

**-UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL,  
SISTEMA E INFORMATICA  
ESCUELA DE INGENIERIA INFORMATICA**

**TESIS**

**SISTEMAS DE INFORMACION Y LA GESTION DE DOCUMENTOS  
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA MARIA-2020**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Francisco Enrique, Bazalar Jacay**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INFORMATICO**

**ASESOR:**

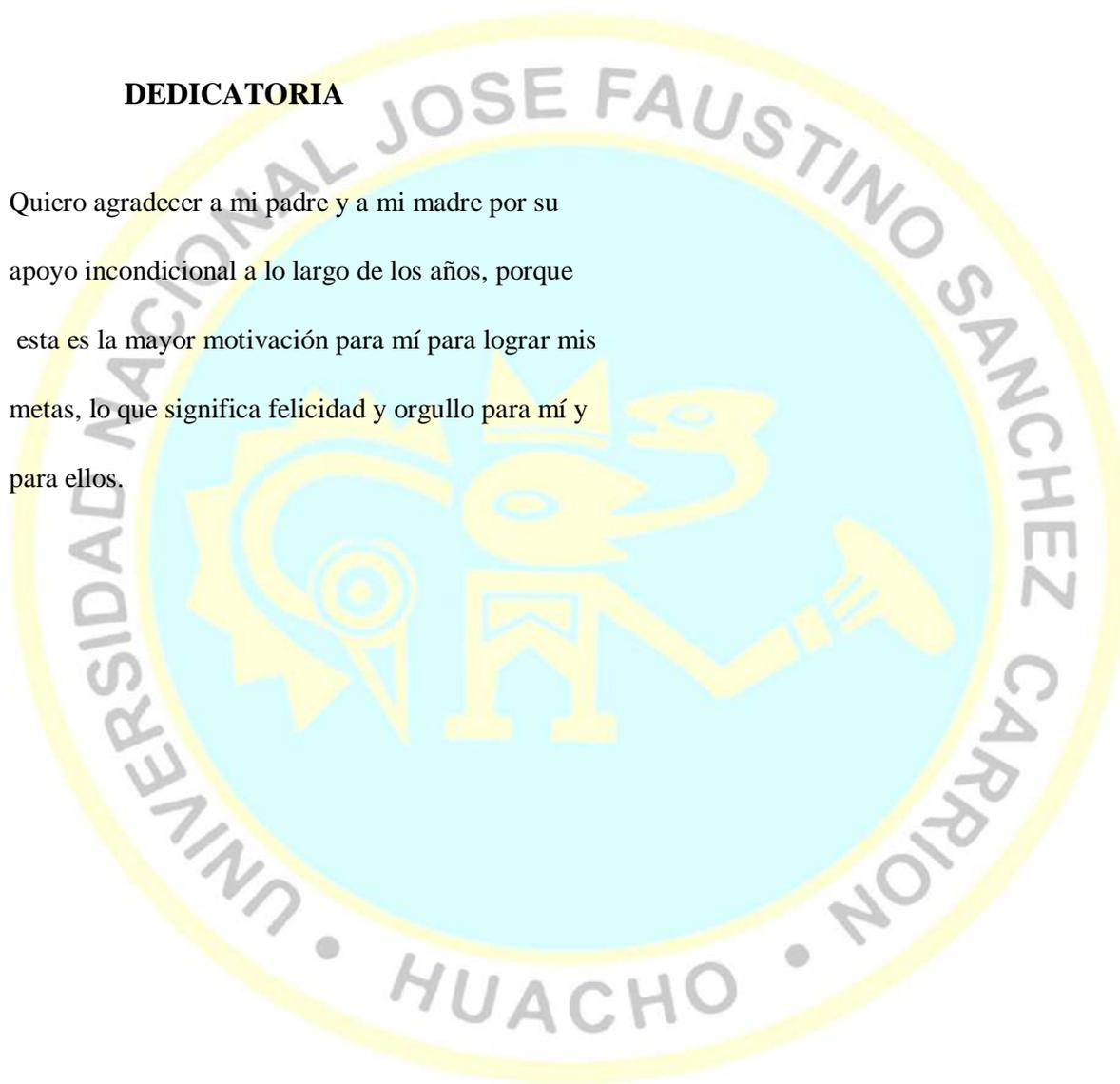
**Ing. Carlos Manuel Cruz Castañeda**



**HUACHO - 2021**

## DEDICATORIA

Quiero agradecer a mi padre y a mi madre por su apoyo incondicional a lo largo de los años, porque esta es la mayor motivación para mí para lograr mis metas, lo que significa felicidad y orgullo para mí y para ellos.



## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y guiar mis pasos todos los días. al Ing. Carlos Manuel, Cruz Castañeda, asesor de mi tesis quien me dirigió y compartió su conocimiento y apoyo. Agradecer a mis profesores, por sus enseñanzas y conocimientos que me brindaron en mis cinco años de formación académica, para lograr me profesionalmente.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>INDICE DE TABLA</b>	vii
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>INTRODUCCION</b>	xi
<b>I. Planteamiento del problema</b>	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones del estudio	16
1.6 Viabilidad del estudio	16
<b>II. Marco teórico</b>	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Investigaciones internacionales	17
2.1.2 Investigaciones nacionales	19
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Sistema de información (X)	20

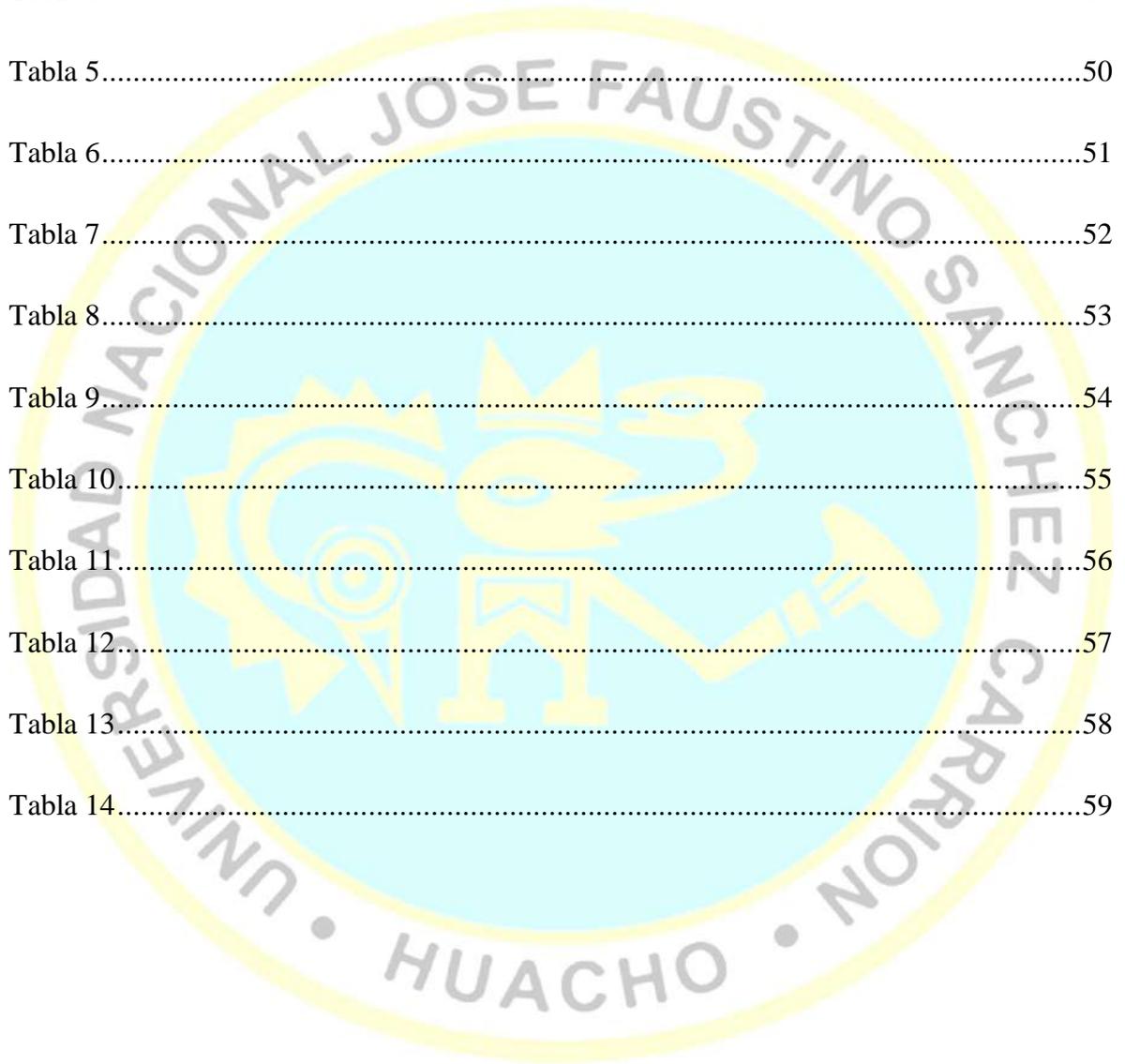
2.2.2.	<b>Gestión documental (Y)</b>	24
2.3	<b>Base filosófica</b>	35
2.4	<b>Definición de términos básicos</b>	36
2.5	<b>Hipótesis de investigación</b>	38
2.5.1	<b>Hipótesis general</b>	38
2.5.2	<b>Hipótesis específicas</b>	38
2.6	<b>Operacionalización de las variables</b>	39
<b>III.</b>	<b>Metodología</b>	40
3.1	<b>Diseño metodológico</b>	40
3.2	<b>Población y muestra</b>	41
3.2.1	<b>Población</b>	41
3.2.2	<b>Muestra</b>	41
3.3	<b>Técnicas de recolección de datos</b>	42
3.4	<b>Técnicas para el procedimiento de la información</b>	42
3.5	<b>Matriz de consistencia</b>	45
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b>	46
4.1	<b>Análisis de resultados</b>	46
4.2	<b>Contrastación de hipótesis</b>	55
<b>V.</b>	<b>DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b>	60
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	61
6.1	<b>Conclusiones</b>	61
6.2	<b>Recomendaciones</b>	62
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	63
7.1	<b>Fuentes bibliográficas</b>	63
7.2	<b>Fuentes electronicas</b>	64
<b>VIII.</b>	<b>Anexos</b>	66
<b>Anexo 1:</b>	<b>Matriz de operacionalización de las variables</b>	67

<b>Anexo 2: Matriz de consistencia</b>	68
<b>Anexo 3: Matriz de Reactivos</b>	69
<b>Anexo 4: Instrumento de recolecta de datos</b>	71
<b>Anexo 5: Juicio de Expertos</b>	74
<b>Anexo 6: Confiabilidad</b>	76
<b>Anexo 7: Base de datos</b>	77



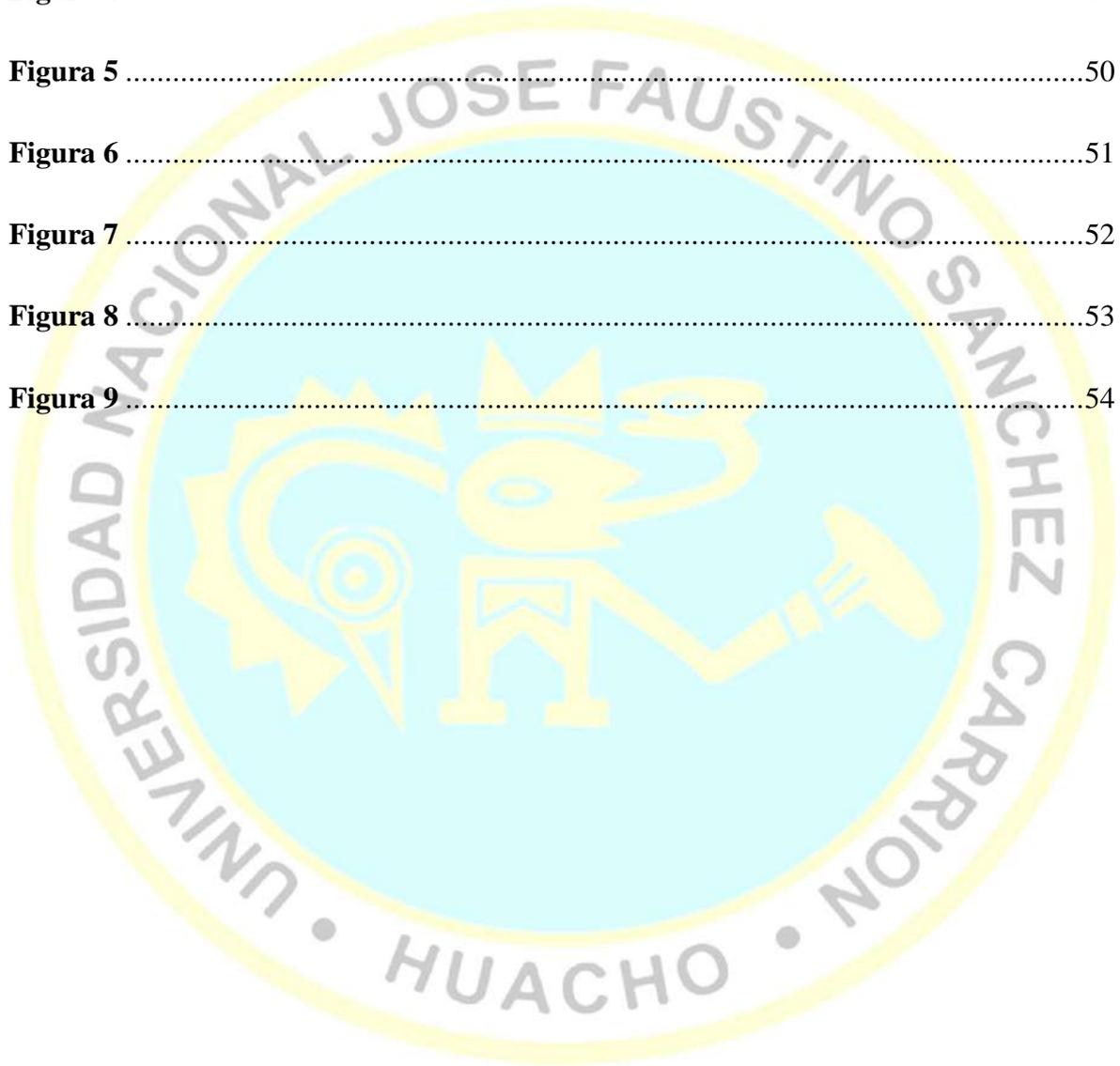
## INDICE DE TABLA

Tabla 1.....	46
Tabla 2.....	47
Tabla 3.....	48
Tabla 4.....	49
Tabla 5.....	50
Tabla 6.....	51
Tabla 7.....	52
Tabla 8.....	53
Tabla 9.....	54
Tabla 10.....	55
Tabla 11.....	56
Tabla 12.....	57
Tabla 13.....	58
Tabla 14.....	59



