traductora de idioma extranjero.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Investigaciones Internacionales.

La tesis titulada: “**Sistema de información gerencial para la gestión documental**”. Presentado por Hurtado, M. y Dean, I. en el año 2013, en la ciudad de Cartagena – Colombia, la institución que lo respaldó fue la Universidad de Cartagena, su objetivo fue desarrollar un sistema de información gerencial que apoye la gestión documental para facilitar y mejorar el manejo de documentos y la toma de decisiones en procesos administrativos de las organizaciones haciendo uso de la metodología RUP y tecnologías Web. Llegando a la siguiente conclusión:

- El sistema tuvo una respuesta positiva frente a las pruebas de entrada/salida o caja negra realizadas, lo cual lo identifica como una herramienta de gran apoyo para las organizaciones en cuanto al manejo de la documentación en procesos administrativos, el sistema logró cumplir todos sus objetivos.

La tesis titulada: “**La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial**”. Presentado por Sánchez, A. en el año 2011, en la ciudad de Caracas – Venezuela. La institución que lo respaldó fue la Universidad Central de Venezuela, su objetivo fue diseñar una estrategia de innovación empresarial en la consolidación de un modelo de Sistema de Gestión de Documentos y Archivos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Llegando a las siguientes conclusiones:

- No se han levantado, registrado y simplificados los procesos por lo que las actividades se realizan sin una guía que presente paso a paso como han de hacerse correctamente, por ello no existe una unidad encargada de ejecutar la gestión de los procesos.

- Al no estar normalizados los procesos, muchos trámites se realizan consignando documentos que no son necesarios o no requeridos

para la gestión, presentados en varios duplicados que a la largo son eliminados en virtud de no requerirse.

- No se han normalizado las tipologías documentales, por lo que estas no se almacenan en un repositorio que permita su utilización, actualización y acceso.

La tesis titulada: “**Implementación y personalización del sistema de gestión documental ORFEO, para la optimización de los procesos de gestión de trámites institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica**”. Presentado por Cevallos, A en el año 2012 en la ciudad de Ibarra – Ecuador. La institución que lo respaldó fue la Universidad Técnica del Norte, su objetivo fue optimizar los procesos de gestión mediante la implementación y personalización del sistema de gestión documental ORFEO. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La noción de Gestión Documental en la organización debe ser considerado como una actividad gerencial principalmente enfocada y dispuesta a la valoración de procesos documentales con el objetivo de sistematizar los principios y fases administrativos hallando la disminución de factores como lo son: puntualidad en la recuperación de la información accesibilidad a los documentos, los gastos, precisión de la información, destreza de manejo de los documentos y relevancia de la información generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.

- Al ser la Escuela Politécnica Ecológica Amazónica – ESPEA una entidad de carácter cofinanciada es decir que tiene un presupuesto compuesto de fondos públicos y privados tiene que atenerse a las regulaciones que establece el Consejo Nacional de Archivos en lo que se refiere a la gestión documental tanto interna como externa por ello diseñar un modelo para un Programa de Gestión Documental es imperativo y relevante.

2.1.2 Investigaciones Nacionales.

La tesis titulada: “**Sistema de Información Web para la mejora de la gestión de la subgerencia de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Utcubamba**”. Presentado por Rodríguez, J. en el año 2016, en la ciudad de Trujillo – Perú, la institución que lo respaldó fue la Universidad Nacional de Trujillo, su objetivo fue mejorar la Gestión de la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad de Utcubamba mediante la implementación de un Sistema de Información Web. Llegando a la siguiente conclusión:

- El tiempo empleado en la Generación de Documentos se ha reducido con el sistema de información web propuesto respecto al sistema actual.

La tesis titulada: “**Sistema de información web y su mejora en la gestión académica del colegio privado Hans Ke Lsen del distrito de Florencia de mora Trujillo**”. Presentado por Enriquez, E. en el 2016, en la ciudad de Trujillo – Perú, la institución que lo respaldó fue la Universidad Nacional de Trujillo, su objetivo fue mejorar la Gestión Académica de la Institución Educativa Hans Kelsen del Distrito de Florencia de Mora-Trujillo, a través de la implementación de un Sistema de información. Llegando a las siguientes conclusiones:

- El Nivel de satisfacción del personal con el sistema actual es de 2.58 (51.60%) y con la implementación del sistema es de 4.07 (81.40%), lográndose un incremento de 1.49 (29.80%).
- El tiempo en los procesos de gestión académica con el sistema actual es de 6.99 min. (100%) y con la implementación del sistema es de 2.33 min. (33.33%), lográndose una reducción de 4.66 min. (66.67%).

La tesis titulada: “**Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto procal-proser**”. Presentado por Liberato, A. y Marcial, N. en el 2014, en la ciudad de Lima – Perú, la institución que lo respaldó fue la Pontificia Universidad Católica del Perú, su objetivo fue analizar, diseñar, e implementar un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y

Listas de Publicación para el Proyecto ProCal-ProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Se obtuvo la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los procesos), es por ello que se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema.
- Se desarrolló el módulo de administración de grupos de trabajo y usuarios, tomando como base los requisitos obtenidos del resultado esperado 1, y con ello se logró una adecuada gestión de los usuarios con los permisos de accesos requeridos para cada grupo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sistemas de información (X)

1- Sistema

Según IEEE (2008, p. 10) manifiesta que sistema es un conjunto de elementos interrelacionados, sin embargo combinado de estructuras interactuantes, diversas y especializadas. Todos los sistema tiene un número de objetivos, y los pesos asignados a cada uno de ellos pueden variar considerablemente de un sistema a otro. Un sistema ejecuta una función improbable de efectuar por cualquiera de las partes individuales. La complejidad de la combinación está implícita.

Según Enciclopedia Ilustrada Informática (2007, p. 25) expresa que sistema es cualquier conjunto de dispositivos que colaboran en la ejecución de una tarea; asimismo se refiere a cualquier recopilación o combinación de programas, procedimientos, datos y equipamiento utilizado en el procesamiento de información: un sistema de facturación, un sistema de contabilidad y un sistema de gestión de base de datos.

2- Información

Según Castellanos (2007, p. 10) manifiesta que información es un conjunto de datos acerca de algún hecho, suceso, situación o fenómeno, que organizados en un contexto señalado tienen su significado, cuya

determinación puede ser el de disminuir la inseguridad o aumentar el conocimiento acerca de algo.

Los investigadores consideran que información es un conjunto de caracteres (datos), que se van aglutinando para crear una cadena de palabras con la finalidad de manifestar un mensaje entendible para el ser humano como también es la base para el análisis de cualquier tema.

3- Sistema de Información

Según (Peña, 2008, p. 20) expresa que un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con la finalidad de poder atender las demandas de información de una organización específica, y con ello puedan enaltecer el nivel de conocimientos que permitan un excelente sostén al desarrollo de acciones y toma de decisiones.

Según (Laudon, 2008) considera que un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados con la finalidad de reunir (u obtiene), procesar, almacenar y distribuir información para respaldar la toma de decisiones y el control en una organización.

La información se alcanza luego de procesar los datos. Las actividades del sistema de información son: ingreso, procesamiento y salida de datos. El feedback sirve para optimizar o controlar el funcionamiento.

Un sistema de información es un conjunto de partes o elementos que interactúan entre sí, que reciben datos de entrada, se procesa y generan un resultado, que es la información. Como se ha descrito, la información permite examinar una situación, discernir, adquirir mayor conocimiento y tomar una decisión.

Los datos son los atributos que identifican a los objetos, personas y acciones que están presentes o se desarrollan en la vida diaria del ser humano, de una empresa y que esta presentes permanentemente. Estos datos organizados bajo cualquier criterio, es lo que hoy se conoce

genéricamente, como “bases de datos universales” (Di Biase de Lillo, 2015).

4- Actividades básicas

1. Entrada de Información (X.1)

Es el proceso donde el sistema de información toma los datos que requiere para procesar la información. Existen dos tipos de entradas, que son manuales o automáticas. La entrada manual es aquella que se proporciona de forma directa por el consumidor, y la entrada automática es el dato o información que es tomado de otro sistema o módulo, denominado interfaz automático.

Entre las unidades típicas de entrada de datos a las pc tenemos: los códigos de barras, la voz, las cintas magnéticas, el teclado, las terminales, los monitores sensibles, las unidades de diskette, los escáneres, entre otros.

2. Almacenamiento de información (X.2).

El almacenamiento es una de las capacidades o actividades mas relevantes e importantes que cumple una computadora, debido que mediante esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en el proceso anterior o selección. Esta información suele ser acumulada en estructuras de información denominadas archivos. Entre las unidades típicas de almacenamiento tenemos: los diskettes o discos flexibles, discos magnéticos o discos duros y los discos compactos (CD ROM).

3. Procesamiento de Información (X.3).

Es la capacidad del sistema de información para realizar cálculos de acuerdo con una sucesión de operaciones preestablecida. Dichos cálculos se pueden realizar tanto con datos que están almacenados en el sistema o con datos recientemente ingresados en el sistema. Esta característica del sistemas permite la evolución de datos fuente en información que podría ser utilizada para la toma de decisiones,

lo que hace permisible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones realice una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance global de un año base.

4. Salida de Información (X.4).

La salida es la capacidad de un sistema de información para obtener la información procesada o bien datos de ingreso al exterior. Las unidades típicas de salida son los diskettes, los graficadores, las impresoras, los plotters, la voz, los terminales, cintas magnéticas, entre otros. Es trascendental esclarecer que la salida de un sistema de información puede formar la entrada a un nuevo sistema de información o módulo. Para este caso, también existe una interface automática de salida. Por ejemplo, el sistema de control de beneficiarios tiene una interface automática de salida con el sistema de contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los beneficiarios.

5- Elementos

Según (Kendall, 2013) entre los elementos mas relevantes del sistema de información tenemos:

a. Financieros

Es el aspecto económico que permite la obtención, mantenimiento y contratación de los restante recursos que integran un sistema de información.

b. Administrativos

Es la estructura orgánica de lineamientos, procedimientos, objetivos, funciones, dirección, departamentalización y control de las actividades; que sustenta la creación y el uso de los sistemas.

c. Humanos

Está compuesto por dos grupos: Primero es el técnico, que posee los conocimientos especializados en el desarrollo de sistemas, siendo estos los: analistas, administradores, programadores, líderes de proyecto, capturistas y operadores. Segundo el beneficiario, constituido por las personas interesadas en el manejo de información vía computo.

d. Materiales

Son aquellos elementos físicos que soportan el funcionamiento de un sistema de información, por ejemplo: instalaciones eléctricas, medios de comunicación, aire acondicionado, local de trabajo, mobiliario, papelería, etc.

e. Tecnológicos

Es el conjunto de experiencias, metodología, conocimientos y técnicas; que orientan el mantenimiento, operación y creación de un sistema.

2.2.2.- Gestión documental (Y).

Según ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define la gestión documental como la disciplina encargada de la inspección eficaz y sistemática de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de mantenimiento y captura de las informaciones y evidencias acerca de actividades de transacciones y negocio en la forma de records.

Según (Peis, Ruiz Rodríguez, 2010) el Consejo Internacional de Archivos define gestión documental como “área de gestión administrativa general relativa a obtener eficacia y economía en la realización, mantenimiento, uso y disposición de los documentos”. En resumen Gestión Documental significa planeación, control, dirección, organización, entrenamiento,

organización, promoción y otras actividades de gerencia que involucran la creación documental, su mantenimiento, uso y distribución en disposición de archivar adecuada y debidamente la documentación basándose en la reglamentación y políticas y gubernamental.

1- Objetivos de la Gestión de documentos

Según Cruz (2006) los objetivos principales de la gestión de documentos son los siguientes:

1. Normalizar el diseño de los documentos.
2. Evitar la elaboración de duplicidad, de documentos innecesarios, y la presencia de versiones caducadas.
3. Simplificar los procedimientos.
4. Controlar la circulación y el uso de los documentos.
5. Ordenar, clasificar, describir; es decir organizar los documentos para su adecuada utilización al servicio de la gestión y para la intervención de la toma de decisiones.
6. El mantenimiento y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
7. Valorar, elegir y excluir los documentos que carezcan de importancia para la gestión y para el futuro.
8. Ratificar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de emergencia.

Según (Núñez, 2007) una entidad que aplique la gestión de documentos puede lograr entre muchos beneficios, entre los cuales tenemos:

- Realizar sus actividades de una forma ordenada, responsable y eficaz.
- Prestar servicios de un forma equitativo y razonable.
- Proporcionar continuidad, productividad y coherencia, a la gestión y a la administración.
- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe.

- Cumplir con los requisitos reglamentarios y legislativos, incluidas las actividades archivísticas, de supervisión y auditoría.
- Proporcionar amparo y soporte a litigios, incluyendo la gestión de riesgo en relación con la presencia o abandono de evidencia de las actividades realizadas por la organización.
- Amparar los intereses de la organización y los derechos del personal, consumidores y las partes interesadas presentes y futuras.
- Documentar y apoyar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica.
- Mantener la memoria persona, corporativa o colectiva.

2- La normalización de la gestión de documentos

Según (Moro, 2010) en el año 2001, tal como se ha mencionado antiguamente, la International Organization for Standardization (ISO) aprobó la norma ISO 15489 con el objetivo de alcanzar una superior armonización entre los métodos archivísticos y los modelos de gestión organizativos y de calidad surgidos ante los nuevos entornos de trabajo (cultura corporativa orientada hacia el sector tecnológico, calidad e innovación, y de comunicación, marcos legislativos, mercados competitivo y reglamentarios complejos), por los cuales parecía no existir una respuesta de gestión de sus documentos automatizada y adecuada.

Según (Moro, 2010) recapitula en su curso “Alcances de la Norma ISO 1589: 2001 en la gestión documental”, los factores que incentivaron la creación de la Norma ISO 15489-2001, así como de otras normas que apoyan la gestión de documentos, agrupándolos en dos categorías:

a) Factores provenientes de los entornos de trabajo:

- Surgimiento de nuevos entornos de trabajo en las organizaciones: uso de nuevas tecnologías de información y comunicación en los procesos de negocio y sus consiguientes consecuencias.

- Surgimiento de nuevos requisitos de gestión documental para contribuir a una toma de decisiones cada vez más rápida y más compleja
- Competitividad en las organizaciones ante mercados federales, nacionales e internacionales
- Expectativas cambiantes sobre la información en las organizaciones (mayor nivel de rapidez en la recuperación, mayores exigencias en las propuestas y naturaleza de la recuperación, dificultades en el tratamiento y la conservación, mayor relevancia a la seguridad de la información y control del acceso, etc.)
- Orientación de las organizaciones hacia la consolidación de niveles de información.

b) Factores derivados del proceder de la comunidad archivística:

- Ausencia de un modelo de gestión universal (diversidad de escuelas de pensamiento).
- Diversidad de prácticas en la comunidad archivística internacional (heterogeneidad de modelos aplicados de gestionar los sistemas de documentos en las organizaciones.
- Divergencia entre las constatadas necesidades informativas y documentales de los productores de documentos en el servicio aportado por los gestores de documentos
- Objeto de trabajo del archivero en evolución debido a la tecnología informática (documento convencional, electrónico y digital; pervivencia de sistemas híbridos de gestión documental)
- Mayor relevancia y alcance de la finalidad de servicio: multiplicación de la naturaleza y soporte de los servicios, además de ampliación del alcance: creadores de documentos (función de

servicio extendida hacia los productores de documentos y no delimitada en los investigadores de documentos)

- Conciencia de la necesidad de buscar soluciones de modo conjunto; y multidisciplinar (perspectiva de la ciencia multidisciplinar y conciencia de la grandeza y complejidad de los problemas existentes en el ejercicio profesional ante nuevos entornos de trabajo).
- Predisposición a la colaboración en proyectos internacionales (Conciencia de afrontar el logro de soluciones de modo colaborativo y de disponer de canales de comunicación global)

Estos factores han influenciado la elaboración de diversas normas vinculadas a la gestión de documentos, información y documentación, de las cuales se ha elaborado un cuadro sinóptico incluido en el Anexo N° 1 de la presente investigación, y que presenta además las diversas normas aprobadas hasta la fecha en Venezuela por el Comité Técnico 15 (CT15) de Información y Documentación.

3- Norma ISO 15489 – 2001 de Gestión de Documentos.

Según (Morales, 2010) el objetivo primordial de la aplicación de la gestión de documentos es “garantizar que una organización sea capaz de elaborar, guardar, y utilizar los documentos de archivo que necesita”. Para realizar con este objetivo se ha de manejar la Norma ISO 15489-2001, la cual surge como consecuencia de apoyar otros sistemas como el sistema de gestión de calidad establecido en una organización a través de la aplicación de la norma ISO 9001, o el sistema de gestión ambiental aplicado con la norma ISO 14000.

Según (Núñez, 2007) la norma ISO 15489 se define como una norma que se aplica a la gestión de documentos en todos los soportes o formatos,

recibidos o creados por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de fundar y mantener documentos. Proporciona el marco y método para asignar responsabilidades en las organizaciones y su recurso humano con respecto a las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con los documentos.

Según (Moro, 2010) esta norma regula el grado y el método de operatividad del tratamiento archivístico de los documentos de una organización sin penetrar de modo directo en la administración del documento histórico, pero centrándose en garantizar la gestión de los documentos semiactivos y activos. Recoge recomendaciones y criterios para la gestión de documentos, por lo que en su aplicación no se efectúan procesos de certificación, actividad que a partir de mediados del año 2011 podrá realizarse con la aprobación de la familia de Normas 30300 sobre sistemas de gestión de documentos.

Los objetivos que persigue la norma ISO 15489, especificados en su texto, pueden resumirse en:

1. Orientar los criterios con que debe diseñarse e implementarse un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) y los requisitos que este debe cumplir (fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad, carácter sistemático)
2. Ser interactiva con el medioambiental (ISO 14001) y los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiental (ISO 14001).
3. Posibilitar la integración de la gestión de su totalidad de documentos electrónicos y tradicionales, en un sistema único de gestión de documentos (SGD).
4. Establecer criterios sobre los documentos que se tiene que crear dentro de cada procedimiento, sobre qué datos y estructuras deben contener, así mismo cuales deben preservarse y con que requisitos.
5. Determinar todos los aspectos de la producción y gestión de los documentos dentro de un sistema incluyendo su incorporación,

registro, clasificación codificación, almacenamiento, uso, acceso, conservación o eliminación y los criterios con que debe hacerse

No es una norma para aplicarla en el Archivo de una organización, ya que su concepción se relaciona hacia la inclusión o inmersión de la gestión de los documentos en todas las actividades de la organización, sea esta pública o privada, por lo que está concebida para gestionar sistemas archivísticos institucionales completos.

4- Programa de gestión documental

La Gestión Documental se da como resultado del sustrato conceptual de la disciplina de la documentación que aunque no es algo nuevo (por que se ha desarrollado desde hace más de 1000 años de antigüedad) ha venido evolucionando en el último siglo ante un crecimiento exponencial de la información, desarrollando nuevas técnicas para permitir el acceso a grandes masas de información.

Estas técnicas a su vez han desarrollado herramientas y aplicaciones más estructuradas para manejar estos volúmenes de información partiendo de una planificación predefinida orientada a soportar las actividades de creación, control, accesibilidad y valoración de la documentación institucional.

5- Ciclo de vida de los documentos

El ciclo de vida de los documentos establece que el documento como organismo vivo, se crea o recibe, se establece su forma física (papel, electrónico, magnético, fotográfico etc.) y el contenido informativo. Los documentos después se utilizan y mantienen. Se indizan, revisan, archivan, reorganizan y cumplen con su tiempo de función su edad aumenta gradualmente con sus valores.

La formación de archivos según el ciclo de vital de los documentos se desarrolla así:

a) Archivo de Gestión (Y.1)

En el archivo de gestión el documento se crea en cumplimiento de sus funciones, se clasifica, ordena y genera los expedientes. La información está en uso permanente.

b) Archivo Central (Y.2)

En el Archivo Central los documentos permanecen después de haber cumplido su producción y su trámite. El documento pasa por una valoración, selección y eliminación. Los documentos deben cumplir con los valores primarios, administrativo, fiscal, legal, técnico o contable, y aquí es donde las Tablas de Retención Documental cumplen su función y el documento debe quedarse en el Archivo Central para su consulta por el tiempo que las TRD lo indiquen.

c) Archivo Histórico (Y.3)

Para que el documento pase al Archivo Histórico debe cumplir con los valores secundarios científico, cultural e histórico, porque debido a su importancia testimonial e informativa se deben conservar permanentemente.

6- Fases del sistema de gestión de documentos

a) La encuesta

Es una técnica cuantitativa que utiliza procedimientos estandarizados de pregunta para medir las características de la realidad documental de la empresa permitiendo la acumulación de datos que con una adecuada evaluación darán como resultado un diagnóstico adecuado a su situación actual. La encuesta es importante porque permite conocer a fondo la misión, visión, función y estructura de la institución.

Los siguientes son los procedimientos para realizar una encuesta: diseñar un formulario, presentar la encuesta ante personal en función, ejecutar la encuesta y tabular los resultados.

b) Elementos pregunta para realizar una encuesta

Según (Acevedo, 2004), para conceptualizar un Programa De Gestión Documental en una entidad se deben considerar las siguientes preguntas:

• Producción de documentos

- ¿La dependencia que documentos produce? (tabla de retención documental y apoyo)
- ¿Para elaborar dichos documentos qué se tiene en cuenta? (directrices)
- ¿En qué caso se utiliza documentales y que tipos existen? (digital, papel)
- ¿Los documentos como se elaboran? ¿Cuáles son los pasos? (Copias, formato, firmas, uso papel reciclado).
- ¿Cómo se envían y se reciben los documentos? (Correo electrónico, correo tradicional, fax, otro).
- ¿Los documentos internos, cómo se elaboran?

• Recepción de documentos internos

- ¿Por qué razón los documentos se reciben de otras dependencias y que tipos existen?
- ¿Estos documentos, como se recibe (procedimiento, verificación, controles)?
- ¿Cuándo el documento no es de su competencia, qué se hace?
- ¿Qué se hace, si el documento está incompleto?
- ¿Los documentos internos, corresponden a las series documentales?
- ¿Actualmente hay algún control para la entrega de los documentos internos y seguimiento?

• Distribución de documentos recibidos

- ¿Los documentos externos, cómo se reciben? (Por Unidad de Correspondencia o por otra dependencia).
- ¿Cuándo el documento no es competencia de la dependencia, que se hace?