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	46
<b>Figura 2</b> .....	47
<b>Figura 3</b> .....	48
<b>Figura 4</b> .....	49
<b>Figura 5</b> .....	50
<b>Figura 6</b> .....	51
<b>Figura 7</b> .....	52
<b>Figura 8</b> .....	53
<b>Figura 9</b> .....	54



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia: Sistema de información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020. El tipo de investigación fue básica, conocida como pura o fundamental, el nivel de investigación fue descriptiva, 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, encuestándose en una población determinada, considerando la muestra probabilística aleatoria, 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 construyó un cuestionario, con preguntas para medir las variables de estudio, luego se aplica el instrumento para recolectar datos, se procesa estadísticamente la información haciendo uso del paquete estadístico SPSS26.0, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas y finalmente llega a la conclusión general que Existe una relación entre el sistema de información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, debido a la correlación de Spearman devuelve un valor de 0.765, representando una buena asociación. El estudio se ha estructurado en un cuerpo organizado de contenidos de seis capítulos con sus respectivos sub capítulos o componentes, quedando demostrada así la investigación con suficientes evidencias estadísticas.

**Palabras claves:** Sistema de información, gestión de documentos, almacenamiento

## ABSTRACT

The present research work studies: Information system and the management of users' documents in the district Municipality of Santa María 2020. The type of research was basic, known as pure or fundamental, the level of research was descriptive, the method of The study that was used was the scientific method, that is, the researcher meditated in a reasoned way, making use of the deductive method, to respond to the problems raised and has as its main support, observation, that is, formulates provisional working hypotheses, to be accepted or rejected at the stage of the execution or development of the research, becoming a scientific hypothesis, when checking with the application of the data collection instrument, surveying a certain population, considering the random probability sample, the techniques used in the present research were unstructured observation, interview, structured survey A and the documentary sources with each of their instruments, for the collection of the information a questionnaire was constructed, with questions to measure the study variables, then the instrument is applied to collect data, the information is statistically processed using the statistical package SPSS26.0, for the analysis and interpretation of data, tables and statistical figures are taken into account and finally reaches the general conclusion that there is a relationship between the information system and the management of users' documents in the district Municipality of Santa María 2020, due to the Spearman correlation, returns a value of 0.765, representing a good association. The study has been structured in an organized body of content of six chapters with their respective sub-chapters or components, thus demonstrating the research with sufficient statistical evidence.

Keywords: Information system, document management, storage

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación estudió Plan estratégico de marketing para el mejoramiento de las ventas de la empresa claro, en el distrito de Huacho, año 2018. Según Peña (2008, p. 20) expresa que un Sistema de Información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. Así mismo el Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como “área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos” (Peis & Ruiz Rodríguez, 2010). 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 disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación gubernamental. Para ello se ha estructurado la presente investigación en los siguientes capítulos:

En el capítulo I comprende el planteamiento del problema, que es la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, delimitación de estudio y viabilidad. En el capítulo II el Marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, las bases teóricas que viene ser el tratado especial de las teorías de cada una de las variables estudiadas, definiciones de términos básicos, las hipótesis de investigación y la operacionalización de las variables. En el capítulo III la metodología de la investigación que tiene en cuenta el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la investigación. En el capítulo IV los resultados de la investigación sus respectivas tablas y figuras que corresponde. En el capítulo V, se tiene en cuenta la discusión de los resultados. En el VI capítulo, las conclusiones y recomendaciones que es el producto final de la investigación, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y sus anexos que demuestran evidencias de la investigación.

## I. Planteamiento del problema

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La tecnología, principalmente la informática se ha convertido en un punto clave para el desarrollo y productividad del mundo, especialmente en el sector administrativo, ya que esto permite que las instituciones públicas o 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 Municipalidad Distrital de Santa María.

La Municipalidad Distrital de Santa María se caracteriza por ser Institución organizada de llevar a cabo las actividades durante todo el año, para atender las demandas de los ciudadanos del distrito, la misma que no dispone de un software informático que les permita controlar la información, por la necesidad de dar solución al problema definiendo.

La mayoría de los documentos que resultan del cumplimiento de las actividades que una organización realiza, son archivados en carpetas físicas. Generalmente estos documentos cobran 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, aumenta la seguridad, disminución de costos administrativos, entre otros.

Uno de los problemas se basa en la cantidad de tiempo empleado para las búsquedas en dichas carpetas, como consecuencia de la gran cantidad de documentos y la demora en los tiempos de respuesta en procesos críticos como tutelas y derechos de petición (el tiempo perdido en buscar documentos se traduce en tiempo productivo de trabajo). Muchas veces en archivadores físicos no queda registro del personal que consulta, modifica o inserta documentos, esta situación representa un esquema de seguridad débil que puede causar en cualquier momento pérdida del activo más valioso para una organización, la información. Por otra parte

los archivos físicos necesitan de un espacio para su almacenamiento, a la vez tienden a deteriorarse con el paso del tiempo, por ende al momento de necesitar información relacionada o escrita en los documentos, no se obtendrá buenos resultados.

La Revista Gestión Documental y Factura Electrónica se encarga en cada una de sus páginas a tratar iniciativas, experiencias, novedades y estudios relacionados con la digitalización, gestión, almacenamiento, seguridad, calidad de los documentos. En este medio impreso y Web destacan la importancia de implementar sistemas de este tipo en las organizaciones, ellos señalan: “La ventaja principal del almacenamiento es que las empresas liberan espacio en sus oficinas que pueden dedicar a otras actividades, por otro lado, los clientes ganan en efectividad, productividad y consiguen una buena y fácil gestión de información, además, 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, sin embargo se hace poco asequible 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 crear una relación 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 los sistemas de información, se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020?

### 1.2.2 Problemas específicos

1. Cómo las entradas de la información se relacionan en la gestión de documentos de los usuarios?
2. ¿Cómo el almacenamiento de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?
3. ¿Cómo el procesamiento de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?
4. ¿Cómo la salida de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?

### 1.3 Objetivos de la investigación

#### 1.3.1 Objetivo general

Conocer los sistemas de información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios en Municipalidad Distrital de Santa María - 2020.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Conocer las entradas de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.
2. Conocer el almacenamiento de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.
3. Conocer el procesamiento de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.
4. Conocer la salida de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.

### 1.4 Justificación de la investigación

La justificación del presente trabajo de investigación se plasma teniendo en cuenta aspectos teóricos, prácticos y metodológicos que involucran al sistema de información y la gestión de documentos del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020.

#### a) Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se sustenta en la teoría del Según Laudon (2008) Afirma que “Un Sistema de Información es un conjunto de componentes

interrelacionados que reúne (u obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”.

Gestión de documento se sustenta con la teoría de la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.

Las diversas investigaciones sobre el sistema de información y la gestión de documentos, señalan como causas de origen de este fenómeno a los factores, administrativos. Bajo este contexto, se han presentado en la red de operacionalización y se han creado ampliamente en el sistema hipotético para producir una propuesta para mejorar el sistema de información y la gestión de documentos.

**b) Justificación Practica**

Con respecto a los objetivos de estudio, su resultado nos permitirá encontrar soluciones concretas a problemas del sistema de información que repercuten en la gestión de documentos. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen una óptima comodidad en el sistema de información que se emplea en la gestión de documentos en la Municipalidad Distrital de Santa María.

**c) Justificación Metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de qué manera se relaciona el sistema de información y la gestión de documentos en los trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Santa María.

Es preciso indicar que el presente estudio nos permitirá aplicar todas las técnicas que se encuentran asociadas al desarrollo de las metodologías tanto estadísticas como de búsqueda y referencia, con lo que se irán perfeccionando el sistema de información y la gestión de documentos.

Por lo anteriormente expuesto el presente trabajo de investigación es muy importante puesto que pone énfasis en dos de los aspectos que están recientemente íntimamente ligados a la calidad administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa María, siendo los siguientes: El sistema de información y la gestión de documentos.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

El presente tema de investigación se inicia con la delimitación del objeto de estudio y la identificación de las variables de estudio, conociendo la población y muestra donde se aplicara el instrumento de recolección de datos, el lugar o área de estudio, se especifica el tiempo y año que se desarrollará la investigación, conociendo como un problema vigente actual del sistema de información cada año esto se viene evidenciando en un alto porcentaje del personal tiene deficiencias en la gestión de documentos y dar alguna alternativa de solución en el presente estudio se desarrollara en la Municipalidad Distrital de Santa María, de esa manera procesarla y analizarla y llegar a la discusión de los resultados para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas si las variables estudiadas están estrechamente relacionadas.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

El presente trabajo de investigación es viable porque cuenta con el presupuesto autofinanciado por el investigador, existen fuentes documentales que es el soporte teórico de la investigación, hay suficientes conocimientos metodológicos para elaborar la investigación, cuenta con el tiempo cronológico para dedicarse al estudio y la realización de la presente tesis.

## II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Veliz (2017) en su tesis “Sistema para el registro y control de la gestión documental y archivo de la coordinación zonal 4 – salud y sus respectivas unidades desconcentradas en la provincia de Manabí y santo domingo de los Tsáchilas”, presentado en la Universidad regional autónoma de los andes ubicado en el País de Ecuador, año 2017, el objetivo de la tesis es implementar un sistema web que permita la optimización del proceso de organización, registro y control de documentos custodiados por la coordinación zonal 4 – salud y sus unidades desconcentradas en la provincia de Manabí y santo domingo de los Tsáchilas, la metodología de la investigación es cualicuantitativa, este paradigma permite identificar las cualidades o características generales del problema, esto se le realiza regularmente mediante observación directa de los procesos que se ejecutan en la institución. Llegando a la conclusión que los sistemas web son una variante de los sistemas de información, son programas diseñados para funcionar en la web y tienen una ventaja fundamental que es su accesibilidad desde cualquier parte donde exista acceso a internet.

Adriazola (2017) en su tesis titulada: “Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera”, la ciudad de Santiago de Chile - Chile, en el año 2017, presentado en la Pontificia Universidad Católica de Chile, basado en el caso del Instituto Nacional. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño correlacional. El instrumento de recolección de datos fue: la encuesta; Que llegó a las siguientes conclusiones: - Si bien en la actualidad la archivística en Chile no ha sido desarrollada bajo políticas públicas que orienten y

delimiten con propiedad su campo de acción, no es menos cierto que existen múltiples iniciativas públicas y privadas que han enfocado sus esfuerzos en la generación de instancias que permitan la creación, desarrollo e implementación de Archivos. - Como se ha propuesto en el tiempo en este trabajo, el Programa de

Archivos Escolares de la Pontificia Universidad Católica de Chile, trabaja constantemente en la recuperación de archivos escolares, enfocándose en primera instancia, en los liceos más antiguos de Chile. Es por esta razón, que, al momento de visitar el Liceo Instituto Nacional, se hizo indispensable: generar conciencia respecto de la recuperación de información documental y, recopilar aquella documentación que se encontraba disgregada en diversas instancias del Establecimiento. Luego de la recuperación de material albergado en bodegas y de generar algún tipo de conciencia con la comunidad escolar, se detectó la necesidad de generar herramientas propias de la archivística que permitan comenzar a establecer un sistema de gestión documental. Enfocado en esto, fue necesario comenzar este trabajo basado en la metodología DIRKS, la cual establece ocho etapas para la ejecución de un régimen de gestión documental. Con excepción de las dos etapas finales (relativas a la implementación del sistema), se desplegaron las seis primeras: investigación precedente, observación de las funciones de la institución, identificación de las obligaciones, evaluación de los sistemas reales, identificación de las estrategias y de método del sistema de gestión documental.