- **Distribución de documentos enviados**

- ¿Cómo y quién envía documentos a otra entidad?
- ¿La directriz se aplica para el envío de documentos fuera de la entidad?
- ¿por alguna razón la unidad de distribución le ha devuelto documentos?
- ¿Cómo se informa sobre la dependencia que fue enviado el documento?
- ¿Cómo se informa sobre la dependencia que no llegó el documento a su destino?

- **Trámite de documentos**

- ¿Cuándo se reciben documentos de otras dependencias y de la unidad de correspondencia se requiere realizar el trámite?, si la solicitud no es clara ¿cuál es el procedimiento que se sigue para proyectar la respuesta a una solicitud?
- ¿Si la respuesta es para la dependencia de la misma institución, qué se hace?
- ¿Sí la respuesta está enviada a una entidad externa o la propia institución, cuales son los procedimientos?

- **Organización de archivo de gestión**

- ¿Cómo se realiza la apertura de archivos y en qué momento?
- Dentro de las carpetas, ¿Cómo ubica los documentos?
- ¿Existe foliación?
- ¿Cómo culmina el trámite?
- ¿Cuándo hace efectúa la transferencia?
- Las series documentales, ¿Cómo ordena?
- ¿Qué sistemas de ordenación utiliza?
- Los inventarios documentales, ¿Cómo elabora y en qué casos?
- ¿Existe transferencia de documentos?
- ¿Opta por la transferencia de documentos?
- ¿Aplica procedimientos para hacer transferencia?

- Para eliminar en el archivo de gestión, ¿Existen series?
- La eliminación, ¿Cómo se ejecuta?

- **Organización de archivo central**
 - Las transferencias, ¿Cómo recibe? (caja, carpetas rotuladas)
 - ¿Si los documentos no están bien elaborados que se hace?
 - ¿Cómo se hace el cotejo y cómo fue organizada?
 - ¿Qué sistema utiliza para ordenar?
 - ¿Qué procesos se realizan en el archivo de gestión?
 - ¿recuperar archivos es posible?
 - ¿Para la consulta qué instrumentos se utilizan?
 - ¿Aplica la disposición final expresada en la TRD?

- **Organización de archivo histórico:**
 - Las transferencias secundarias en la entidad, ¿Cómo se reciben?
 - ¿Si la organización no está bien elaborada qué se hace?
 - ¿El cotejo cómo se realiza?
 - Los instrumentos de consulta, ¿Quién elabora?

- **Consulta de documentos**
 - ¿El Archivo de gestión quiénes consultan y por qué?
 - ¿En el archivo de gestión cómo localiza la información?
 - ¿El préstamo de documentos se registra? ¿Cómo lo hace?
 - ¿Qué mecanismo de control es utilizado para la devolución?

- **Conservación de documentos**
 - ¿Cómo se expresan las necesidades de la dependencia en materia de unidades de conservación y almacenamiento?
 - ¿Ha realizado diagnóstico de las necesidades?
 - ¿Existen espacios suficientes para el almacenamiento de documentos?
 - ¿Existe señalización adecuada de las áreas en el archivo central e histórico?

- ¿Además de soportes en papel de tamaño carta u oficio, se utilizan o reciben otros tipos de formatos o soportes?
 - ¿Cómo almacena estos documentos?
 - ¿Aplica y conoce medidas de conservación preventiva?
 - ¿En los medios magnéticos y digitales conserva información y cómo?
- **Disposición final**
 - ¿Ha aplicado las tablas de retención documental en lo relacionado con la disposición final?
 - ¿Cuántas series transfiere anualmente?
 - ¿En su tabla de retención documental está prevista la microfilmación?
 - ¿En su tabla de retención documental está prevista la digitalización?

c) El informe diagnóstico

Después de analizar las encuestas se establece la situación actual y real de la documentación de la institución.

Como siguiente paso se procede a elaborar un informe donde se identifiquen y señalan los puntos que revelen los aspectos relacionados con la producción documental, su naturaleza, su valoración de acuerdo a la legislación, su estructura y condiciones de conservación y gestión.

d) El proyecto de organización

Partiendo del diagnóstico documental, se procede a proponer un plan proyecto que refleje las disposiciones generales, los procesos y actividades para desarrollar las políticas de conformación de documentos, gestión administrativa, transferencias, tablas de retención documental, prestación de servicios y difusión de los documentos y la política de conservación y prevención documental.

2.3 Definición de términos básicos

CD-ROM

Es un compact disc: un disco compacto. ROM, por otro lado, alude a Read Only Memory (“Memoria de Solo Lectura”). Puede decirse, por lo tanto, que un CD-ROM es un tipo de disco compacto (un elemento óptico que se graba de manera digital y se emplea para el almacenamiento de datos).

Interfaces

Es una conexión entre dos máquinas de cualquier tipo, a las cuales les brinda un soporte para la comunicación a diferentes estratos. Es posible entender la interfaz como un espacio (el lugar donde se desarrolla la interacción y el intercambio), instrumento (a modo de extensión del cuerpo humano, como el mouse que permite interactuar con una computadora) o superficie (el objeto que aporta información a través de su textura, forma o color).

- **Cloud Computing:** Es una manera de ofrecer servicios en la cual, todos los componentes se encuentran almacenados en Internet o “Nube”. Puede ser utilizado por usuarios comunes o empresas de todo tipo.
- **Infraestructura como Servicio (IaaS):** Se denomina de esta manera a la modalidad de contratar servicios de hardware virtual a proveedores externos.
- **Plataforma como Servicio (PaaS):** El término se utiliza para describir el ciclo de vida completo del desarrollo de aplicaciones Web.
- **Sistemas de control biométricos:** son sistemas muy sofisticados y muy interesantes porque eliminan los fraudes más comunes. Son el resultado de la aplicación de técnicas matemáticas y estadísticas sobre los rasgos físicos o de conducta de una persona para verificar identidades o identificar a personas. Como ejemplo de características físicas estarían las huellas dactilares, los patrones faciales, las retinas, el iris o la geometría de la palma de la mano.

- **Software como Servicio (SaaS):** Se trata de aplicaciones alojadas en servidores a las cuales los clientes acceden a través de un navegador web

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Los sistemas de información se relaciona positivamente con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

- 1).- La entrada de información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.
- 2).- El almacenamiento de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.
- 3).- El procesamiento de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.
- 4).-La salida de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

2.5 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) SISTEMAS DE INFORMACION	<p>X.1.- Entrada de la Información.</p> <p>X.2.- Almacenamiento de la Información.</p> <p>X.3.- Procesamiento de la información.</p> <p>X.4.- Salida de la información</p>	<p>X1.1.- Manuales. X1.2.- Automáticas. X1.3.- Datos computacionales</p> <p>X2.1.- Actividades computacionales. X2.2.- Capacidades computacionales. X2.3.- Almacenamiento en disco.</p> <p>X3.1.- Efectúa cálculos. X3.2.- Transformación de los datos. X3.3.- Toma de decisiones.</p> <p>X4.1.- Información procesada. X4.2.- Unidades diferentes de salida. X4.3.- Trascendental.</p>	<p>Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p> <p>Likert.</p>
(Y) GESTIÓN DE DOCUMENTOS	<p>Y.1.- Archivo de Gestión.</p> <p>Y.2.- Archivo Central.</p> <p>Y.3.- Archivo Histórico.</p>	<p>Y1.1.- Funciones. Y1.2.- Clasifica. Y1.3.- Ordena. Y1.4.- Información Permanente.</p> <p>Y2.1.- Administrativo. Y2.2.- Fiscal. Y2.3.- Legal. Y2.4.- Contable.</p> <p>Y3.1.- Valores secundarios científicos. Y3.2.- Nivel cultural. Y3.3.- Importancia informativa.</p>	<p>Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p> <p>Likert.</p>

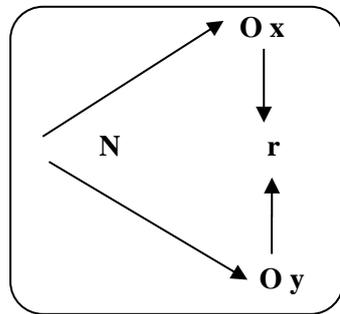
CAPITULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al fin que se persigue será la investigación básica, llamada pura o fundamental en su nivel descriptivo. Será descriptivo por cuanto nos dará valiosa información diagnóstica de las variables, con un enfoque cuantitativa y un diseño no experimental correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan o tienen un grado relación o dependencia de una variable de la otra, y está interesada en conocer a través de una muestra de las unidades de observación, la relación existente entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



Denotación:

- N = Muestra.
- Ox = Observación a la variable independiente.
- Oy = Observación a la variable dependiente.
- r = Relación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población (N)

El universo poblacional estará constituido por 95 unidades de observación que serán los trabajadores administrativos de la dirección regional de Lima provincias.

3.2.2. Muestra (n)

La muestra de estudio estará constituida por 95 unidades de observación que serán los trabajadores administrativos de la dirección regional de Lima provincias.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

- ✓ Análisis documental
- ✓ Entrevista
- ✓ Observación
- ✓ Encuesta

3.3.2. Instrumentos

- ✓ Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- ✓ Cuestionario de entrevista
- ✓ Cuestionario de observación
- ✓ Cuestionario de preguntas

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Análisis Documental

Mediante el análisis documental y sus respectivos instrumentos se revisarán fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de Internet; directamente relacionados con el tema de investigación.

A través de la entrevista y su instrumento – cuestionario, elaborado por el tesista especialmente para esta investigación, se recopilará información sobre cada una de las dimensiones de la variables, las preguntas están referidas a los aspectos concretos que aportaran para recopilar datos y ubicar las deficiencias en la Variable.

Mediante la observación y su respectivo instrumento vamos a comprender procesos, interrelaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias y eventos que suceden a través del tiempo, así como los patrones que se desarrollan y los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas; así como identificar problemas.

a) Ficha Técnica de Instrumentos

La encuesta está constituida por preguntas de las variables (X_Y). La medición se hará a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para la recolección de datos la información se contará con un cuestionario, confiable y validado. La confiabilidad que se logrará aplicando 1 vez el cuestionario a la muestra previamente seleccionada.

Para lograr la validez del instrumento, se recurrirá a profesionales capacitados especialistas relacionados al estudio. En la administración de cuestionarios se contará con el valioso apoyo en la recopilación de datos recogidos de las muestras.

Análisis Estadístico

Se llevará a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 24.0 el cual procesara, para lograr la interpretación, análisis y discusión los gráficos y figuras estadísticos, para lograr los resultados y contar con las conclusiones, implicando los objetivos y las hipótesis que será el producto final de la investigación.

Formulación del modelo

a. Hipótesis Nula.

Existen evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente.

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recolección de datos se efectuará una vez aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y para el procesamiento se utilizaran programas estadísticos.

d. Decisión estadística.

La decisión estadística se tomara como consecuencia de la comparación del estadístico de prueba calculado y el obtenido mediante tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba; esto quiere decir si

el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra en la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta; es decir:

Si: $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$ se rechaza.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1: Entrada de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	40	42,1	42,1	73,7
	A veces	25	26,3	26,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

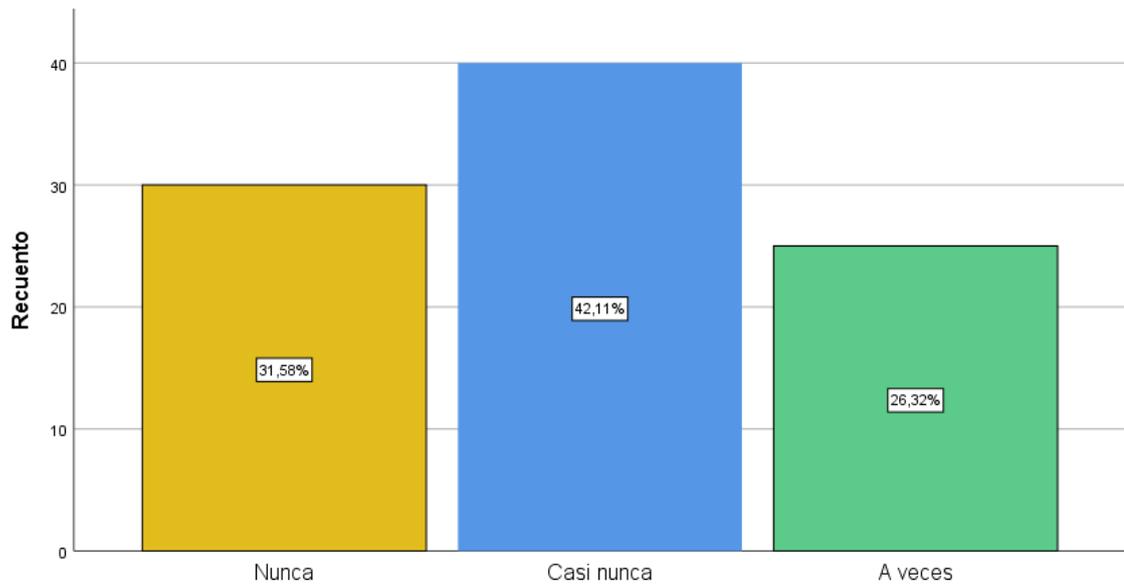


Figura 1: Entrada de la información

Fuente: Propia

De la figura. 1, un 31,58% de los usuarios respondieron que nunca hay entrada de información, un 42,11% respondió casi nunca, un 26,32% muestran que a veces existe entrada de información para la gestión de documentos.

Tabla 2: Almacenamiento de la Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	37	38,9	38,9	70,5
	A veces	28	29,5	29,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

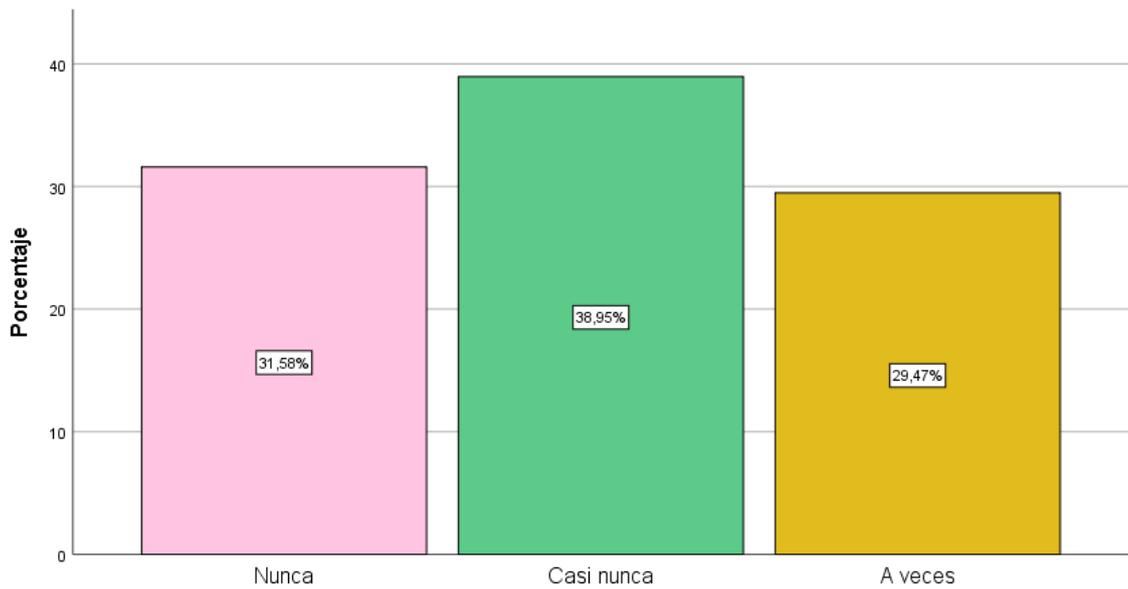


Figura 2: Almacenamiento de la información

Fuente: Propia

De la figura. 2, un 31,58% de los usuarios respondieron que nunca existe almacenamiento de información, un 38,95% respondió casi nunca, un 29,47% muestran que a veces existe almacenamiento de información para la gestión de documentos.

Tabla 3: Procesamiento de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	30,5	30,5	30,5
	Casi nunca	38	40,0	40,0	70,5
	A veces	28	29,5	29,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

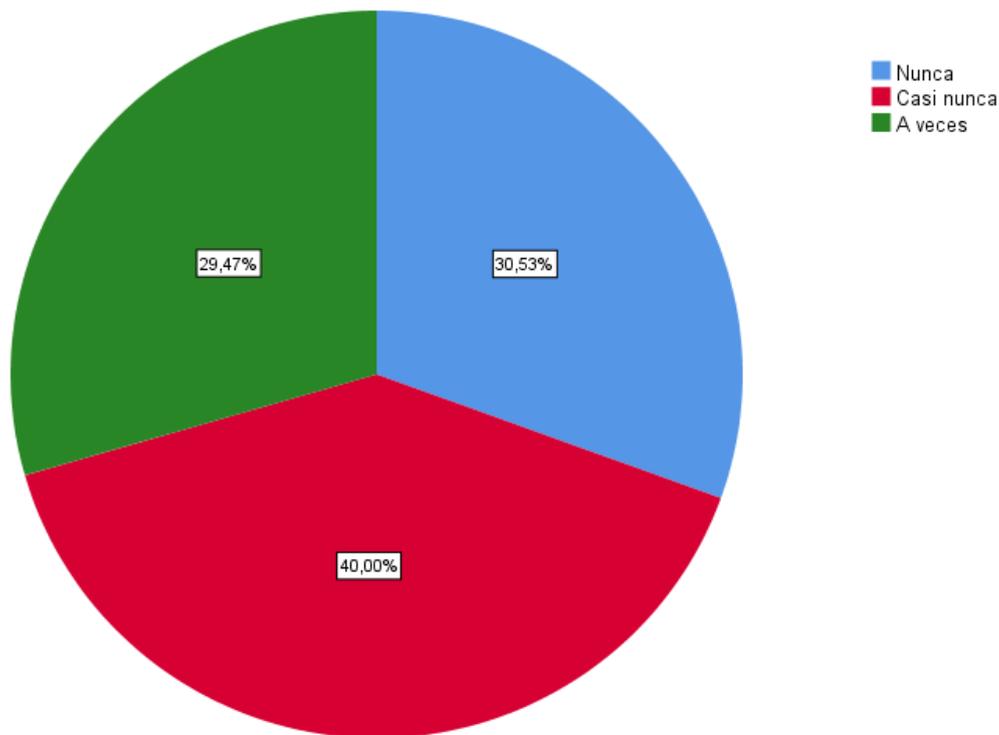


Figura 3: Procesamiento de la información.

Fuente: Propia

De la figura. 3, un 30,53% de los usuarios respondieron que nunca existe procesamiento de información, un 40% respondió casi nunca, un 29,47% muestran que a veces existe procesamiento de información para la gestión de documentos.

Tabla 4: Salida de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	27,4	27,4	27,4
	Casi nunca	34	35,8	35,8	63,2
	A veces	35	36,8	36,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

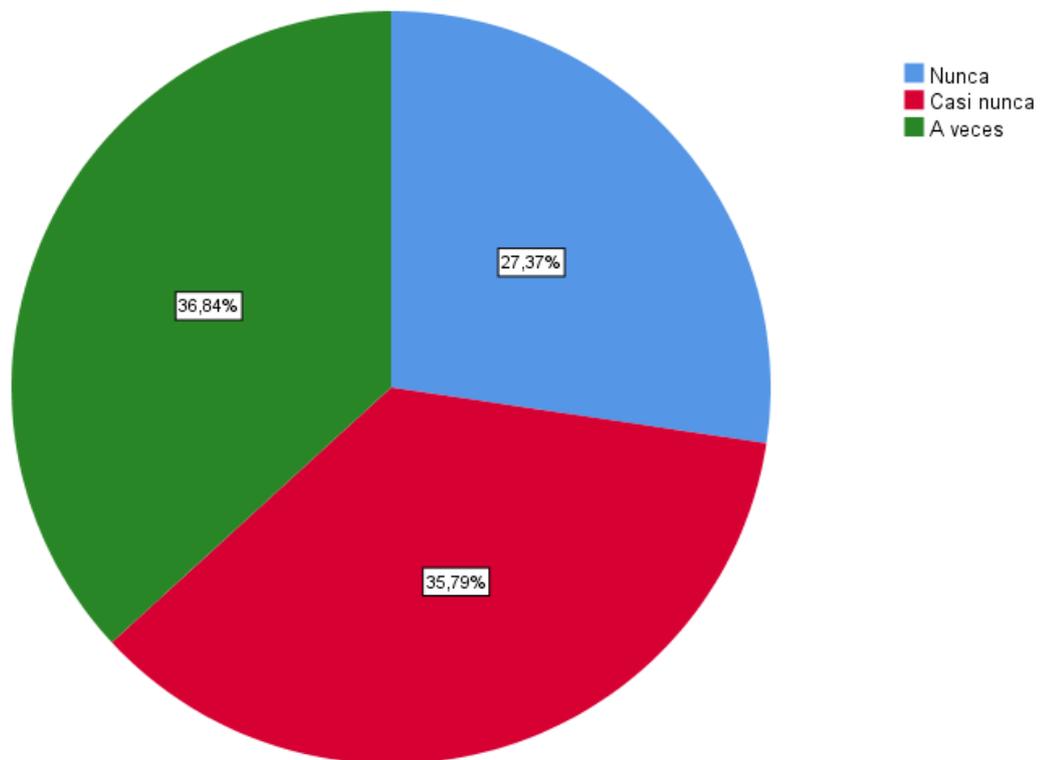


Figura 4: Salida de la información

Fuente: Propia

De la figura. 4, un 27,37% de los usuarios respondieron que nunca hay salida de información, un 35,79% respondió casi nunca, un 36,84% muestran que a veces existe salida de información para la gestión de documentos.