Sánchez (2015) en su tesis titulada “Gestión de documento electrónicos Oportunidades y riesgos de la Administración electrónica”, presentada en la Universidad de Salamanca en España, sostiene que la implementación de la Administración electrónica está siendo un proceso muy lento y desigual en España, a pesar del extendido uso de las tecnologías de la información y la comunicación; pero si se quiere tener éxito es indispensable la existencia de una gestión documental previa, eficaz y eficiente, que se convierta en un proceso garante del cumplimiento de derechos y obligaciones a los que están sujetos tanto la ciudadanía como las instituciones públicas y privadas. El papel que los archiveros deben jugar en este nuevo entorno tiene que ser muy activo, puesto que son quienes poseen la visión de contexto de cualquier organización; por tanto, son los más cualificados para asumir la responsabilidad de conseguir una buena gestión documental. La implementación de la Administración electrónica en España está siendo un proceso muy lento a pesar de que desde hace décadas se viene trabajando en el tema por parte de distintas entidades a nivel internacional, nacional, autonómico y local. Los archiveros deberían intervenir muy activamente en la fase de diseño de los sistemas de gestión, porque son los mayores

conocedores del contexto de las organizaciones y quienes deberían hacerse responsables de la gestión de documentos, independientemente del soporte en el que éstos se encuentren.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Trujillo (2019) en su tesis titulada: Sistema de información y su influencia en la gestión documentaria en la Dirección Regional de Educación Lima – Provincia – 2019, presentada en la Universidad Tecnológica del Perú, el trabajo de investigación que se realizó fue básica, conocida como pura o fundamental, el nivel de investigación fue descriptivo, el diseño fue no experimental, transaccional correlacional, el método de investigación que se empleó fue el método científico, cabe resaltar, que el investigador medita de manera razonada, haciendo uso del método deductivo, para resolver los problemas planteados y tiene como primordial base, la observación. Las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron la observación no estructurada, la entrevista, la encuesta estructurada y las fuentes escritas y archivadas con cada uno de sus instrumentos, para la recaudación de la averiguación se construyó un listado de preguntas, con interrogantes para medir la variable independiente y otro para medir la variable dependiente, luego se empleó el instrumento para recolectar datos, se procesó estadísticamente la información formando uso del paquete estadístico SPSS 25.0, para el análisis e interpretación de datos se tuvo en cuenta tablas y figuras estadísticas; la investigación se constituyó en un cuerpo organizado de contenidos de cuatro capítulos con sus respectivos sub capítulos o componentes.

Calderón (2018), en su tesis titulada “Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018”, presentada en la Universidad César Vallejo. El objetivo fue establecer la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote 2018, se realizó una investigación descriptiva y correlacional. Asimismo, el instrumento de recolección de datos es confiable con el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach. La población fue de 9000 solicitudes de los usuarios que solicitaron un trámite documentario en la

institución de educación superior, ubicada en Ancash, provincia de la Santa, distrito de Nuevo Chimbote. La muestra que se aplicó fue la fórmula de la población finita y el resultado obtenido fue de 354. Utilizando así la estadística descriptiva representada mediante tablas y que explican los resultados obtenidos del presente estudio. Concluyendo que: la prueba de Kolmogorov- Smirnov para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) la normalidad de los datos de las variables en estudio, denotan los niveles de significancia menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrando así que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba de Chi cuadrado no paramétrica, logrando determinar que ambas variables se relacionan significativamente.

Díaz (2016), en su tesis titulada “Implementación de un sistema de información web para la tramitación documentaria y digitalización de archivos en la Dirección Regional de Salud de Ancash”, presentada en la Universidad San Pedro de Huaraz, concluye que el análisis de los procesos de tramitación documentaria y digitalización de los archivos en el Área de Trámite Documentario de la Dirección Regional de Salud de Ancash presentaron problemas de trámite de documentos y de archivamiento de resoluciones, demoras en las búsquedas de documentos, deficiencias en el control de registro de documentos, falta de codificación de documentos lo que hace difícil su identificación y seguimiento inmediato y oportuno, deficiencias en el control de trámite documentario, demora y poca confiabilidad en los reportes de estado de los documentos, y retrasos en la emisión de documentos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema de información (X)**

#### **Sistema**

Según IEEE (2008, p. 10) manifiesta que Sistema un todo integrado, aunque compuesto de estructuras diversas, interactuantes y especializadas. Cualquier sistema tiene un número de objetivos, y los pesos asignados a cada uno de ellos pueden variar ampliamente de un sistema a otro. Un sistema ejecuta una función imposible de realizar por una 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 realización de una tarea; también se refiere a cualquier colección o combinación de programas, procedimientos, datos y equipamiento utilizado en el procesamiento de información: un sistema de contabilidad, un sistema de facturación y un sistema de gestión de base de datos.

### **Información**

Según Castellanos (2007, p. 10) manifiesta que Información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.

Las investigadoras consideran que Información es un conjunto de caracteres (datos), que se van agrupando para formar una serie de palabras con el fin de expresar un mensaje entendible para el ser humano como también es la base para el análisis de cualquier tema.

### **Sistema de Información**

Según Peña (2008, p. 20) expresa que un Sistema de Información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones.

Según Laudon (2008) afirma que “Un Sistema de Información es un conjunto de componentes interrelacionados que reúne (u obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”.

La información se obtiene luego de procesar los datos. Las actividades del sistema de información son: entrada, procesamiento y salida de datos. La retroalimentación sirve para mejorar 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 analizar 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 cotidiana 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).

#### **2.2.1.1. Entrada de Información (X.1)**

Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfases automáticas.

Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáners, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

#### **2.2.1.2. Almacenamiento de información (X.2).**

El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM).

### 2.2.1.3. **Procesamiento de Información (X.3).**

Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

### 2.2.1.4. **Salida de Información (X.4).**

La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interface automática de salida. Por ejemplo, el Sistema de Control de Clientes tiene una interface automática de salida con el Sistema de Contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los clientes.

#### **1- Elementos**

Los componentes más importantes de un sistema de información son los siguientes según (Kendall, 2013)

##### **a. Financieros**

Es el aspecto económico que permite la adquisición, contratación y mantenimiento de los demás recursos que integran un Sistema de Información.

##### **b. Administrativos**

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

**c. Humanos**

Está compuesto por dos grupos: El técnico, que posee los conocimientos especializados en el desarrollo de sistemas, siendo estos los: Administradores, líderes de proyecto, Analistas, Programadores, Operadores y capturistas. El usuario, representado 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: local de trabajo, instalaciones eléctricas y de aire acondicionado, medios de comunicación, mobiliario, maquinaria, papelería, etc.

**e. Tecnológicos**

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

**2.2.2. Gestión documental (Y)**

La ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.

Así mismo el Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como “área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos” (Peis & Ruiz Rodríguez, 2010). 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 disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación gubernamental.

### 1- Objetivos de la Gestión de documentos

Según Cruz (2006) la Gestión de Documentos persigue los siguientes objetivos:

1. El diseño normalizado de los documentos
2. Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas
3. Simplificar los procedimientos
4. Controlar el uso y la circulación de los documentos
5. Organizar (Clasificar, Ordenar y Describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones
6. La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
7. Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro
8. Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de emergencia.

Una organización que aplique la gestión de documentos puede obtener entre muchos beneficios, los siguientes (Nuñez, 2007):

- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable.
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración.
- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe.
- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión.
- Proporcionar protección y apoyo a litigios, incluyendo la gestión de

riesgo en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización.

- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y las partes interesadas<sup>21</sup> presentes y futuras.
- Apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica.
- Mantener la memoria corporativa, personal o colectiva.

## **2- La normalización de la gestión de documentos**

En el año 2001, tal como se ha mencionado anteriormente, la International Organization for Standardization (ISO) aprueba la norma ISO 15489 con el objeto de lograr una mayor 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 la calidad e innovación, sector tecnológico y de comunicación, mercados competitivos, marcos legislativos y reglamentarios complejos), por los cuales parecía no existir una respuesta de gestión de sus documentos adecuada y automatizada (Moro, 2010).

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 corporativo; y
- Mayor rigor de las administraciones públicas y privadas en demostrar cumplimiento legislativo y reglamentario, transparencia y buen gobierno.

**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.**

El objetivo principal de la aplicación de la Gestión de Documentos según Morales (2010), es “garantizar que una organización sea capaz de crear, conservar, y utilizar los documentos de archivo que necesita”. Para cumplir con este objetivo se ha de utilizar la Norma ISO 15489-2001, la cual surge como resultado de apoyar otros sistemas como el sistema de gestión de calidad implantado 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.

La norma ISO 15489 se define como una “norma que se aplica a la gestión de documentos en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear 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” (Nuñez, 2007).

Esta norma regula el método y el grado de operatividad del tratamiento archivístico de los documentos de una organización sin adentrarse de forma directa en la administración del documento histórico, pero centrándose en asegurar la gestión de los documentos activos y semiactivos (Moro 2010). Recoge criterios y recomendaciones 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 los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiental (ISO 14001)
3. Posibilitar la integración de la gestión de todos los documentos, tradicionales y electrónicos, en un único sistema de gestión de documentos (SGD)
4. Establecer criterios sobre qué documentos hay que crear dentro de cada procedimiento, qué datos y estructura deben contener, cuáles deben preservarse y con qué 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 mas 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, rearchivan, 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:

### **2.2.2.1. 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 esta en uso permanente.

### **2.2.2.2. 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.

### **2.2.2.3. 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**
  - ¿Qué documentos produce la dependencia? (TRD y apoyo)
  - ¿Qué se tiene en cuenta para elaborar dichos documentos? (directrices)
  - ¿Qué tipo de soportes documentales utiliza y en qué casos? (papel, digital)
  - ¿Cómo se elaboran los documentos? ¿cuál es el paso a paso? (Formato, copias, firmas, uso papel reciclado).
  - ¿Cómo se reciben y envían los documentos? (Por correo tradicional, correo electrónico, fax, otro.).
  - ¿Cómo se elaboran los documentos internos?
  
- **Recepción de documentos internos**
  - ¿Qué tipo de documentos recibe de otras dependencias y por qué razón?
  - ¿Cómo recibe estos documentos (procedimiento, verificación, controles)?

- ¿Qué se hace cuando el documento no es de su competencia?
- ¿Si el documento está incompleto que se hace?
- ¿Corresponde a las series documentales?
- ¿Existe algún control para seguimiento y entrega de los documentos internos?

- **Distribución de documentos recibidos**

- ¿Cómo se reciben los documentos externos? (Por Unidad de Correspondencia, directamente, o por otra dependencia).
- ¿Qué hace cuando el documento no es competencia de la dependencia?

- **Distribución de documentos enviados**

- ¿Quién y cómo envía los documentos a otra entidad?
- ¿Aplica la directriz para el envío de documentos fuera de la entidad?
- ¿La unidad de correspondencia le ha devuelto documentos por alguna razón?
- ¿La dependencia informa a la unidad de correspondencia sobre el medio de distribución para el envío de documentos?
- ¿Cómo sabe la dependencia que el documento fue enviado?
- ¿Cómo sabe la dependencia que el documento no llegó a su destino?

- **Trámite de documentos**

- ¿Cuándo en la dependencia se reciben documentos de otras dependencias y de la unidad de correspondencia es porque se requiere dar trámite? (sin respuesta, visto bueno, chequeo), dar respuesta?, otro, cuál?, qué se hace en cada caso?, sí la solicitud no es clara que se hace?, cuál es el procedimiento que se sigue para proyectar la respuesta a una solicitud?
- ¿Sí la respuesta es para una dependencia de la misma institución, que se hace? cuales son los controles?
- ¿Sí la respuesta está dirigida a una entidad externa a la propia institución, que se hace y cuáles son los controles?

- **Organización de archivo de gestión**
  - ¿Cómo se hace la apertura de carpetas y en que momento?
  - ¿Sabe usted si existe TRD en la institución?
  - ¿Cómo ubica los documentos dentro de las carpetas? (orden original)
  - ¿Realiza la foliación?
  - ¿Cuándo culmina el trámite?
  - ¿Cuándo hace la transferencia?
  - ¿Cómo ordena las series documentales?
  - ¿Cuáles sistemas de ordenación utiliza?
  - ¿Elabora inventarios documentales?, en qué casos?
  - ¿Transferencia documental
  - ¿Realiza transferencias documentales?, en qué fecha?
  - ¿Aplica el procedimiento para hacer la transferencia?
  - ¿Existen series para eliminar en el archivo de gestión?
  - ¿Cómo hace la eliminación?
- **Organización de archivo central**
  - ¿Cómo recibe las transferencias? (caja, carpetas rotuladas)
  - ¿Si no están bien elaboradas que se hace?
  - ¿Cómo se hace el cotejo
  - ¿Cómo fue organizada?
  - ¿Qué sistema de ordenación utiliza?
  - ¿Qué procesos archivos se realizan en el archivo de gestión?
  - ¿La recuperación es fácil?
  - ¿Qué instrumentos de consulta utilizan?
  - ¿Aplica la disposición final expresada en la TRD?
  - ¿Realiza transferencias secundarias?, cada cuánto tiempo?
  - ¿Identifica y aplica procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación?
- **Organización de archivo histórico:**
  - ¿Cómo se reciben las transferencias secundarias en la entidad?
  - ¿Sino está bien elaborada qué se hace?
  - ¿Cómo se realiza el cotejo?

- ¿Qué procesos archivísticos se realizan en ésta fase?
- ¿Quién elabora los instrumentos de consulta?
- **Consulta de documentos**
  - ¿Quiénes consultan el Archivo de Gestión y por qué?
  - ¿Cómo localiza la información en el Archivo de Gestión?
  - ¿Registra el préstamo de documentos? ¿Cómo lo hace?
  - ¿Qué mecanismo de control utiliza (devolución)?
- **Conservación de documentos**
  - ¿Cómo se expresan las necesidades de la dependencia en materia de unidades de conservación y almacenamiento?
  - ¿Ha realizado un diagnóstico de sus necesidades?
  - ¿Cuenta con espacios suficientes para el almacenamiento de documentos?
  - ¿Existe señalización adecuada de las áreas del Archivo Central e Histórico?
  - ¿Cuenta con equipo y mobiliario para organizar el Archivo de Gestión, 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 este tipo de documentos?
  - ¿Qué medidas de conservación preventiva conoce y aplica?
  - ¿Conserva información en medios magnéticos y digitales?, cómo los conserva?
- **Disposición final**
  - ¿Ha aplicado la TRD en lo relacionado con la disposición final?
  - ¿Cuántas series y cuantos metros lineales transfiere anualmente?
  - ¿En su TRD está prevista la microfilmación de alguna serie? o En qué fase se realiza?
  - ¿En su TRD está prevista la digitalización? o En qué fase se realiza?

### 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 Base filosófica**

La investigación científica es un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la aproximación predictiva del desenvolvimiento de los fenómenos estudiados, la valoración de las implicaciones ontológicas de los mismos, así como la justificación o no de su análisis.

El trabajo de investigación referente al “Sistemas de información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020”, permite establecer un análisis de la influencia para mejorar las condiciones en las que se desenvuelve el personal referente al sistema de información y la gestión de documentos que permita optimizar las condiciones internas y externas de la Municipalidad Distrital de Santa María, establecer las causas del problema de estudio, por tal motivo para emprender la labor investigativa se presupone partir de determinadas premisas filosóficas y epistemológicas que faciliten la justa comprensión de la tarea que se ejecuta con todos sus riesgos, La investigación asume un enfoque epistemológico ya que se sustenta en la teoría y práctica a través del método inductivo

- deductivo; por cuanto el problema tratado presenta varios factores, diversas causas, múltiples consecuencias y su incidencia, se fundamenta en el Positivismo - Lógico o también conocido como Empirismo- Lógico.

La investigación asume un enfoque epistemológico ya que se sustenta en la teoría y práctica a través del método; por cuanto el problema tratado presenta varios factores, diversas causas, múltiples consecuencias las cuales se busca determinar y solucionar el sistema de información en la gestión de documentos, sus potencialidades, obstáculos, méritos, logros, etc.

### **La cognición como una forma de procesamiento de la información**

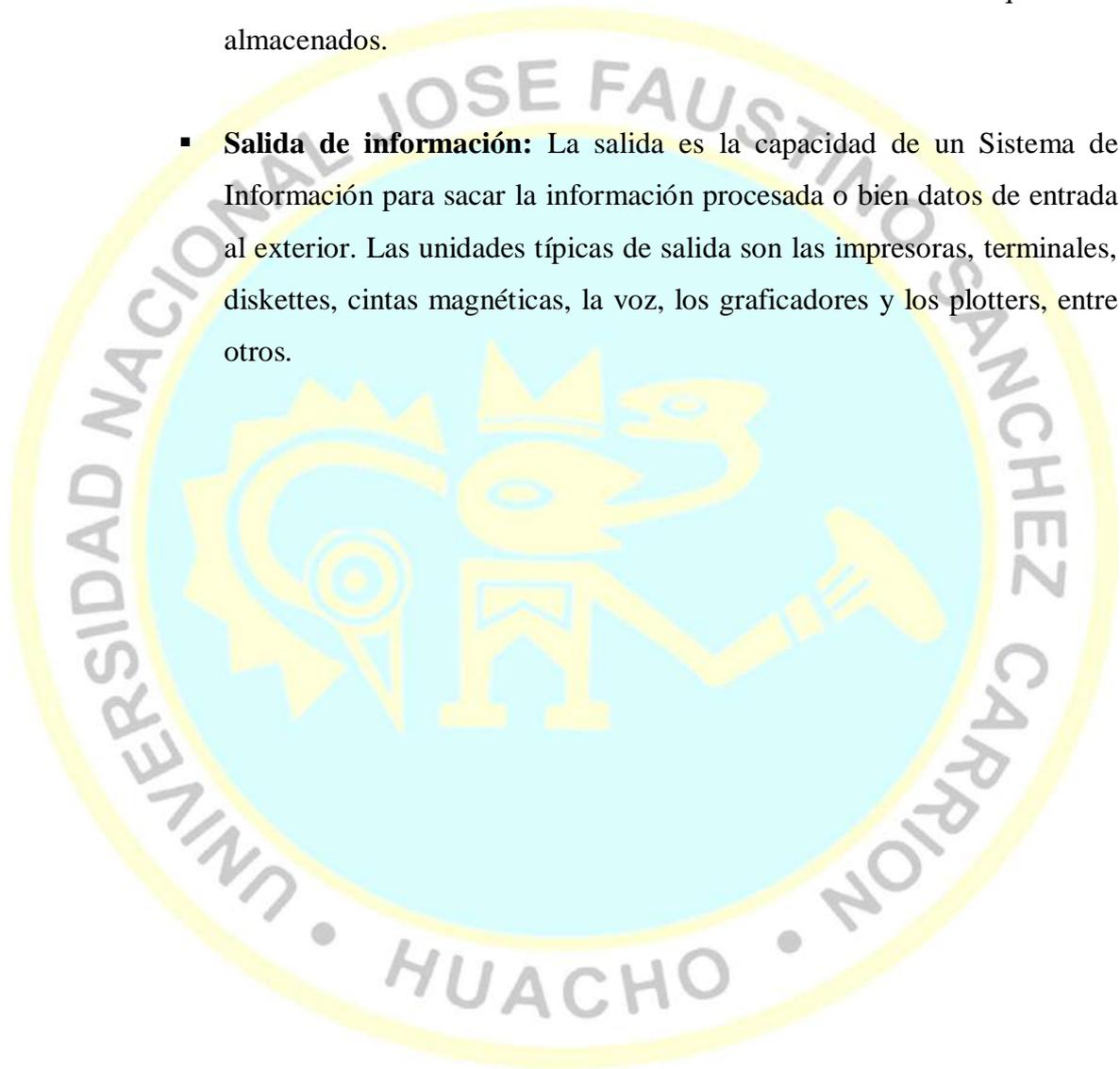
Una de las cuestiones relacionadas con la naturaleza de la inteligencia, más concretamente con unos de los aspectos claves en la inteligencia, a saber la cognición, es la que se pregunta sobre si la cognición puede ser descrita exclusivamente en términos de procesamiento de la información. Esto lleva a Floridi [Floridi 2008, 2011] a plantear varias cuestiones subsidiarias sobre la inteligencia natural y sobre algunos problemas clásicos en Filosofía que desglosamos a continuación.

#### **2.4 Definición de términos básicos**

- **Entrada de información:** Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfases automáticas.
  
- **Almacenamiento de información:** El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La

unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM).

- **Procesamiento de información:** Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.
- **Salida de información:** La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros.



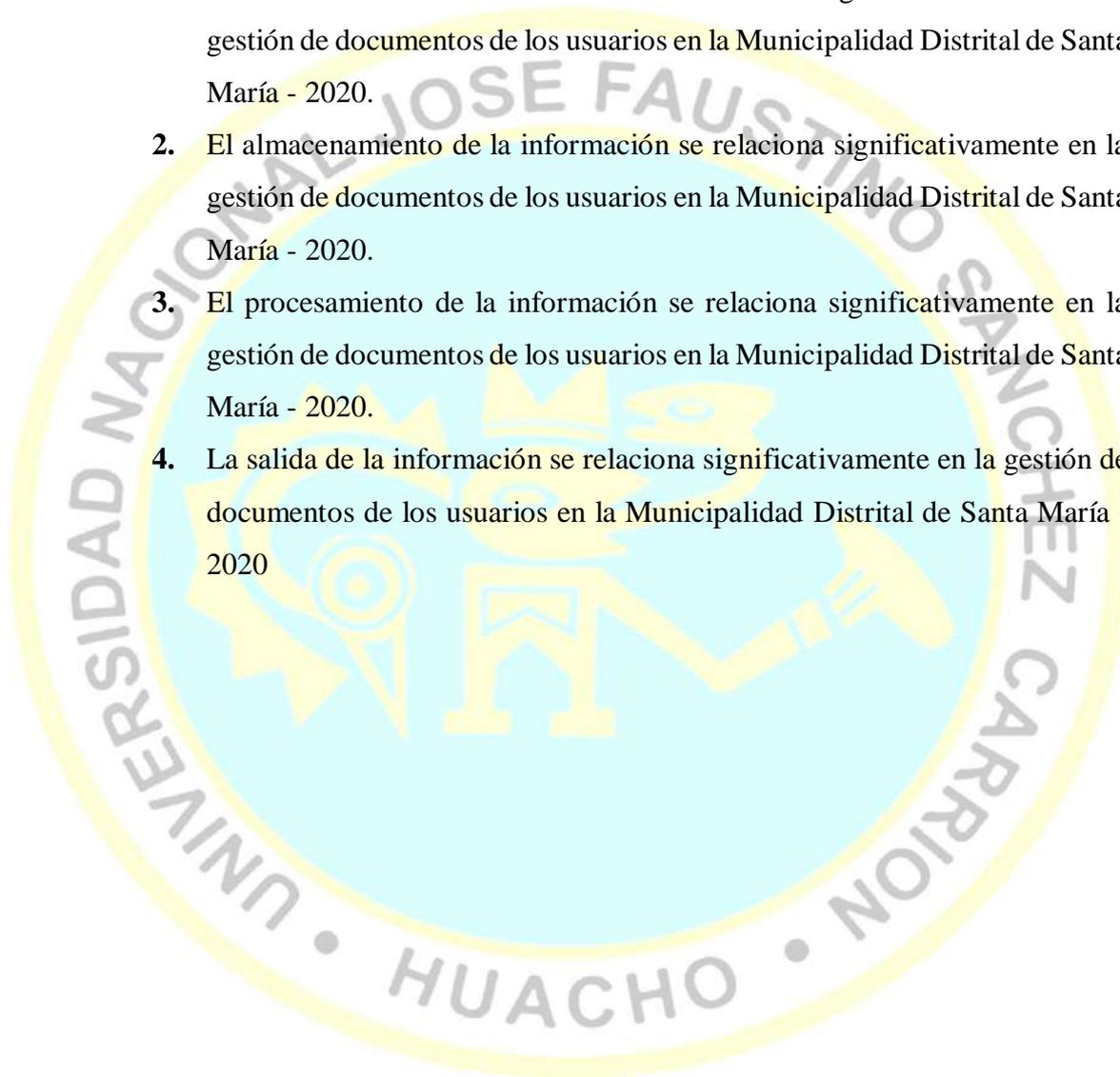
## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

Los sistemas de información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María 2020.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

1. Las entradas de la información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020.
2. El almacenamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020.
3. El procesamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020.
4. La salida de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2020



## 2.6 Operacionalización de las variables

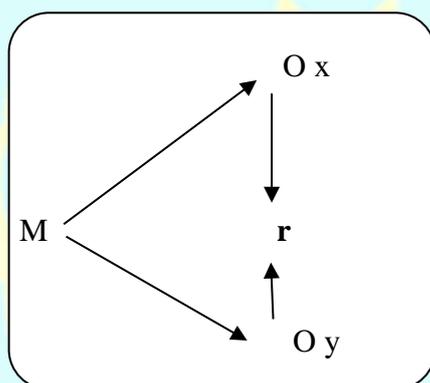
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) <b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>	<p><b>X.1.-</b> Entrada de la Información.</p> <p><b>X.2.-</b> Almacenamiento de la Información.</p> <p><b>X.3.-</b> Procesamiento de la información.</p> <p><b>X.4.-</b> Salida de la información</p>	<p><b>X1.1.-</b> Manuales. <b>X1.2.-</b> Automáticas. <b>X1.3.-</b> Datos computacionales</p> <p><b>X2.1.-</b> Actividades computaciones. <b>X2.2.-</b> Capacidades computaciones. <b>X2.3.-</b> Almacenamiento en disco.</p> <p><b>X3.1.-</b> Efectúa cálculos. <b>X3.2.-</b> Transformación de los datos. <b>X.3.3.-</b> Toma de decisiones.</p> <p><b>X4.1.-</b> Información procesada. <b>X4.2.-</b> Unidades diferentes de salida.</p>	<p>Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p> <p>Likert.</p>
(Y) <b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<p><b>Y.1.-</b> Archivo de Gestión.</p> <p><b>Y.2.-</b> Archivo Central.</p> <p><b>Y.3.-</b> Archivo Histórico.</p>	<p><b>Y1.1.-</b> Funciones. <b>Y1.2.-</b> Clasifica. <b>Y1.3.-</b> Ordena. <b>Y1.4.-</b> Información Permanente.</p> <p><b>Y2.1.-</b> Administrativo. <b>Y2.2.-</b> Fiscal. <b>Y2.3.-</b> Legal. <b>Y2.4.-</b> Contable.</p> <p><b>Y3.1.-</b> Valores secundarios científicos. <b>Y3.2.-</b> Nivel cultural. <b>Y.3.3.-</b> Importancia informativa.</p>	<p>Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p> <p>Likert.</p>

### III. Metodología

#### 3.1 Diseño metodológico

##### 3.1.1. 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 correlacional. Será descriptivo por cuanto nos dará una valiosa información diagnóstica de las variables, será correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan o tienen un grado de relación o dependencia de una variable en la otra, y está interesada en conocer a través de una muestra de unidad de observación la relación existente entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



Denotación:

M = Trabajadores de la municipalidad distrital de Santa Maria

Ox = Sistema de información. (X)

Oy = Gestión de documentos. (Y)

r = Correlación directa positiva

#### Método de Investigación

Método Científico

Se utilizará el método científico como método general. Encontramos que según (Bizquera, 2004):

“El método científico es la acción de aplicar ambas estrategias (inducción y deducción) para obtener el conocimiento científico en un mismo proceso denominado método hipotético-deductivo, por lo tanto el método científico es un proceso sistemático para construir ciencia y desarrollar el conocimiento científico que incluye dos actividades básicas: el razonamiento lógico (racionalismo) para deducir consecuencias contrastables de una teoría en la realidad, y la observación de los hechos empíricos (empirismo) para corroborar o modificar lo predicho por la teoría”.