Tabla 5: Archivo de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	32,6	32,6	32,6
	Casi nunca	40	42,1	42,1	74,7
	A veces	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

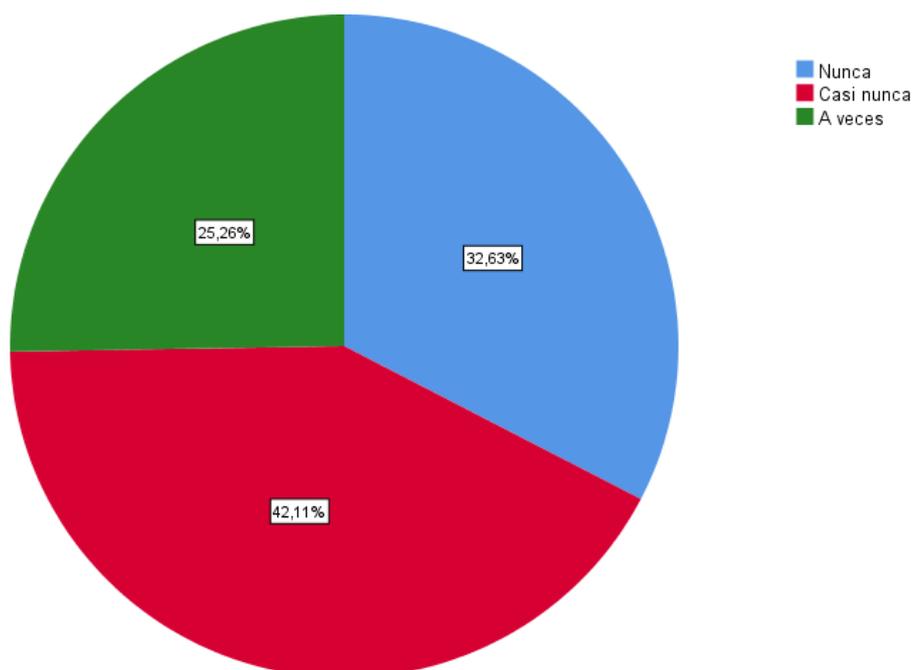


Figura 5: Archivo de gestión

Fuente: Propia

De la figura. 5, un 32,63% de los usuarios respondieron que nunca no hay archivo de gestión, un 42,11% respondió casi nunca, un 25,26% muestran que a veces existe archivo de gestión en los sistemas información.

Tabla 6: Archivo central

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	32,6	32,6	32,6
	Casi nunca	28	29,5	29,5	62,1
	A veces	36	37,9	37,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

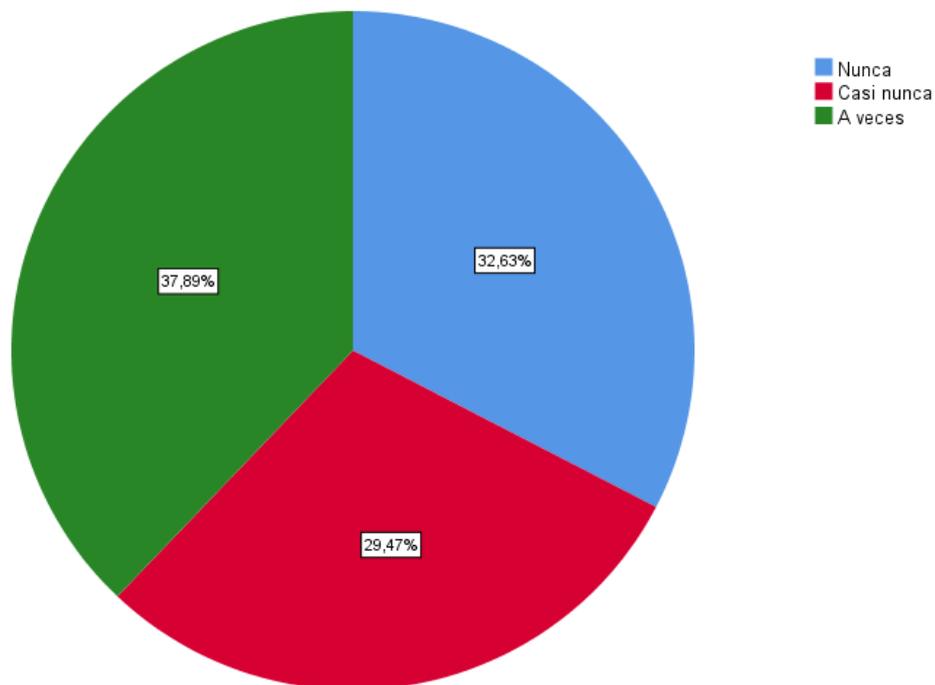


Figura 6: Archivo central

Fuente: Propia

De la figura. 6, un 32,63% de los usuarios respondieron que nunca hay archivo central de gestión de documentos, un 29,47% respondió casi nunca, un 37,89% muestran que a veces existe archivo central para la la gestión de documentos.

Tabla 7: Archivo histórico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	36,8	36,8	36,8
	Casi nunca	33	34,7	34,7	71,6
	A veces	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia.

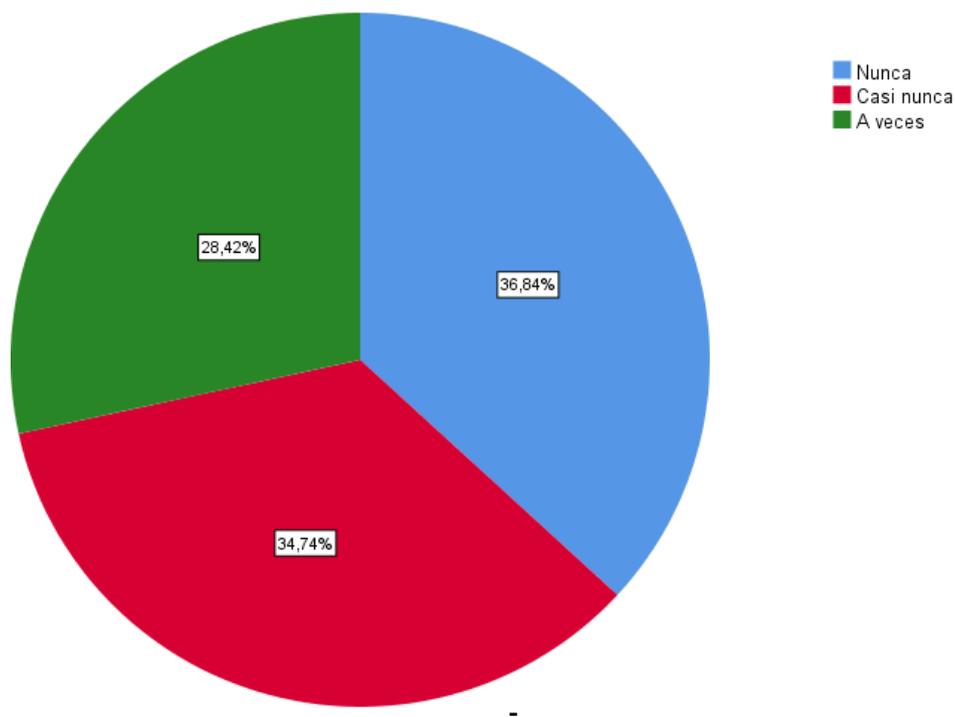


Figura 7: Archivo histórico

Fuente: Propia

De la figura. 7, un 36,84% de los usuarios respondieron que nunca hay archivo histórico de gestión de documentos, un 34,74% respondió casi nunca, un 28,42% muestran que a veces existe archivo histórico para la gestión de documentos.

Correlación de Spearman

TABLA 8: Correlación de entrada de la información y gestión de documentos

			Entrada de la información	Gestión de documentos
Rho de Spearman	Entrada de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,437
		Sig. (bilateral)	.	,184
		N	95	95
	Gestión de documentos	Coefficiente de correlación	,437	1,000
		Sig. (bilateral)	,184	.
		N	95	95

Como se muestra en la tabla 8 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.437$ Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**. Por ende, existe una moderada correlación.

TABLA 9: Correlación de almacenamiento de información y gestión de documentos

			Almacenamiento de la información	Gestión de documentos
Rho de Spearman	Almacenamiento de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,555
		Sig. (bilateral)	.	,598
		N	95	95
	Gestión de documentos	Coefficiente de correlación	,555	1,000
		Sig. (bilateral)	,598	.
		N	95	95

Como se muestra en la tabla 9 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.555$ Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**. Por ende, existe una moderada correlación.

TABLA 10: Correlación de procesamiento de información y gestión de documentos

			Procesamiento de la información	Gestión de documentos
Rho de Spearman	Procesamiento de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,581
		Sig. (bilateral)	.	,332
		N	95	95
	Gestión de documentos	Coefficiente de correlación	,581	1,000
		Sig. (bilateral)	,332	.
		N	95	95

Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.581$. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**. Por ende, existe una moderada correlación.

TABLA 11: Correlación de salida de la información y gestión de documentos

			Salida de la información	Gestión de documentos
Rho de Spearman	Salida de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,655
		Sig. (bilateral)	.	,961
		N	95	95
	Gestión de documentos	Coefficiente de correlación	,655	1,000
		Sig. (bilateral)	,961	.
		N	95	95

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.655$. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**. Por ende, existe una buena correlación.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula H_0 : Los sistemas de información no se relacionan significativamente con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

Hipótesis alterna H_a : Los sistemas de información se relacionan significativamente con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

Sí: $P\text{-valor} > 0,05$ se acepta H_0

$P\text{-valor} < 0,05$ se acepta H_1

TABLA 12: Prueba de hipótesis de sistemas de información y gestión de documentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,727 ^a	4	,444
Razón de verosimilitud	3,751	4	,441
Asociación lineal por lineal	,688	1	,407
N de casos válidos	95		

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.444$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que los sistemas de información no se relacionan con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula H_0 : La entrada de información no se relaciona significativamente con la gestión de documentos

Hipótesis alterna H_a : La entrada de información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Sí: P-valor $> 0,05$ se acepta H_0

P-valor $< 0,05$ se acepta H_1

TABLA 13: Prueba de hipótesis de la entrada de información y gestión de documentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,366 ^a	4	,499
Razón de verosimilitud	3,643	4	,456
Asociación lineal por lineal	1,585	1	,208
N de casos válidos	95		

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.499$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que las entradas de información no se relacionan con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula H_0 : El almacenamiento de la información no se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Hipótesis alterna H_a : El almacenamiento de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Sí: P-valor $> 0,05$ se acepta H_0

P-valor $< 0,05$ se acepta H_1

TABLA 14: Prueba de hipótesis de almacenamiento de la información y gestión de documentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,899 ^a	4	,298
Razón de verosimilitud	4,890	4	,299
Asociación lineal por lineal	,534	1	,465
N de casos válidos	95		

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.298$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el almacenamiento de información no se relaciona con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula H_0 : El procesamiento de la información no se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Hipótesis alterna H_a : El procesamiento de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Sí: $P\text{-valor} > 0,05$ se acepta H_0

$P\text{-valor} < 0,05$ se acepta H_1

TABLA 15: Prueba de hipótesis de procesamiento de información y gestión de documentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,914 ^a	4	,572
Razón de verosimilitud	3,035	4	,552
Asociación lineal por lineal	1,331	1	,249
N de casos válidos	95		

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.572$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el procesamiento de información no se relaciona con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula H_0 : La salida de la información no se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Hipótesis alterna H_a : La salida de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos.

Sí: P-valor $> 0,05$ se acepta H_0

P-valor $< 0,05$ se acepta H_1

TABLA 16: Prueba de hipótesis de la salida de información y gestión de documentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,849 ^a	4	,763
Razón de verosimilitud	2,111	4	,715
Asociación lineal por lineal	,001	1	,975
N de casos válidos	95		

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.763$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la salida de información no se relaciona con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- 1) Los resultados estadísticos demuestran el valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.444$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que los sistemas de información no se relacionan con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.
- 2) Los resultados estadísticos demuestran que el valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.449$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que las entradas de información no se relacionan con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.
- 3) Los resultados estadísticos demuestran que el valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.298$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el almacenamiento de información no se relaciona con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.
- 4) Los resultados estadísticos demuestran que el valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.572$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el procesamiento de información no se relaciona con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.
- 5) Los resultados estadísticos demuestran que el valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.763$ ($p>0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la salida de información no se relaciona con la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se puede concluir en primer lugar, que la Dirección Regional de Educación Lima Provincias al tener un resultado no muy favorable en la relación de sus variables, que su personal administrativo aun no tiene el mayor conocimiento ni esta familiarizado completamente sobre el sistema de información y su mejor uso con la entidad.
2. Se concluye también que la Dirección Regional de Educación Lima Provincias, al tener en su mayoría trabajadores que son mayores de edad, no tienen esa iniciativa de estar constantemente actualizados, lo que provoca que no se familiaricen con los nuevos sistemas de información.
3. El sistema de información de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias tiene todas las herramientas necesarias para dar un servicio bueno y de calidad, pero es el personal administrativo quien no logra alcanzar su máximo rendimiento al utilizarlo.
4. Se concluye que la falta de capacitación constante hacia el personal administrativo sobre el sistema de información provoco el bajo resultado de la relación entre las variables.
5. En conclusión, este trabajo investigativo a ayudado a visualizar la realidad problemática que enfrenta la Dirección Regional de Educación Lima Provincias, y se espera que a largo plazo también sea de apoyo y mejora para el personal administrativo que lo conforma, así como también para las diferentes entidades públicas y privadas.

6.2.Recomendaciones

1. Brindar a los usuarios una atención satisfactoria evitando malestar al momento de la gestión, .
2. Reforzar mas las áreas administrativas con capacitaciones constantes del sistema de información, para que asi mejore la atención y la fluidez documentaria al publico externo.
3. Se recomienda impulsar mas la iniciativa hacia el personal administrativo de permanecer siempre actualizados ante nuevos sistemas que apoyen el tema documentario, para la mejora y progresividad de la entidad.
4. Si de tema de presupuesto se trata, se debería contratar a un personal de servicio, para que se encargue solo del trabajo documentario utilizando el sistema.
5. Dentro del proyecto se espero mejoras en el sistema y sobre todo interés pertinente en la inherencia de la investigación para llegar a un buen objetivo.
6. Para próximos desarrollos se recomienda tener en cuenta la normativa actualizada que regula el manejo de documentos. Esto permite obtener un conocimiento vigente del proceso y hacer más efectiva la comprensión del problema de investigación.
7. Analizar el mantemiento del sistema escuchando a los clientes y verificar adaptabilidad y mejorar. Además, añadir módulos adicionales en la funcionalidad actual del sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1.Fuentes bibliográficas

1. Casellas, I. (2009). La norma ISO 15489: Información y documentación: Gestión documental. Ponencia presentada en el I Coloquio Internacional Gestión de Archivo y Administración Electrónica de Documentos. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
2. Castellanos, R. (2008). Enciclopedia de Informática Activa, Edición Tercera, Editorial Alfaomega.
3. Córdoba Baldeón I (2009). Estadística aplicada a la Investigación. San Marcos: Perú.
4. Cruz, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
5. Cruz, J y Mikelarena, F. (2006). Información y Documentación Administrativa. Madrid: Editorial Tecnos.
6. Cruz, J. (2007). La Gestión de los Documentos en las Organizaciones. Montevideo: Archivo General de la Nación.
7. Enciclopedia Ilustrada Informática, Editorial Grupo Libro, Edición Primera, 2008.
8. IEEE Standard Dictionary of Electrical and Electronic Terms (2008), Edición Segunda, Editorial Grupo Libro.
9. ISO 10005 (1995) Gestión de la calidad. Directrices para los planos de la calidad. Geneve: ISO.
10. ISO 15489-1 (2001): Información y documentación - Gestión de registros-, parte General. Geneve: ISO.
11. ISO 9000 (2005). Sistemas de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. Geneve: ISO.
12. ISO 9001 (2008). Sistemas de gestión de calidad: requisitos. Geneve: ISO.
13. ISO 9004 (2009). Administrar para el éxito sostenido de una organización: un enfoque de gestión de la calidad. Geneve: ISO
14. ISO / TR 15489-2 (2001): Información y documentación - Gestión de registros-, parte 2. Lineamientos. Geneve: ISO.

15. Kendall, K. (2013). Análisis y diseño de sistemas. Camden, Pearson educación: New Jersey.
16. Laudon, K. (2008). Sistemas De Información Gerencial De La Empresa Digital. Pearson Educación: México.
17. Morales, J. (2010). La gestión de documentos: normativa. Granada: Universidad de Granada.
18. Moro, M. (2010). “Reflexiones en torno a la normalización archivística”. En: Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones Entorno a la Normalización Archivística. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA.
19. Núñez, E. (1999). Organización y gestión de archivo. Gijón: Trea.
20. Núñez, E. (2007). Archivos y normas ISO. Gijón: Trea.
21. Peña, D. (2009). Gestión del Conocimiento Informático, Edición Segunda, Editorial Alfaomega.

7.2. Fuentes electrónicas.

1. Acevedo Gutiérrez, F. (2004). Archivo General de la Nación. Recuperado de <http://www.agn.gob.mx/>
2. Di Biase De Lillo, F. (2015). Sistema de información computacional una herramienta tics, para el desarrollo estratégico y gestión de empresas pymes. Recuperado de http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/478/Capitulo_3/Basico/Sistema_de_Informacion_Computacional_Texto_Completo.pdf.
3. Peis, E., & Ruiz Rodríguez, A. (2010). Universidad de Granada. Recuperado de www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc

ANEXOS

8.1. Matriz de consistencia

TESIS: SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA CON LA GESTION DE DOCUMENTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION LIMA PROVINCIAS SANTA MARIA - 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MOTODO Y TECNICAS
<p>Problema General ¿Cómo el sistema de información se relaciona con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017?</p>	<p>Objetivos General Conocer el sistema de información y su relación con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.</p>	<p>Hipótesis General Los sistemas de información se relacionan significativamente con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María 2017.</p>	<p>(X) SISTEMAS DE INFORMACION</p>	<p>X.1.- Entrada de la Información. X.2.- Almacenamiento de la Información. X.3.Procesamiento de la información. X.4.- Salida de la información</p>	<p>X1.1.- Manuales. X1.2.- Automáticas. X1.3.- Datos computacionales X2.1.- Actividades computacionales. X2.2.- Capacidades computacionales. X2.3.- Almacenamiento en disco. X3.1.- Efectúa cálculos. X3.2.- Transformación de los datos. X.3.3.- Toma de decisiones. X4.1.- Información procesada. X4.2.- Unidades diferentes de salida. X4.3.- Trascendental.</p>	<p>Población = 95 Muestra = 95 Método: Científico.</p> <p>Técnicas: Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Guía de entrevista. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p> <p>Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 24.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la UNJFSC. Descriptiva Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD N --> X N --> Y X --- r --- Y </pre> </div>
<p>Problemas Específicos 1. ¿Cómo la entrada de información se relaciona con la gestión de documentos? 2. ¿Cómo el almacenamiento de la información se relaciona con la gestión de documentos? 3. ¿Cómo el procesamiento de la información se relaciona con la gestión de documentos? 4. ¿Cómo la salida de la información se relaciona con la gestión de documentos</p>	<p>Objetivos Específicos 1).- Conocer la entrada de información y su relación con la gestión de documentos. 2).-Conocer el almacenamiento de la información y su relación con la gestión de documentos. 3).- Conocer el procesamiento de la información y su relación con la gestión de documentos. 4).- Conocer la salida de la información y su relación con la gestión de documentos</p>	<p>Hipótesis Específicos 1).- La entrada de información se relaciona significativamente con la gestión de documentos. 2).- El almacenamiento de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos. 3).- El procesamiento de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos. 4).-La salida de la información se relaciona significativamente con la gestión de documentos</p>	<p>(Y) GESTIÓN DE DOCUMENTOS</p>	<p>Y.1.- Archivo de Gestión. Y.2.- Archivo Central. Y.3.- Archivo Histórico</p>	<p>Y1.1.- Funciones. Y1.2.- Clasifica. Y1.3.- Ordena. Y1.4.- Información Permanente. Y2.1.- Administrativo. Y2.2.- Fiscal. Y2.3.- Legal. Y2.4.- Contable. Y3.1.- Valores secundarios científicos. Y3.2.- Nivel cultural. Y.3.3.- Importancia informativa.</p>	<p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 24.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la UNJFSC. Descriptiva Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD N --> X N --> Y X --- r --- Y </pre> </div>

8.2. Instrumento de recolecta de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

Cuestionario para medir, el Sistema de Información y su influencia con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María – 2017.

El objetivo es, recopilar información, para conocer la relación que tiene el Sistema de Información con la gestión de documentos del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Lima Provincias Santa María – 2017.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa(x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa.

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

SISTEMAS DE INFORMACION (X)						
Nº	X.1.- Entrada de Información	N	C.N	A	C.S	S
1	X1.1.- ¿La entrada de información se proporciona de forma manual?					
2	X1.2.- ¿La entrada de información se muestra de forma automática?					
3	X1.3.- ¿La entrada de información se manifiesta en datos computacionales?					
	X.2.- Almacenamiento de la Información					
4	X2.1.- ¿Requiere de actividades computacionales?					
5	X2.2.- ¿Requiere de capacidades computacionales?					
6	X2.3.- ¿Facilita el almacenamiento en disco?					
	X3.- Procesamiento de la Información					
7	X3.1.- ¿Efectúa los cálculos fácilmente?					
8	X3.2.- ¿Facilita la transformación de los datos?					
9	X3.3.- ¿Hace permisible la toma de decisiones?					
	X4.- Salida de la Información					
10	X4.1.- ¿Se obtiene la información procesada en su totalidad?					
11	X4.2.- ¿Se presenta en diferentes unidades de salida?					
12	X4.3.- ¿Es trascendental la salida de información?					

	GESTION DE DOCUMENTOS (Y)	N	CN	A	CS	S
	Y.1.- Archivo de Gestión					
13	Y1.1.- ¿Cumple en la totalidad con sus funciones?					
14	Y1.2.- ¿Los documentos se clasifican de manera correcta?					
15	Y1.3.- ¿Los documentos ordenan adecuadamente?					
16	Y1.4.- ¿La información se encuentra en uso permanente?					
	Y.2.- Archivo Central					
17	Y2.1.- ¿Los documentos cumplen su valor administrativo?					
18	Y2.2.- ¿Los documentos cumplen con su valor fiscal?					
19	Y2.3.- ¿Los documentos cumplen con su valor legal?					
20	Y2.4.- ¿Los documentos cumplen con su valor contable?					
	Y.3.- Archivo Histórico					
21	Y3.1.- ¿Los documentos cumplen los valores secundarios científicos?					
22	Y3.2.- ¿Los documentos cumplen el nivel cultural?					
23	Y3.3.- ¿Los documentos conservan su importancia informativa?					