#### **Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis**

Las reglas estratégicas que se emplearon para la prueba de hipótesis serán a través del paquete estadístico de la correlación, en su variante descriptiva y comparativa puesto que se trata de determinar y establecer el nivel de relación existente entre ambas variables. Finalmente, se hizo un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

Para Córdoba (2009) define que la población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Es denotado por la letra “N”.

El universo poblacional estará constituido por 68 trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María.

#### **3.2.2 Muestra**

La muestra de estudio se considera a la totalidad de los docentes que son 68 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María. Por ser pequeña la

población se considera muestra no probabilística, porque el investigador, conociendo bien la población y con el buen criterio, decide que las unidades de observación integrarán la muestra. Lo que hacemos uso del método, o técnica de muestreo llamado muestreo intencional opinático, con el criterio de conveniencia del investigador para que sea representativa, la muestra se aplicará a la totalidad de los elementos de observación con las mismas características, según CÓRDOBA, I, (2009 pg. 32) en su libro denominado Estadística aplicada a la Investigación.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas que se empleará**

- La encuesta

#### **3.3.2. Instrumentos**

- El cuestionario de pregunta.

### **3.4 Técnicas para el procedimiento 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 variable, las preguntas están referidas a los aspectos concretos que aportaran para recopilar datos y ubicar las deficiencias en la Vd.

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 la Vi y la Vd., 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 02 veces 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 25.0 el cual procesará, para lograr la interpretación, análisis y discusión los gráficos y figuras estadísticas, 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 utilizarán programas estadísticos.

**d. Decisión estadística.**

La decisión estadística se tomará 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



### 3.5 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo los sistemas de información, se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020?</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Conocer los sistemas de información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los sistemas de información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.</p>	<p>(X)</p> <p><b>SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	<p><b>X.1.-</b> Entrada de la Información.</p> <p><b>X.2.-</b> Almacenamiento de la Información.</p> <p><b>X.3.-</b> Procesamiento de la información.</p> <p><b>X.4.-</b> Salida de la información</p>	<p><b>X1.1.-</b> Manuales. <b>X1.2.-</b> Automáticas. <b>X1.3.-</b> computacionales Datos</p> <p><b>X2.1.-</b> Actividades computacionales. <b>X2.2.-</b> Capacidades computacionales. <b>X2.3.-</b> Almacenamiento en disco.</p> <p><b>X3.1.-</b> Efectúa cálculos. <b>X3.2.-</b> Transformación de los datos. <b>X3.3.-</b> Toma de decisiones.</p> <p><b>X4.1.-</b> Información procesada. <b>X4.2.-</b> Unidades diferentes de salida.</p>	<p><b>Población</b> = 68 <b>Muestra</b> = 68 <b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Técnicas :</b> <b>Para el acopio de Datos:</b> La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b> Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1)- ¿Cómo las entradas de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p> <p>2)- ¿Cómo el almacenamiento de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p> <p>3)- ¿Cómo el procesamiento de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p> <p>4)- ¿Cómo la salida de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1)- Conocer las entradas de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>2)- Conocer el almacenamiento de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>3)- Conocer el procesamiento de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>4)- Conocer la salida de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>1)- Las entradas de la información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>2)- El almacenamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>3)- El procesamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>4)- La salida de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p>	<p>(Y)</p> <p><b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS</b></p>	<p><b>Y.1.-</b> Archivo de Gestión.</p> <p><b>Y.2.-</b> Archivo Central.</p> <p><b>Y.3.-</b> Archivo Histórico.</p>	<p><b>Y1.1.-</b> Funciones. <b>Y1.2.-</b> Clasifica. <b>Y1.3.-</b> Ordena. <b>Y1.4.-</b> Información Permanente.</p> <p><b>Y2.1.-</b> Administrativo. <b>Y2.2.-</b> Fiscal. <b>Y2.3.-</b> Legal. <b>Y2.4.-</b> Contable.</p> <p><b>Y3.1.-</b> Valores secundarios científicos. <b>Y3.2.-</b> Nivel cultural. <b>Y3.3.-</b> Importancia informativa.</p>	<p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 22.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Tipo de Investigación: Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Esquema propuesto por la Universidad TELESUP Descriptiva Correlacional Transecional.</p>

## IV. RESULTADOS

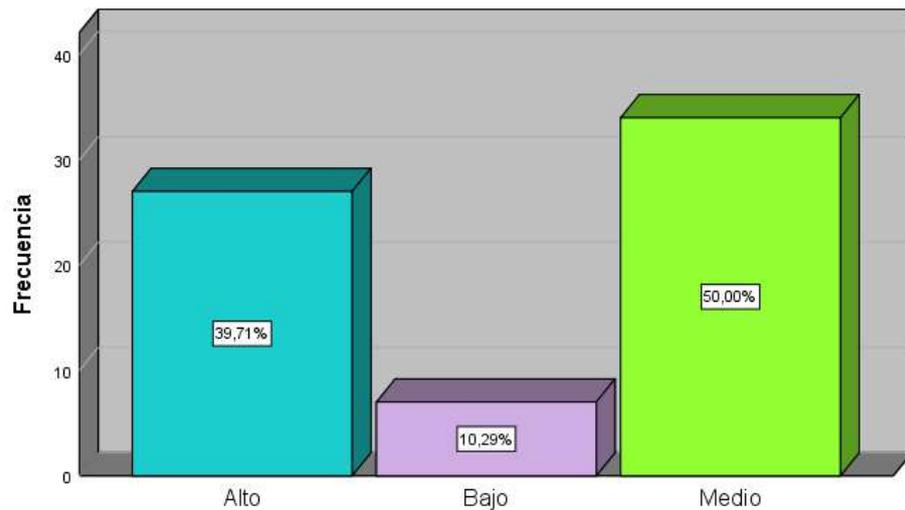
### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

Sistemas de informacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	27	39,7	39,7	39,7
	Bajo	7	10,3	10,3	50,0
	Medio	34	50,0	50,0	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



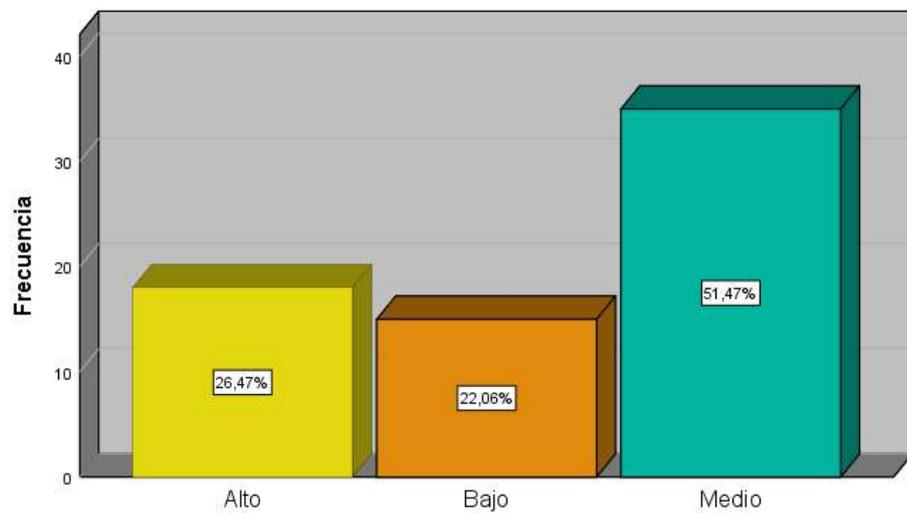
**Figura 1**, un-39,71% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que el sistema de informacion alcanzó un nivel alto, un 50% sostienen que se logró un nivel medio y un 10,29% que tienen un nivel bajo.

Tabla 2

Entrada de la Información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	18	26,5	26,5	26,5
	Bajo	15	22,1	22,1	48,5
	Medio	35	51,5	51,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



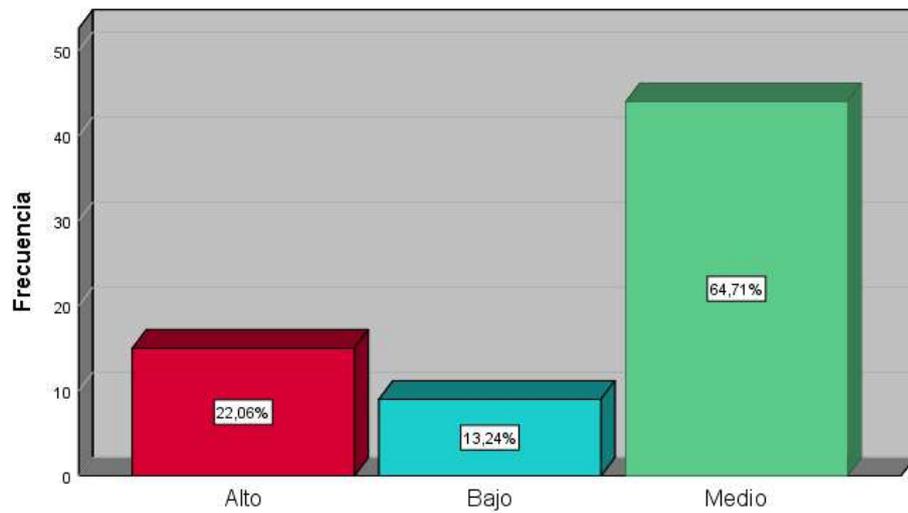
**Figura 2**, un 26,47% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que la entrada de la información alcanzó un nivel alto, un 51,47% sostienen que se logró un nivel medio y un 22,06% que tienen un nivel bajo.

Tabla 3

## Almacenamiento de la Información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	15	22,1	22,1	22,1
	Bajo	9	13,2	13,2	35,3
	Medio	44	64,7	64,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



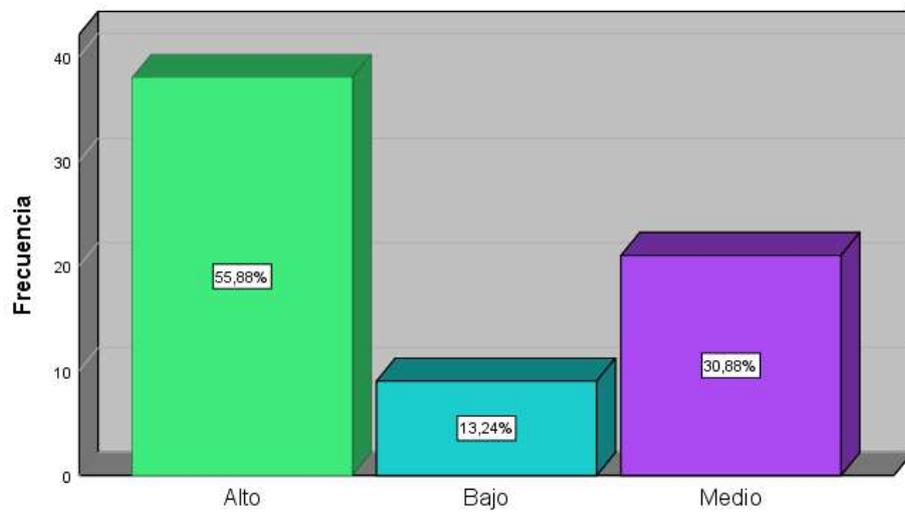
**Figura 3**, un 22,06% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que el almacenamiento de la información alcanzó un nivel alto, un 64,71% sostienen que se logró un nivel medio y un 13,24% que tienen un nivel bajo.

Tabla 4

## Procesamiento de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	38	55,9	55,9	55,9
	Bajo	9	13,2	13,2	69,1
	Medio	21	30,9	30,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



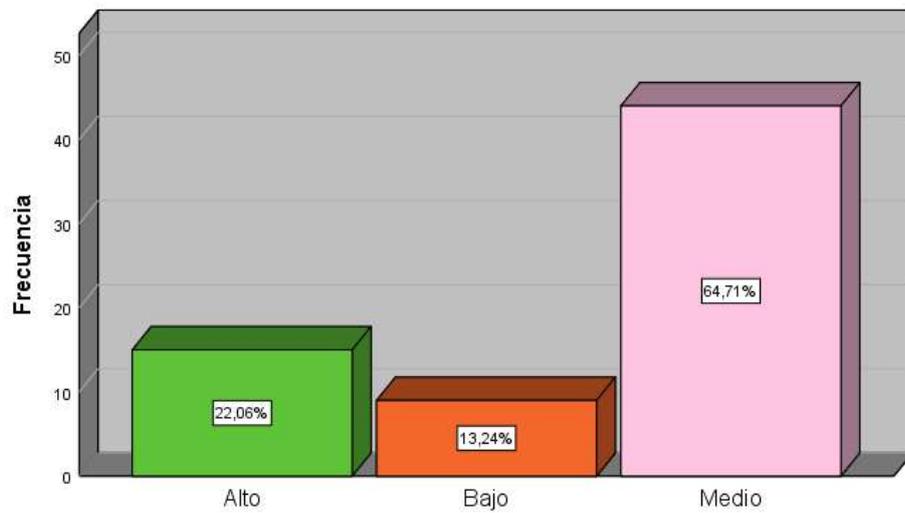
**Figura 4**, un 55,88% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que el procesamiento de la información alcanzó un nivel alto, un 30,88% sostiene que se logró un nivel medio y un 13,24% que tienen un nivel bajo.

Tabla 5

## Salida de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	15	22,1	22,1	22,1
	Bajo	9	13,2	13,2	35,3
	Medio	44	64,7	64,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



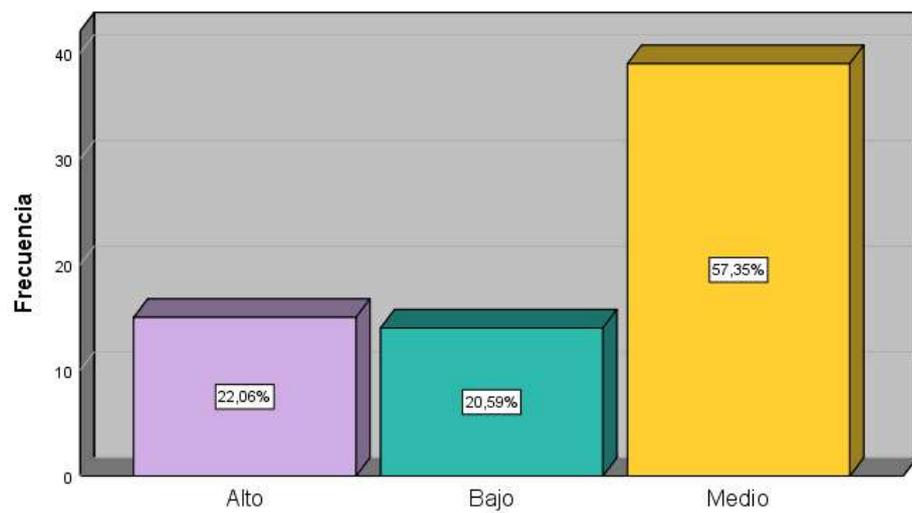
**Figura 5**, un 22,06% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que la salida de la información alcanzó un nivel alto, un 64,71% sostiene que se logró un nivel medio y un 13,24% que tienen un nivel bajo.

Tabla 6

## Gestión de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	15	22,1	22,1	22,1
	Bajo	14	20,6	20,6	42,6
	Medio	39	57,4	57,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



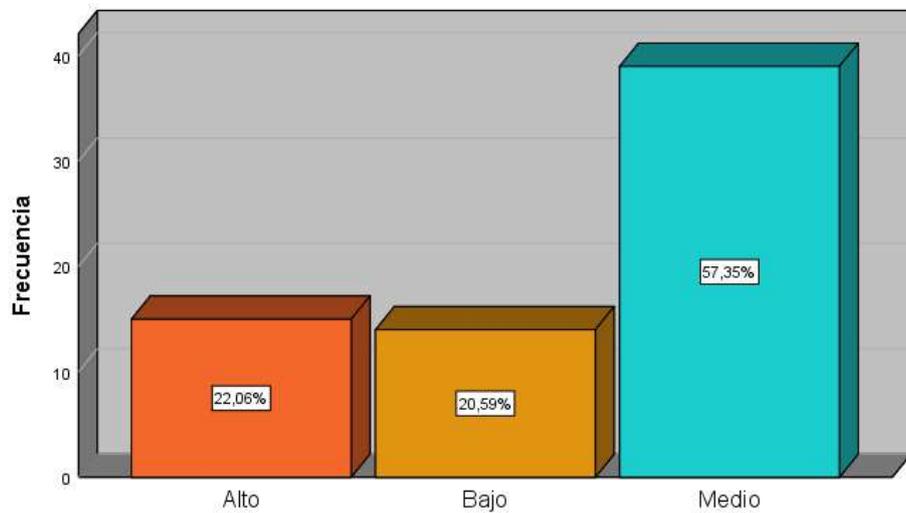
**Figura 6,** un 22,06% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que la gestión de documentos alcanzó un nivel alto, un 57,36% sostienen que se logró un nivel medio y un 20,59% que tienen un nivel bajo.

Tabla 7

Archivo de Gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	15	22,1	22,1	22,1
	Bajo	14	20,6	20,6	42,6
	Medio	39	57,4	57,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



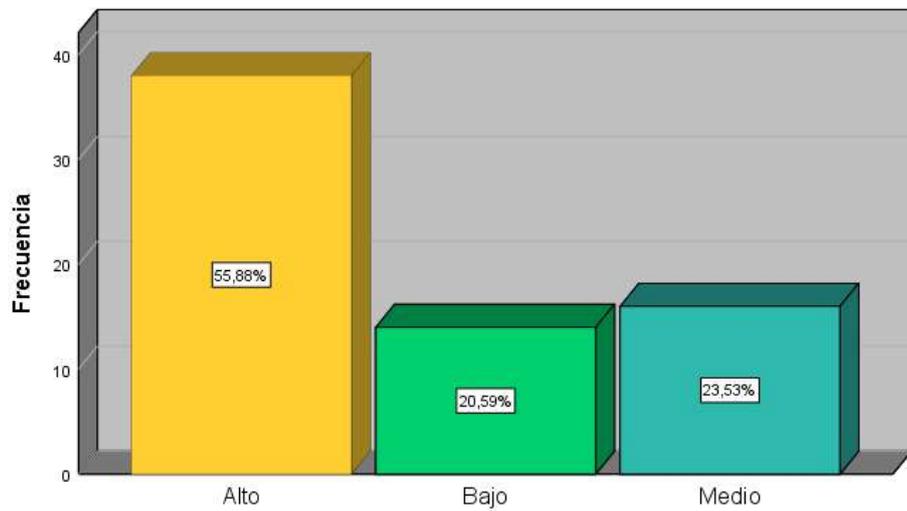
**Figura 7**, un 22,06% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que el archivo de gestión alcanzó un nivel alto, un 57,36% sostienen que se logró un nivel medio y un 20,59% que tienen un nivel bajo.

Tabla 8

Archivo Central

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	38	55,9	55,9	55,9
	Bajo	14	20,6	20,6	76,5
	Medio	16	23,5	23,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



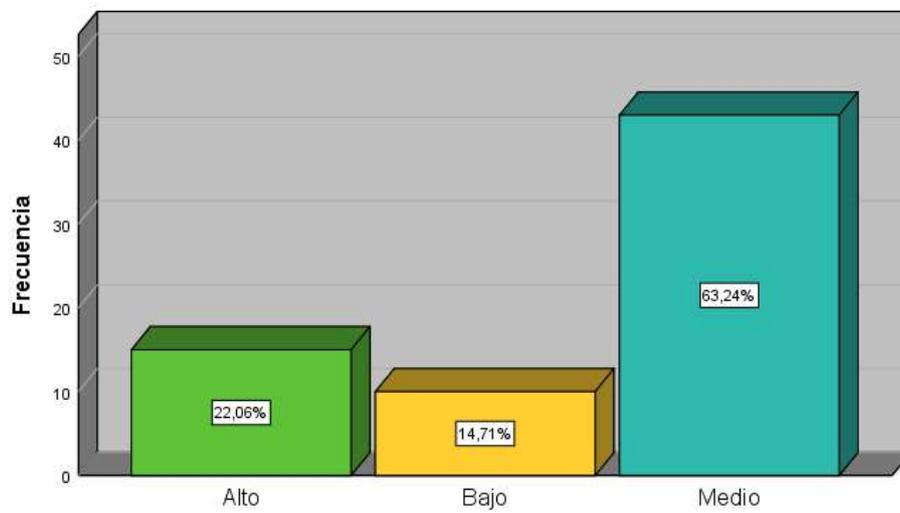
**Figura 8**, un 55,88% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que el archivo central alcanzó un nivel alto, un 23,53% sostienen que se logró un nivel medio y un 20,59% que tienen un nivel bajo.

Tabla 9

## Archivo Histórico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	15	22,1	22,1	22,1
	Bajo	10	14,7	14,7	36,8
	Medio	43	63,2	63,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de Santa María



**Figura 9**, un 22,06% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María, afirman que el archivo histórico alcanzó un nivel alto, un 63,24% sostienen que se logró un nivel medio y un 14,71% que tienen un nivel bajo.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

**Hipótesis Alternativa Ha:** Los sistemas de información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** Los sistemas de información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

Tabla 10

			Sistema de información	Gestion de documentos
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	V2	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.765$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el sistema de información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

### Hipótesis Específica 1

**Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>:** Las entradas de la información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** Las entradas de la información no se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.

Tabla 11

			Entrada de la información	Gestión de documentos
Rho de Spearman	Entrada de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
Gestión de documentos	Gestión de documentos	Coeficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.446$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la entrada de información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

## Hipótesis Específica 2

**Hipótesis Alternativa H<sub>2</sub>:** El almacenamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** El almacenamiento de la información no se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.

Tabla 12

			Almacenamiento de la información	Gestion de documentos
Rho de Spearman	Almacenamiento de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Gestion de documentos	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.780$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el almacenamiento de la información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

### Hipótesis Específica 3

**Hipótesis Alternativa H<sub>3</sub>:** El procesamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** El procesamiento de la información no se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios..

Tabla 13

		Procesamiento de la informacion	Gestion de documentos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Procesamiento de la informacion	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.906$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el procesamiento de la información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

#### Hipótesis Específica 4

**Hipótesis Alternativa H<sub>4</sub>:** La salida de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** La salida de la información no se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios..

Tabla 14

Correlaciones			Salida de la información	Gestion de documentos
Rho de Spearman	Salida de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Gestion de documentos	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.906$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la salida de la información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.

## V. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Los resultados estadísticos demuestran que el sistema de informacion y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, debido a la correlación de Spearman devuelve un valor de 0.765, representando una buena asociación.

Luego analizamos estadísticamente por dimensiones las variables el cual la primera dimensión que la entrada de informacion y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020. La correlación de Spearman devuelve un valor de 0.446, representando una moderada asociación.

En la segunda dimensión se puede apreciar también que existe una relación entre el almacenamiento de la informacion y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, porque la correlación de Spearman devuelve un valor de 0.780, representando una buena asociación.

En la tercera dimensión también se pudo demostrar que existe una relación entre el procesamiento de la informacion y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.906, representando una buena asociación.

En la cuarta dimensión también se pudo demostrar que existe una relación entre la salida de la informacion y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.906, representando una buena asociación.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

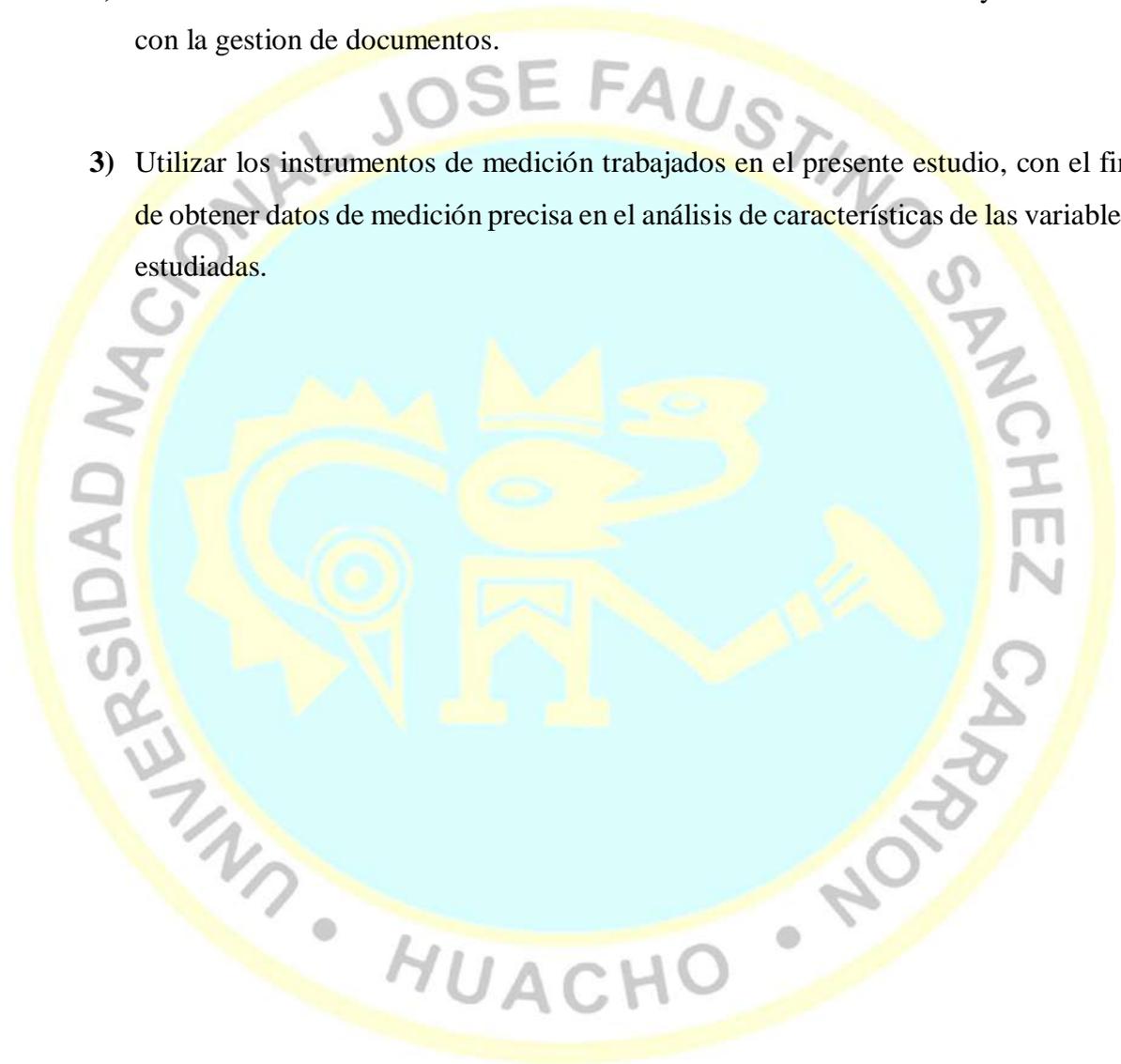
### 6.1 Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- 1. Primera:** Existe una relación entre el sistema de información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, debido a la correlación de Spearman devuelve un valor de 0.765, representando una buena asociación.
- 2. Segunda:** Existe una relación entre el almacenamiento de la información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020. La correlación de Spearman devuelve un valor de 0.780, representando una moderada asociación.
- 3. Tercera:** Existe una relación entre el procesamiento de la información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, porque la correlación de Spearman devuelve un valor de 0.906, representando una buena asociación.
- 4. Cuarta:** Existe una relación entre la salida de la información y la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.906, representando una buena asociación.