8.3. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

CONFIABILIDAD

FORMULACIÓN

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

Midiendo los items de la variable sistemas de información

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	12

Midiendo los items de la variable gestión de documentos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	11

8.4. Tabla de datos (base de datos)

Nº	SISTEMAS DE INFORMACIÓN (X)															
	ENTRADA			ALMACENAMIENTO			PROCESAMIENTO			SALIDA						
	1	2	3	D1	4	5	6	D2	7	8	9	D3	10	11	12	D4
1	1	4	5	Casi nunca	3	5	1	Casi nunca	4	3	4	Casi nunca	3	4	4	Casi nunca
2	4	5	2	Casi nunca	1	1	2	Casi nunca	3	5	3	Casi nunca	4	5	3	Casi nunca
3	3	3	3	Casi nunca	3	5	4	Casi nunca	3	4	5	Casi nunca	4	3	4	Nunca
4	2	1	3	Casi nunca	5	3	5	Casi nunca	5	4	4	Casi nunca	3	3	3	A veces
5	4	4	1	Casi nunca	5	2	5	Nunca	1	5	5	Nunca	5	3	5	A veces
6	5	4	5	Casi nunca	3	4	3	Nunca	4	3	5	Casi nunca	1	2	1	Casi nunca
7	5	3	4	Nunca	5	5	4	Casi nunca	3	5	2	Casi nunca	3	3	3	Casi nunca
8	4	5	3	A veces	4	3	5	A veces	5	2	4	A veces	3	3	4	Nunca
9	2	1	5	Casi nunca	1	4	3	Nunca	3	4	5	A veces	3	3	4	A veces
10	3	3	4	A veces	5	4	4	Casi nunca	4	3	1	Casi nunca	3	4	3	A veces
11	1	5	4	Casi nunca	4	5	4	A veces	5	3	5	A veces	5	4	4	A veces
12	5	5	3	A veces	5	2	3	Casi nunca	5	1	4	Casi nunca	5	3	3	Casi nunca
13	3	3	4	A veces	4	4	4	Nunca	3	5	3	Casi nunca	4	3	5	Nunca
14	3	3	2	Casi nunca	5	4	3	Nunca	4	4	3	Casi nunca	3	5	4	Nunca
15	3	5	5	Nunca	5	5	5	A veces	4	3	4	A veces	4	5	3	A veces
16	2	3	3	Nunca	5	5	3	Casi nunca	1	4	4	Nunca	5	3	4	A veces
17	3	3	5	Casi nunca	4	5	3	A veces	3	5	3	Casi nunca	3	5	5	Nunca
18	1	5	4	Casi nunca	2	2	4	Nunca	5	3	5	A veces	4	2	4	A veces
19	2	5	1	Nunca	3	4	1	Casi nunca	3	4	5	A veces	5	5	3	Nunca
20	5	3	4	A veces	4	4	4	A veces	5	5	5	A veces	2	4	1	A veces
21	3	4	3	Casi nunca	2	4	3	Nunca	3	5	3	A veces	5	5	3	Casi nunca

22	3	3	5	Casi nunca	5	5	5	Casi nunca	5	4	5	Casi nunca	3	4	4	Casi nunca
23	5	1	4	Casi nunca	5	5	3	Casi nunca	4	5	3	Casi nunca	4	3	4	A veces
24	5	4	3	Nunca	5	4	4	Casi nunca	4	3	4	Casi nunca	5	3	3	Nunca
25	2	1	3	Nunca	5	3	5	Nunca	5	4	4	Casi nunca	3	3	3	A veces
26	4	4	1	Casi nunca	5	2	5	Nunca	5	5	5	Casi nunca	5	3	5	Nunca
27	5	4	5	A veces	3	4	3	Nunca	4	3	5	Casi nunca	4	2	3	Casi nunca
28	5	3	4	Casi nunca	5	5	4	Nunca	3	5	2	Nunca	3	3	3	Casi nunca
29	4	5	3	Casi nunca	4	3	5	Casi nunca	5	2	4	A veces	3	3	4	Casi nunca
30	2	1	5	A veces	1	4	3	Nunca	3	4	5	Nunca	3	3	4	A veces
31	3	3	4	Casi nunca	5	4	4	A veces	4	3	1	Nunca	3	4	3	Casi nunca
32	1	5	4	Casi nunca	4	5	4	Casi nunca	5	3	5	Nunca	5	4	4	A veces
33	5	5	3	A veces	5	2	3	Casi nunca	5	1	4	Casi nunca	5	3	3	Casi nunca
34	3	3	4	Nunca	4	4	4	Casi nunca	3	5	3	Nunca	4	3	5	Nunca
35	3	3	2	A veces	5	4	3	Nunca	4	4	3	Casi nunca	3	5	4	Nunca
36	3	5	5	Nunca	5	5	5	Nunca	4	3	4	Nunca	4	5	1	Casi nunca
37	2	3	3	A veces	5	5	3	Casi nunca	1	4	4	A veces	5	3	4	Casi nunca
38	3	3	5	Casi nunca	4	5	3	Nunca	3	5	3	A veces	3	5	5	Nunca
39	1	5	4	Casi nunca	2	2	4	A veces	5	3	5	Nunca	4	2	4	Casi nunca
40	2	5	1	Nunca	3	4	1	Casi nunca	3	4	5	A veces	5	5	3	Casi nunca
41	5	3	4	Nunca	4	4	4	A veces	5	5	5	A veces	2	4	5	A veces
42	3	2	3	Nunca	2	4	3	Casi nunca	3	5	3	A veces	5	5	3	A veces
43	3	3	5	Casi nunca	5	5	5	Casi nunca	5	4	5	Nunca	3	4	4	A veces
44	5	1	4	Casi nunca	5	5	3	Casi nunca	4	5	3	A veces	4	3	4	Casi nunca
45	5	4	3	Nunca	5	4	4	Casi nunca	4	3	4	Nunca	5	3	3	A veces
46	3	3	2	A veces	5	4	3	Nunca	4	4	3	A veces	3	5	4	Casi nunca
47	3	5	5	Casi nunca	5	5	5	Casi nunca	4	3	4	Casi nunca	4	5	3	Nunca
48	2	3	3	A veces	5	5	3	A veces	1	4	4	A veces	5	3	4	Nunca

49	3	3	5	Casi nunca	4	5	3	A veces	3	5	3	Nunca	3	5	5	A veces
50	1	5	4	Casi nunca	2	2	4	Nunca	5	3	5	Nunca	4	2	4	Nunca
51	2	2	1	Casi nunca	3	4	1	A veces	3	4	5	Nunca	5	5	3	Casi nunca
52	5	3	4	A veces	4	4	4	Nunca	5	5	5	Nunca	2	4	5	A veces
53	3	4	3	Nunca	2	4	3	Casi nunca	3	5	3	A veces	5	5	3	Casi nunca
54	3	3	5	Nunca	5	5	5	A veces	5	4	5	Nunca	3	4	4	Nunca
55	5	1	4	Nunca	5	5	3	Casi nunca	4	5	3	Casi nunca	4	3	4	Casi nunca
56	5	4	3	Nunca	5	4	4	Casi nunca	4	3	4	Nunca	5	3	3	Casi nunca
57	2	1	3	Casi nunca	5	3	5	Nunca	5	4	4	A veces	3	3	3	A veces
58	4	4	1	A veces	5	2	5	Nunca	5	5	5	Casi nunca	5	3	5	A veces
59	5	4	5	A veces	3	4	3	Casi nunca	4	3	5	Casi nunca	4	2	3	Casi nunca
60	5	3	4	Nunca	5	5	4	Nunca	3	5	2	Casi nunca	3	3	3	Nunca
61	4	5	3	Casi nunca	4	3	5	Casi nunca	5	2	4	Casi nunca	3	3	4	Casi nunca
62	2	1	5	Nunca	1	4	3	A veces	3	4	5	Casi nunca	3	3	4	A veces
63	3	3	4	Nunca	5	4	4	Casi nunca	4	3	1	Nunca	3	4	3	A veces
64	1	5	4	Casi nunca	4	5	4	Nunca	5	3	5	Nunca	5	4	4	Nunca
65	5	5	3	Casi nunca	5	2	3	A veces	5	1	4	Casi nunca	5	3	3	A veces
66	3	3	4	Nunca	4	4	4	A veces	3	5	3	Nunca	4	3	5	Casi nunca
67	3	3	2	Nunca	5	4	3	Casi nunca	4	4	3	A veces	3	5	4	Casi nunca
68	3	2	5	Nunca	5	5	5	Nunca	4	3	4	Casi nunca	4	5	3	Casi nunca
69	2	3	3	A veces	5	5	3	A veces	1	4	4	Nunca	5	3	4	Nunca
70	3	3	5	A veces	4	5	3	Casi nunca	3	5	3	Casi nunca	3	5	5	A veces
71	1	5	4	Casi nunca	2	2	4	Nunca	5	3	5	Casi nunca	4	2	4	A veces
72	2	5	1	A veces	3	4	1	Nunca	3	4	5	Nunca	5	5	3	Casi nunca
73	5	3	4	A veces	4	4	4	A veces	5	5	5	Nunca	2	4	5	A veces
74	3	4	3	A veces	2	4	3	Casi nunca	3	5	3	Nunca	5	5	3	A veces
75	3	3	5	Casi nunca	5	5	5	A veces	5	4	5	Casi nunca	3	4	4	Nunca

76	5	1	4	Nunca	5	5	3	Casi nunca	4	5	3	A veces	4	3	4	Nunca
77	5	4	3	Nunca	5	4	4	A veces	4	3	4	Nunca	5	3	3	A veces
78	3	3	5	Casi nunca	4	5	3	A veces	3	5	3	A veces	3	5	5	Nunca
79	1	2	4	Casi nunca	2	2	4	Nunca	5	3	5	A veces	4	2	4	Casi nunca
80	2	5	1	A veces	3	4	1	A veces	3	4	5	Casi nunca	5	5	3	Casi nunca
81	5	3	4	Casi nunca	4	4	4	Nunca	5	5	5	A veces	2	4	5	Nunca
82	3	4	3	Nunca	2	4	3	Casi nunca	3	5	3	Casi nunca	5	5	3	A veces
83	3	3	5	Nunca	5	5	5	Nunca	5	4	5	Nunca	3	4	4	A veces
84	5	1	4	A veces	5	5	3	A veces	4	5	3	A veces	4	3	4	A veces
85	5	4	3	Nunca	5	4	4	Nunca	4	3	4	Nunca	5	3	3	A veces
86	3	3	2	Casi nunca	5	4	3	A veces	4	4	3	Casi nunca	3	5	4	Casi nunca
87	3	5	5	Casi nunca	5	5	5	A veces	4	3	4	A veces	4	5	3	Nunca
88	2	3	3	Nunca	5	5	3	Casi nunca	1	4	4	Nunca	5	3	4	A veces
89	3	3	5	A veces	4	5	3	A veces	3	5	3	Casi nunca	3	5	5	Casi nunca
90	1	5	4	Nunca	2	2	4	Casi nunca	5	3	5	Casi nunca	4	2	4	Casi nunca
91	2	5	1	Casi nunca	3	4	1	A veces	3	4	5	Casi nunca	5	5	3	Casi nunca
92	5	3	4	A veces	3	4	3	A veces	4	4	4	A veces	3	4	3	Nunca
93	3	2	4	A veces	2	4	2	A veces	2	2	3	Nunca	5	3	5	Nunca
94	3	5	4	Nunca	5	4	5	Nunca	5	5	4	A veces	3	4	3	A veces
95	2	3	4	Casi nunca	3	4	3	Casi nunca	5	5	3	Casi nunca	4	3	4	Nunca