## 6.2 Recomendaciones

- 1) Realizar estudios relacionados entre las variables estudiadas en la presente investigación con una muestra mayor, o a nivel nacional, para estandarizar y establecer criterios más específicos del sistema de información y su relación con la gestión de documentos.
- 2) Identificar otras variables relacionadas con el sistema de información y su relación con la gestión de documentos.
- 3) Utilizar los instrumentos de medición trabajados en el presente estudio, con el fin de obtener datos de medición precisa en el análisis de características de las variables estudiadas.



## VII. REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Adriazola, A. (2017). Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el instituto nacional general José Miguel Carrera. (*tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Calderón, R. (2018). Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Castellanos, R. (2008). Enciclopedia de Informática Activa, Edición Tercera, Editorial Alfaomega. 2008.
- Cruz, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Cruz, J y Mikelarena, F. (2006). Información y Documentación Administrativa. Madrid: Editorial Tecnos.
- Cruz, J. (2007). La Gestión de los Documentos en las Organizaciones. Montevideo: Archivo General de la Nación.
- Díaz, M. (2016). "Implementación de un sistema informático web para la tramitación documentaria y digitalización de archivos en la Dirección Regional de Salud de Áncash". (*tesis de Título*). Universidad San Pedro, Lima, Perú.
- Enciclopedia Ilustrada Informática, Editorial Grupo Libro, Edición Primera, 2008.
- IEEE Standard Dictionary of Electrical and Electronic Terms (2008), Edición Segunda, Editorial Grupo Libro.
- ISO 10005 (1995) Gestión de la calidad. Directrices para los planos de la calidad. Geneve: ISO.
- ISO 15489-1 (2001): Información y documentación - Gestión de registros-, parte 1. General. Geneve: ISO.
- ISO 9000 (2005). Sistemas de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. Geneve: ISO.
- ISO 9001 (2008). Sistemas de gestión de calidad: requisitos. Geneve: ISO.
- ISO 9004 (2009). Administrar para el éxito sostenido de una organización: un enfoque de gestión de la calidad. Geneve: ISO

- ISO / TR 15489-2 (2001): Información y documentación - Gestión de registros-, parte 2. Lineamientos. Geneve: ISO.
- Kendall, K. (2013). Análisis y diseño de sistemas. Camden, Pearson educación: New Jersey.
- Laudon, K. (2008). Sistemas De Información Gerencial De La Empresa Digital. Pearson Educación: México.
- Morales, J. (2010). La gestión de documentos: normativa. Granada: Universidad de Granada.
- 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.
- Núñez, E. (1999). Organización y gestión de archivo. Gijón: Trea.
- Núñez, E. (2007). Archivos y normas ISO. Gijón: Trea.
- Peña, D. (2009) Gestión del Conocimiento Informático, Edición Segunda, Editorial Alfaomega.
- Sánchez, M. (2015). Gestión de documentos electrónicos Oportunidades y riesgos de la Administración electrónica. (*tesis de Título*). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Trujillo, F. (2019). Sistema de información y su influencia en la gestión documentaria en la Dirección Regional de Educación Lima – Provincia - 2019. (*tesis de Bachiller*). Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
- Veliz, H. (2017). Sistema web para el registro y control de la gestión documental y archivo de la coordinación zonal 4 – salud y sus respectivas unidades desconcentradas en la provincia de manabi y santo domingo de los tsachilas. (*tesis de Maestría*). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.

## 7.2 Fuentes electronicas

- Acevedo Gutiérrez, F. (2004). Archivo General de la Nación. Recuperado de <http://www.agn.gob.mx/>

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://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/478/Capitulo\\_3/Basico/Sistema\\_de\\_Informacion\\_Computacional\\_Texto\\_Completo.pdf](http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/478/Capitulo_3/Basico/Sistema_de_Informacion_Computacional_Texto_Completo.pdf)

Peis, E., & Ruiz Rodríguez, A. (2010). Universidad de Granada. Recuperado de [www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc](http://www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc) .



**VIII. Anexos**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

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

## Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo los sistemas de información, se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020?</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Conocer los sistemas de información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los sistemas de información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad distrital de Santa María 2020.</p>	<p>(X)</p> <p><b>SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	<p><b>X.1.-</b> Entrada de la Información.</p> <p><b>X.2.-</b> Almacenamiento de la Información.</p> <p><b>X.3.-</b> Procesamiento de la información.</p> <p><b>X.4.-</b> Salida de la información</p>	<p><b>X1.1.-</b> Manuales. <b>X1.2.-</b> Automáticas. <b>X1.3.-</b> computacionales Datos</p> <p><b>X2.1.-</b> Actividades computacionales. <b>X2.2.-</b> Capacidades computacionales. <b>X2.3.-</b> Almacenamiento en disco.</p> <p><b>X3.1.-</b> Efectúa cálculos. <b>X3.2.-</b> Transformación de los datos. <b>X3.3.-</b> Toma de decisiones.</p> <p><b>X4.1.-</b> Información procesada. <b>X4.2.-</b> Unidades diferentes de salida.</p>	<p><b>Población</b> = 68 <b>Muestra</b> = 68 <b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Técnicas :</b> <b>Para el acopio de Datos:</b> La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b> Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1)- ¿Cómo las entradas de la información se relacionan en la gestión de documentos de los usuarios?</p> <p>2)- ¿Cómo el almacenamiento de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p> <p>3)- ¿Cómo el procesamiento de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p> <p>4)- ¿Cómo la salida de la información se relaciona en la gestión de documentos de los usuarios?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1)- Conocer las entradas de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>2)- Conocer el almacenamiento de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>3)- Conocer el procesamiento de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>4)- Conocer la salida de la información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>1)- Las entradas de la información se relacionan significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>2)- El almacenamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>3)- El procesamiento de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p> <p>4)- La salida de la información se relaciona significativamente en la gestión de documentos de los usuarios.</p>	<p>(Y)</p> <p><b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS</b></p>	<p><b>Y.1.-</b> Archivo de Gestión.</p> <p><b>Y.2.-</b> Archivo Central.</p> <p><b>Y.3.-</b> Archivo Histórico.</p>	<p><b>Y1.1.-</b> Funciones. <b>Y1.2.-</b> Clasifica. <b>Y1.3.-</b> Ordena. <b>Y1.4.-</b> Información Permanente.</p> <p><b>Y2.1.-</b> Administrativo. <b>Y2.2.-</b> Fiscal. <b>Y2.3.-</b> Legal. <b>Y2.4.-</b> Contable.</p> <p><b>Y3.1.-</b> Valores secundarios científicos. <b>Y3.2.-</b> Nivel cultural. <b>Y3.3.-</b> Importancia informativa.</p>	<p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 22.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Tipo de Investigación: Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Esquema propuesto por la Universidad TELESUP Descriptiva Correlacional Transeccional.</p> <p>M <math>\begin{cases} \nearrow Ox \\ \searrow Oy \end{cases}</math> r</p>

### Anexo 3: Matriz de Reactivos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS (Ítems)	ESCALA
<b>(X)</b> <b>CLIMA</b> <b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>X.1.-</b> Entrada de la Información	<b>X1.1.-</b> Manuales.	<b>X1.1.-</b> Tiene en cuenta los manuales en la entrada de información en la municipalidad distrital de Santa María	<b>SIEMPRE</b>  <b>CASI SIEMPRE</b>  <b>A VECES</b>  <b>CASI NUNCA</b>  <b>NUNCA</b>
		<b>X1.2.-</b> Automáticas.	<b>X1.2.-</b> Tiene presente las entradas de información automáticas en la municipalidad distrital de Santa María	
		<b>X1.3.-</b> Datos computacionales	<b>X1.3.-</b> Muestra Datos computacionales en la entrada de la información en la municipalidad distrital de Santa María	
	<b>X.2.-</b> Almacenamiento de la Información	<b>X2.1.-</b> Actividades computaciones.	<b>X2.1.-</b> Tiene presente las actividades computaciones en el almacenamiento de la información en la municipalidad distrital de Santa María.	
		<b>X2.2.-</b> Capacidades computaciones.	<b>X2.2.-</b> Tiene en cuenta la capacidades computaciones en el almacenamiento de la información en la municipalidad distrital de Santa María.	
		<b>X2.3.-</b> Almacenamiento en disco.	<b>X2.3.-</b> Tiene presente el almacenamiento en disco en la municipalidad distrital de Santa María	
	<b>X.3.-</b> Procesamiento de la información	<b>X3.1.-</b> Efectúa cálculos.	<b>X3.1.-</b> Considera el efectuar cálculos en procedimiento de la información en la municipalidad distrital de Santa María	
		<b>X3.2.-</b> Transformación de los datos.	<b>X3.2.-</b> Tiene presente la transformación de los datos en la municipalidad distrital de Santa María	
		<b>X3.3.-</b> Toma de decisiones.	<b>X3.3.-</b> Tiene en cuenta la toma de en la municipalidad distrital de Santa María	
	<b>X.4.-</b> Salida de la información	<b>X4.1.-</b> Información procesada.	<b>X4.1.-</b> Tiene presente la información procesada en la municipalidad distrital de Santa María	
		<b>X4.2.-</b> Unidades diferentes de salida.	<b>X4.2.-</b> Tiene en cuenta unidades diferentes de salida en la municipalidad distrital de Santa María	
	<b>(Y)</b> <b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>Y.1</b> Archivo de Gestión	<b>Y1.1.-</b> Funciones.	
<b>Y1.2.-</b> Clasifica.			<b>Y1.2.-</b> Muestra la clasificación de archivo de gestión en la municipalidad distrital de Santa María	
<b>Y1.3.-</b> Ordena.			<b>Y1.3.-</b> Considera el orden en gestión de documentos en la municipalidad distrital de Santa María	
<b>Y1.4.-</b> Información Permanente.			<b>Y1.4.-</b> Presenta información en la municipalidad distrital de Santa María	
<b>Y.2.-</b> Archivo Central.		<b>Y2.1.-</b> Administrativo.	<b>Y2.1.-</b> Tiene en cuenta el archivo administrativo en la municipalidad distrital de Santa María	
		<b>Y2.2.-</b> Fiscal.	<b>Y2.2.-</b> Tiene presente el archivo fiscal en la municipalidad distrital de Santa María.	
		<b>Y2.3.-</b> Legal.	<b>Y2.3.-</b> Tiene en cuenta el archivo legal en la municipalidad distrital de Santa María.	
		<b>Y2.4.-</b> Contable.	<b>Y2.4.-</b> Presenta el archivo contable en la municipalidad distrital de Santa María.	
<b>Y.3.-</b> Archivo Histórico.		<b>Y3.1.-</b> Valores secundarios científicos.	<b>Y3.1.-</b> Considera los valores secundarios científicos en la municipalidad distrital de Santa María	
		<b>Y3.2.-</b> Nivel cultural.	<b>Y3.2.-</b> Tiene en cuenta el nivel cultural en la municipalidad distrital de Santa María	
	<b>Y3.3.-</b> Importancia informativa.	<b>Y3.3.-</b> Tiene presente la importancia informativa en la municipalidad distrital de Santa		

		María	
--	--	-------	--



#### Anexo 4: Instrumento de recolecta de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERIA**  
**INDUSTRIAL SISTEMA E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE XXXXX**

**Cuestionario para conocer los sistemas de información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María 2020**

**Estimado usuario** esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

**El objetivo** es recopilar información, para conocer **los sistemas de información y su relación en la gestión de documentos de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María 2020**

**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 la Información..	N	C.N	A	C.S	S
1	X1.1.- Tiene en cuenta los manuales en la entrada de información en la municipalidad distrital de Santa María					
2	X1.2.- Tiene presente las entradas de información automáticas en la municipalidad distrital de Santa María					
3	X1.3.- Muestra Datos computacionales en la entrada de la información en la municipalidad distrital de Santa María					
X.2.- Almacenamiento de la Información..		N	C N	A	C S	S
6	X2.1.- Tiene presente las actividades computaciones en el almacenamiento de la información en la municipalidad distrital de Santa María.					