Fuente: Elaboracion Personal

N1	GESTIÓN DE DOCUMENTOS (Y)													
	ARCHIVO DE GESTIÓN					ARCHIVO CENTRAL					ARCHIVO HISTÓRICO			
	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	D3
1	5	4	4	2	A veces	5	4	5	3	Casi nunca	3	1	4	A veces
2	3	4	1	3	Casi nunca	3	4	4	3	A veces	3	5	4	Casi nunca
3	5	4	4	2	A veces	5	4	3	5	A veces	3	4	1	A veces
4	5	4	5	2	A veces	3	4	3	4	Nunca	4	5	3	Casi nunca
5	4	4	3	3	Casi nunca	3	4	4	4	A veces	3	5	4	Casi nunca
6	3	5	3	3	A veces	5	5	5	4	A veces	3	4	5	Casi nunca
7	3	3	5	4	Nunca	4	2	3	4	Casi nunca	5	4	3	Casi nunca
8	4	3	4	3	Casi nunca	5	4	5	4	A veces	3	4	4	Nunca
9	3	4	5	4	Casi nunca	4	2	4	5	A veces	3	3	3	Nunca
10	3	3	4	2	Casi nunca	4	2	4	1	Casi nunca	4	4	5	Casi nunca
11	5	4	3	4	Casi nunca	3	4	3	4	Nunca	4	5	5	A veces
12	1	1	4	2	A veces	1	4	1	4	A veces	4	4	5	Nunca
13	4	4	3	2	Casi nunca	5	5	5	3	Casi nunca	4	5	5	Casi nunca
14	5	5	5	5	A veces	3	5	5	3	A veces	5	1	5	Nunca
15	5	5	5	5	Nunca	4	3	5	3	Nunca	1	2	4	Nunca
16	1	5	3	2	Nunca	3	5	1	5	Nunca	5	4	4	Casi nunca
17	3	2	4	2	Nunca	5	3	3	4	Casi nunca	4	4	4	Casi nunca
18	4	3	3	1	Casi nunca	5	4	4	5	Nunca	5	2	2	A veces
19	5	4	1	5	A veces	3	2	3	5	Nunca	4	3	4	Casi nunca
20	4	5	3	2	Casi nunca	5	1	4	5	Casi nunca	5	3	4	A veces
21	3	4	5	1	Nunca	3	4	4	5	Nunca	5	3	5	Casi nunca
22	3	5	5	3	Nunca	4	5	4	4	Nunca	5	2	2	Casi nunca
23	3	5	4	3	Nunca	4	4	3	5	Casi nunca	3	2	5	A veces
24	5	4	3	3	A veces	4	2	3	4	Nunca	5	3	4	Nunca

25	5	4	5	2	Nunca	3	4	3	1	Casi nunca	4	5	3	Nunca
26	4	4	3	3	A veces	3	4	4	4	A veces	3	5	4	Nunca
27	3	5	3	3	Casi nunca	5	5	5	4	Nunca	3	4	1	A veces
28	3	3	5	4	Nunca	4	2	1	4	A veces	1	4	3	Nunca
29	4	1	4	3	Casi nunca	5	4	5	4	Casi nunca	3	4	4	Casi nunca
30	3	4	5	4	Casi nunca	4	2	4	5	Nunca	3	3	3	Casi nunca
31	3	3	4	2	Nunca	1	2	4	1	A veces	1	4	2	A veces
32	5	4	3	4	A veces	3	4	3	4	A veces	4	5	2	Casi nunca
33	4	4	4	2	Nunca	3	4	3	4	Nunca	4	4	2	Casi nunca
34	4	4	3	2	Nunca	1	5	1	3	Casi nunca	4	5	2	Casi nunca
35	1	5	5	5	A veces	3	1	5	3	Nunca	5	2	2	Casi nunca
36	5	5	5	5	A veces	4	3	5	3	Nunca	5	2	2	Nunca
37	1	5	3	2	Nunca	3	1	3	5	A veces	5	4	2	Casi nunca
38	3	2	1	2	Nunca	5	3	3	4	A veces	4	4	2	A veces
39	4	3	3	4	Casi nunca	5	4	4	5	A veces	5	2	2	Nunca
40	5	4	3	5	Nunca	3	2	3	5	A veces	4	3	4	A veces
41	4	5	3	2	Nunca	5	5	4	5	Casi nunca	5	3	4	Nunca
42	3	4	5	4	Nunca	3	4	4	5	Casi nunca	5	3	5	Nunca
43	3	5	5	3	Nunca	4	5	4	4	A veces	5	2	4	Casi nunca
44	3	5	4	3	Casi nunca	4	4	3	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca
45	5	4	3	3	Casi nunca	4	2	3	4	Nunca	5	3	2	Nunca
46	5	5	5	5	Nunca	3	5	5	3	A veces	5	2	2	Casi nunca
47	5	5	5	5	A veces	4	3	5	3	Casi nunca	5	2	4	A veces
48	1	5	3	2	A veces	3	5	3	5	Casi nunca	5	4	4	Nunca
49	3	2	4	2	Casi nunca	5	3	3	4	A veces	4	4	4	A veces
50	4	3	3	4	Nunca	5	4	4	5	A veces	5	2	3	Nunca
51	5	4	3	5	Nunca	3	2	3	5	Nunca	4	3	4	Casi nunca

52	4	5	3	2	A veces	5	5	4	5	A veces	5	3	4	Casi nunca
53	3	4	5	4	Casi nunca	3	4	4	5	Nunca	5	3	2	Nunca
54	3	5	5	3	Casi nunca	4	5	4	4	Nunca	5	2	4	Casi nunca
55	3	5	4	3	A veces	4	4	3	5	Nunca	3	2	5	Casi nunca
56	5	4	3	3	Casi nunca	4	2	3	4	Nunca	5	3	4	Nunca
57	5	4	5	2	Nunca	3	4	3	4	Casi nunca	4	5	3	A veces
58	4	4	3	3	Nunca	3	4	4	4	Casi nunca	3	5	4	Casi nunca
59	3	5	3	3	Casi nunca	5	5	5	4	A veces	3	4	2	Casi nunca
60	3	3	5	4	A veces	4	2	3	4	Casi nunca	5	4	3	Nunca
61	4	3	4	3	Casi nunca	5	4	5	4	A veces	3	4	4	Nunca
62	3	4	5	4	Nunca	4	2	4	5	Casi nunca	3	3	3	Casi nunca
63	3	3	4	2	A veces	4	2	4	3	Nunca	4	4	5	Nunca
64	5	4	3	4	Casi nunca	3	4	3	4	A veces	4	5	5	Casi nunca
65	4	4	4	2	Casi nunca	3	4	3	4	A veces	4	4	5	A veces
66	4	4	3	2	A veces	5	5	5	3	A veces	4	5	2	Casi nunca
67	5	5	5	5	Nunca	3	5	5	3	Nunca	5	2	5	Casi nunca
68	5	5	5	5	A veces	4	3	5	3	Casi nunca	5	2	4	Casi nunca
69	1	5	3	2	A veces	3	5	3	5	Nunca	5	4	4	Nunca
70	3	2	4	2	Casi nunca	5	3	3	4	Nunca	4	4	4	A veces
71	4	3	3	4	Nunca	5	4	4	5	A veces	5	2	3	Casi nunca
72	5	4	3	5	Nunca	3	2	3	5	Casi nunca	4	3	4	A veces
73	4	5	3	2	Casi nunca	5	5	4	5	Casi nunca	5	3	4	A veces
74	3	4	5	4	Nunca	3	4	4	5	Casi nunca	5	3	5	Nunca
75	3	5	5	3	Casi nunca	4	5	4	4	Nunca	5	2	4	A veces
76	3	5	4	3	Nunca	4	4	3	5	A veces	3	2	5	Casi nunca
77	5	4	3	3	Nunca	4	2	3	4	A veces	5	3	4	Casi nunca
78	3	2	4	2	Casi nunca	5	3	3	4	Nunca	4	4	4	Nunca

79	4	3	3	4	Nunca	5	4	4	5	Nunca	5	2	3	Nunca
80	5	4	3	5	Casi nunca	3	2	3	5	Nunca	4	3	4	Casi nunca
81	4	5	3	2	Casi nunca	5	5	4	5	Nunca	5	3	4	Casi nunca
82	3	4	5	4	A veces	3	4	4	5	Nunca	5	3	5	Casi nunca
83	3	5	5	3	A veces	4	5	4	4	Nunca	5	2	4	Casi nunca
84	3	5	4	3	A veces	4	4	3	5	Casi nunca	3	2	5	Nunca
85	5	4	3	3	Nunca	4	2	3	4	A veces	5	3	4	A veces
86	5	5	5	5	Nunca	3	5	5	3	Nunca	5	2	5	Casi nunca
87	5	5	5	5	A veces	4	3	5	3	A veces	5	2	4	Nunca
88	1	5	3	2	Nunca	3	5	3	5	A veces	5	4	4	Casi nunca
89	3	2	4	2	Nunca	5	3	3	4	A veces	4	4	4	Casi nunca
90	4	3	3	4	Casi nunca	5	4	4	5	A veces	5	2	3	Nunca
91	5	4	3	5	Nunca	3	2	3	5	Casi nunca	5	3	4	Casi nunca
92	5	3	5	3	A veces	5	4	5	4	Nunca	4	2	5	A veces
93	4	3	4	3	Nunca	4	3	3	3	A veces	3	5	4	Casi nunca
94	3	5	3	5	A veces	3	3	5	3	Nunca	3	4	5	A veces
95	3	5	3	5	Nunca	3	5	5	5	Nunca	3	5	4	Nunca

Fuente: Elaboracion Personal

8.5. Ambientes Administrativos de la DRELP.

8.5.1. Oficina de Informatica



Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.2. Oficina de Tramite Documentario



Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.3. Oficina de Direccion



Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.4. Oficina de Administracion



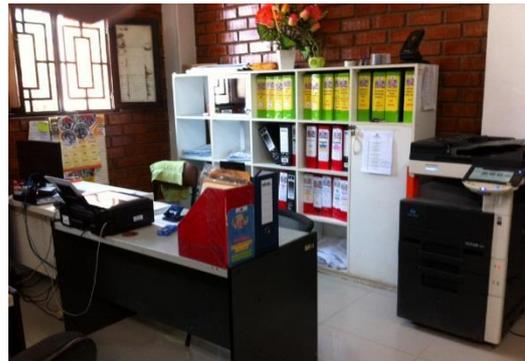
Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.5. Oficina de Asesoría



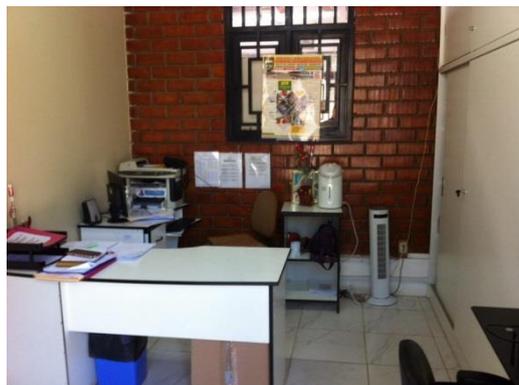
Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.6. Direccion de Gestion Pedagogica



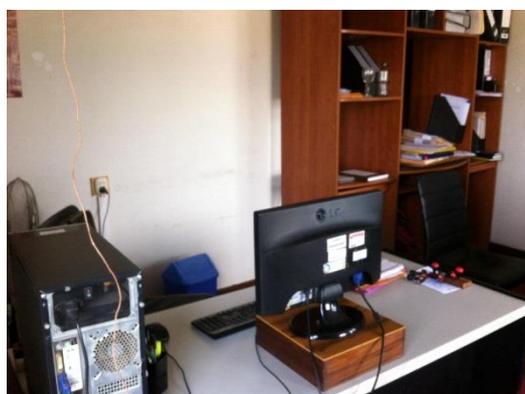
Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.7. Dirección de Gestión Institucional



Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.8. Oficina de ETAC



Fuente: www.drelp.gob.pe

8.5.9. Oficina de Control Institucional



Fuente: www.drelp.gob.pe