7	X2.2.- Tiene en cuenta la capacidades computaciones en el almacenamiento de la información en la municipalidad distrital de Santa María.					
8	X2.3.- Tiene presente el almacenamiento en disco en la municipalidad distrital de Santa María					
	<b>X.3.- Procesamiento de la información.</b>	N	CN	A	CS	S
9	X3.1.- Considera el efectuar cálculos en procedimiento de la información en la municipalidad distrital de Santa María					
10	X3.2.- Tiene presente la transformación de los datos en la municipalidad distrital de Santa María					
11	X.3.3.- Tiene en cuenta la toma de en la municipalidad distrital de Santa María					
	<b>X.4.- Salida de la información</b>	N	CN	A	CS	S
14	X4.1.- Tiene presente la información procesada en la municipalidad distrital de Santa María					
15	X4.2.- Tiene en cuenta unidades diferentes de salida en la municipalidad distrital de Santa María					
<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS (Y)</b>						
	<b>Y.1.- Archivo de Gestión.</b>	N	CN	A	CS	S
18	Y1.1.- Presenta funciones en el archivo de gestión en la municipalidad distrital de Santa María					
19	Y1.2.- Muestra la clasificación de archivo de gestión en la municipalidad distrital de Santa María					
20	Y1.3.- Considera el orden en gestión de documentos en la municipalidad distrital de Santa María					
21	Y1.4.- Presenta información en la municipalidad distrital de Santa María					
	<b>Y.2.- Archivo Central.</b>	N	CN	A	CS	S
23	Y2.1.- Tiene en cuenta el archivo administrativo en la municipalidad distrital de Santa María					
24	Y2.2.- Tiene presente el archivo fiscal en la municipalidad distrital de Santa María.					
25	Y2.3.- Tiene en cuenta el archivo legal en la municipalidad distrital de Santa María.					
	Y2.4.- Presenta el archivo contable en la municipalidad distrital de Santa María.					

	<b>Y.3.- Archivo Histórico.</b>	<b>N</b>	<b>C N</b>	<b>A</b>	<b>C S</b>	<b>S</b>
<b>26</b>	<b>Y3.1.-</b> Considera los valores secundarios científicos en la municipalidad distrital de Santa Maria					
<b>27</b>	<b>Y3.2.-</b> Tiene en cuenta el nivel cultural en la municipalidad distrital de Santa Maria					
<b>28</b>	<b>Y3.3.-</b> Tiene presente la importancia informativa en la municipalidad distrital de Santa Maria					

**Muchas gracias por tu colaboración**



## Anexo 5: Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

#### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

##### DATOS GENERALES:

- 1.1 Cargo e institución donde labora: DOCENTE  
1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO  
1.3 Título del proyecto: SISTEMAS DE INFORMACION Y LA GESTION DE DOCUMENTOS DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA - 2020

##### Aspecto de validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE DE 00 A 20					REGULAR DE 21 A 40					BUENA DE 41 A 60					MUY BUENA DE 61 A 80					EXCELENTE DE 81 A 100				
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X						
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			X						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y pedagógica.																			X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.																			X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X						
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos.																			X						
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.																			X						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X						
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																			X						

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **80**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ⇒ Muy buena

Nombres y Apellidos:	GONZALES ORTIZ VIOLETA	DNI N° 02838171	
Dirección domiciliar:	CALLE RICARDO PALMA 648	Teléfono:	
		Celular: 944269432	
Título profesional	EDUCACIÓN ESPECIALIDAD BIOLOGIA CIENCIAS NATURALES		
Grado Académico:	MAESTRA		
Mención:	EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		

FIRMA

LUGAR Y FECHA: Huacho 21 de octubre del 2021



**Anexo 6: Confiabilidad****Midiendo los ítems de las variables****Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,921	28



## Anexo 7: Base de datos

N	Entrada de la Información																Almacenamiento de la Información																Procesamiento de la información.				Salida de la información				ST 1	VI	Archivo de Gestión						Archivo Centra						Archivo Histórico				ST 2	V2
	Entrada de la Información				Almacenamiento de la Información				Procesamiento de la información.				Salida de la información				Archivo de Gestión			Archivo Centra			Archivo Histórico																																					
	1	2	3	S1	D1	4	5	6	S2	D2	7	8	9	S3	D3	10	11	S4	D4	1	2	3	4	S5	D5	5	6	7	8	S6	D6	9	10	11	S7	D7																								
1	5	5	5	15	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	11	Alto	5	5	10	Alto	48	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	5	4	16	Alto	4	4	4	12	Alto	43	Alto																				
2	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	11	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	5	3	16	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio																				
3	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	10	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	11	Medio	4	3	3	3	13	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio																				
4	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	2	1	1	4	Bajo	3	2	5	Medio	25	Medio	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	5	Bajo	2	1	1	4	Bajo	15	Bajo																				
5	4	4	4	12	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	11	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	15	Alto	4	4	4	12	Alto	42	Alto																				
6	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	34	Alto	4	3	3	3	13	Medio	5	3	5	3	16	Alto	4	3	3	10	Medio	39	Medio																				
7	4	4	4	12	Alto	4	4	4	12	Alto	3	5	4	12	Alto	4	4	8	Alto	44	Alto	5	5	5	4	19	Alto	3	5	5	4	17	Alto	5	4	5	14	Alto	50	Alto																				
8	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	10	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	11	Medio	4	3	3	3	13	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio																				
9	3	1	1	5	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	1	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	17	Bajo	1	3	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	2	2	1	5	Bajo	16	Bajo																				
10	4	4	4	12	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	11	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	5	4	16	Alto	4	4	4	12	Alto	43	Alto																				
11	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	11	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	5	3	16	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio																				
12	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	10	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	11	Medio	4	3	3	3	13	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio																				
13	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	2	1	1	4	Bajo	3	2	5	Medio	25	Medio	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	5	Bajo	2	1	1	4	Bajo	15	Bajo																				
14	4	4	4	12	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	11	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	5	4	16	Alto	4	4	4	12	Alto	43	Alto																				
15	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	34	Medio	4	3	3	3	13	Medio	5	3	5	3	16	Alto	4	3	3	10	Medio	39	Medio																				

16	4	4	4	1/2	Alto	4	4	4	1/2	Alto	3	5	4	1/2	Alto	4	4	8	Alto	44	Alto	5	5	5	4	1/9	Alto	3	5	5	4	1/7	Alto	5	4	5	1/4	Alto	50	Alto
17	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1/0	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1/1	Medio	4	3	3	3	1/3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio
18	3	1	1	5	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	1	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	17	Bajo	1	3	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	2	2	1	5	Bajo	16	Bajo
19	3	4	4	1/1	Medio	4	3	3	1/0	Alto	2	2	2	6	Bajo	4	3	7	Medio	34	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	3	2	2	7	Medio	22	Bajo
20	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1/0	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1/1	Medio	4	3	3	3	1/3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio
21	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	1/1	Alto	3	2	5	Medio	34	Medio	4	3	3	3	1/3	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	4	3	3	1/0	Medio	39	Medio
22	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	5	3	3	1/1	Alto	3	2	5	Medio	32	Medio	3	3	3	3	1/2	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	1	3	3	7	Medio	35	Medio
23	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1/0	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1/1	Medio	4	3	3	3	1/3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio
24	4	4	4	1/2	Alto	4	4	4	1/2	Alto	3	5	4	1/2	Alto	4	4	8	Alto	44	Alto	5	5	5	4	1/9	Alto	3	5	5	4	1/7	Alto	5	4	5	1/4	Alto	50	Alto
25	1	1	1	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	1	2	3	Bajo	17	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
26	4	4	4	1/2	Alto	3	1	1	5	Bajo	3	2	2	7	Medio	3	1	4	Bajo	28	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	3	2	1/0	Medio	4	2	2	8	Medio	27	Medio
27	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	1/1	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	1/2	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio
28	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	1/1	Alto	3	2	5	Medio	34	Medio	4	3	3	3	1/3	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	4	3	3	1/0	Medio	39	Medio
29	3	4	4	1/1	Medio	4	3	3	1/0	Alto	2	2	2	6	Bajo	4	3	7	Medio	34	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	3	2	2	7	Medio	22	Bajo
30	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	5	3	3	1/1	Alto	3	2	5	Medio	32	Medio	3	3	3	3	1/2	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	1	3	3	7	Medio	35	Medio
31	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	5	3	3	1/1	Alto	3	2	5	Medio	32	Medio	3	3	3	3	1/2	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	1	3	3	7	Medio	35	Medio
32	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	1/1	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	1/2	Medio	5	3	5	3	1/6	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio
33	4	4	4	1/2	Alto	4	4	4	1/2	Alto	3	5	4	1/1	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	5	5	5	4	1/9	Alto	3	5	5	4	1/7	Alto	5	4	5	1/4	Alto	50	Alto
34	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1/1	Medio	2	3	5	Medio	33	Medio	2	3	3	3	1/1	Medio	4	3	3	3	1/3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio
35	4	4	4	1/2	Alto	3	1	1	5	Bajo	3	2	2	1/0	Medio	3	1	4	Bajo	31	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	3	2	1/0	Medio	4	2	2	8	Medio	27	Medio

36	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	4	Alto	2	3	5	Medio	22	Medio	3	3	3	3	1	2	Medio	5	3	5	3	1	6	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio	
37	4	4	4	1	Alto	4	4	4	1	Alto	3	4	4	1	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	1	5	Alto	3	4	5	4	1	6	Alto	4	4	4	1	2	Alto	43	Alto
38	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	1	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	1	2	Medio	5	3	5	3	1	6	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio	
39	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1	1	Medio	4	3	3	3	1	3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio	
40	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	2	1	1	4	Bajo	3	2	5	Medio	25	Medio	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	5	Bajo	2	1	1	4	Bajo	15	Bajo			
41	4	4	4	1	Alto	4	4	4	1	Alto	3	4	4	1	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	1	5	Alto	3	4	5	4	1	6	Alto	4	4	4	1	2	Alto	43	Alto
42	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	1	Alto	3	2	5	Medio	34	Alto	4	3	3	3	1	3	Medio	5	3	5	3	1	6	Alto	4	3	3	1	0	Medio	39	Medio
43	4	4	4	1	Alto	4	4	4	1	Alto	3	5	4	1	Alto	4	4	8	Alto	44	Alto	5	5	5	4	1	9	Alto	3	5	5	4	1	7	Alto	5	4	5	1	4	Alto	50	Alto
44	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1	1	Medio	4	3	3	3	1	3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio	
45	3	1	1	5	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	1	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	17	Bajo	1	3	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	2	2	1	5	Bajo	16	Bajo			
46	4	4	4	1	Alto	4	4	4	1	Alto	3	4	4	1	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	1	5	Alto	3	4	4	4	1	5	Alto	4	4	4	1	2	Alto	42	Alto
47	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	1	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	1	2	Medio	5	3	5	3	1	6	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio	
48	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1	1	Medio	4	3	3	3	1	3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio	
49	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	2	1	1	4	Bajo	3	2	5	Medio	25	Medio	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	5	Bajo	2	1	1	4	Bajo	15	Bajo			
50	4	4	4	1	Alto	4	4	4	1	Alto	3	4	4	1	Alto	4	4	8	Alto	43	Alto	3	4	4	4	1	5	Alto	3	4	5	4	1	6	Alto	4	4	4	1	2	Alto	43	Alto
51	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	1	Alto	3	2	5	Medio	34	Medio	4	3	3	3	1	3	Medio	5	3	5	3	1	6	Alto	4	3	3	1	0	Medio	39	Medio
52	4	4	4	1	Alto	4	4	4	1	Alto	3	5	4	1	Alto	4	4	8	Alto	44	Alto	5	5	5	4	1	9	Alto	3	5	5	4	1	7	Alto	5	4	5	1	4	Alto	50	Alto
53	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	1	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1	1	Medio	4	3	3	3	1	3	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio	
54	3	1	1	5	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	1	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	17	Bajo	1	3	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	2	2	1	5	Bajo	16	Bajo			
55	3	4	4	1	Medio	4	3	3	1	Alto	2	2	2	6	Bajo	4	3	7	Medio	34	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	3	2	2	7	Medio	22	Bajo			

56	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	10	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	11	Medio	4	3	3	3	13	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio
57	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	34	Medio	4	3	3	3	13	Medio	5	3	5	3	16	Alto	4	3	3	10	Medio	39	Medio
58	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	32	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	5	3	16	Alto	1	3	3	7	Medio	35	Medio
59	3	3	3	9	Medio	2	3	3	8	Medio	4	3	3	10	Medio	2	3	5	Medio	32	Medio	2	3	3	3	11	Medio	4	3	3	3	13	Medio	1	3	3	7	Medio	31	Medio
60	4	4	4	12	Alto	4	4	4	12	Alto	3	5	4	12	Alto	4	4	8	Alto	44	Alto	5	5	5	4	19	Alto	3	5	4	4	16	Alto	5	4	5	14	Alto	49	Alto
61	1	1	1	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	1	2	3	Bajo	17	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
62	4	4	4	12	Alto	3	1	1	5	Bajo	3	2	2	7	Medio	3	1	4	Bajo	28	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	3	2	10	Medio	4	2	2	8	Medio	27	Medio
63	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	11	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	4	3	15	Alto	3	3	3	9	Medio	36	Medio
64	3	3	3	9	Medio	3	2	4	9	Alto	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	34	Medio	4	3	3	3	13	Medio	5	3	5	3	16	Alto	4	3	3	10	Medio	39	Medio
65	3	4	4	11	Medio	4	3	3	10	Alto	2	2	2	6	Bajo	4	3	7	Medio	34	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	3	2	2	7	Medio	22	Bajo
66	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	32	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	4	3	15	Alto	1	3	3	7	Medio	34	Medio
67	3	3	3	9	Medio	3	2	2	7	Medio	5	3	3	11	Alto	3	2	5	Medio	32	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	5	3	16	Alto	1	3	3	7	Medio	35	Medio
68	3	1	1	5	Bajo	2	3	3	8	Medio	5	3	3	11	Alto	2	3	5	Medio	29	Medio	3	3	3	3	12	Medio	5	3	5	3	16	Alto	3	3	3	9	Medio	37	Medio

