

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel
Alcides Carrión, Pasco 2021

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor : Bach. Lopez Ingaruca Yuli Beatriz
Asesor : Mg. Paucar Hinostroza Pedro
Línea de investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y
Culminación : 20.01.2022 - 19.01.2023

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

SINAD Y EL CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA
UGEL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PASCO 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Lopez Ingaruca Yuli Beatriz

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

Huancayo, 05 de abril del 2024

**SINAD Y EL CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN
LA UGEL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PASCO 2021**

ASESOR:
MG. PAUCAR HINOSTROZA, PEDRO

DEDICATORIA

A mi hermosa madre por su infinito amor y dedicación formándome a través de valores, a mis hermosos hijos por su cariño y comprensión y a mi esposo por su apoyo incondicional, ellos fueron un soporte absoluto para cumplir cada una de mis metas.

Yuli

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro señor y a la Virgen Santísima de Guadalupe por su infinito amor, a mi hermosa familia por su apoyo, cariño y comprensión, a la Universidad Peruana Los Andes por albergarme en sus aulas para formarme profesionalmente, a mis apreciados maestros de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas por haberme compartido sus conocimientos para mi formación profesional y a quienes me brindaron su valioso tiempo y dedicación para culminar este trabajo de gran importancia y significatividad.

Yuli



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0070 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

SINAD Y EL CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA UGEL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PASCO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. LOPEZ INGARUCA YULI BEATRIZ

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. PAUCAR HINOSTROZA PEDRO

Fue analizado con fecha 06/02/2024; con 98 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

| |
|---|
| |
| X |
| X |
| |

El documento presenta un porcentaje de similitud de 21 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 06 de febrero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| Portada | |
| Hoja de aprobación de jurados | ii |
| Falsa portada | iii |
| Una hoja aparte con el nombre del asesor..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Contenido..... | viii |
| Contenido de tablas y figuras..... | x |
| Resumen..... | xii |
| Abstract..... | xiii |
| Términos clave utilizados en la investigación | xiv |
| Introducción | xv |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 17 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 17 |
| 1.2. Delimitación del problema | 19 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 19 |
| 1.3.1.Problema General | 19 |
| 1.3.2.Problemas Específicos | 20 |
| 1.4. Justificación..... | 20 |
| 1.4.1. Social | 20 |
| 1.4.2. Teórica..... | 20 |
| 1.4.3. Metodológica..... | 21 |
| 1.5. Objetivos..... | 21 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 21 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 21 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 23 |
| 2.1. Antecedentes | 23 |
| 2.2. Bases teóricas o científicas..... | 34 |
| 2.3. Marco conceptual | 39 |
| CAPÍTULO III. HIPÓTESIS..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 3.1. Hipótesis general | 42 |
| 3.2. Hipótesis específicas | 42 |
| 3.3. Variables..... | 42 |
| CAPÍTULO IV METODOLOGÍA..... | 45 |
| 4.1. Método de investigación | 45 |
| 4.2. Tipo de investigación | 45 |
| 4.3. Nivel de investigación | 46 |
| 4.4. Diseño de la investigación..... | 46 |
| 4.5. Población y muestra | 47 |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 48 |
| 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 49 |
| 4.8. Aspectos éticos de la investigación | 52 |
| CAPÍTULO V RESULTADOS..... | 54 |
| 5.1 Descripción de resultados | 54 |
| 5.2. Contrastación de hipótesis | 65 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 70 |
| CONCLUSIONES | 73 |
| RECOMENDACIONES..... | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 76 |
| ANEXOS..... | 79 |
| Anexo 1 Matriz de consistencia..... | 80 |
| Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables..... | 81 |
| Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento | 82 |
| Anexo 5 El instrumento de investigación y constancia de su aplicación | 84 |
| Anexo 8 Confiabilidad y validez del instrumento..... | 87 |
| Anexo 11 La data de procesamiento de datos..... | 95 |
| Anexo 13 Consentimiento informado..... | 97 |
| Anexo 14 Fotos de la aplicación del instrumento | 98 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Cantidad de empleados en la UGEL Daniel Alcides Carrión (población) | 47 |
| Tabla 2 Cantidad de empleados en la UGEL Daniel Alcides Carrión (muestra)..... | 48 |
| Tabla 3 Evaluación del criterio de de los expertos para validación del instrumento | 50 |
| Tabla 4 Recodificar en distintas variables-SINAD..... | 51 |
| Tabla 5 Recodificar en distintas variables-Control de trámite documentario..... | 51 |
| Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad de SINAD..... | 51 |
| Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad de Control de trámite documentario..... | 52 |
| Tabla 8 Baremo para el valor de alfa de Cronbach..... | 52 |
| Tabla 9 Resultados de estadística descriptiva de SINAD y control del trámite documentario. | 55 |
| Tabla 10 Promedio de la dimensión gestión documental..... | 56 |
| Tabla 11 Promedio de la dimensión acceso a la información..... | 57 |
| Tabla 12 Promedio de la dimensión funcionalidad del sistema..... | 58 |
| Tabla 13 Promedio de la variable SINAD..... | 59 |
| Tabla 14 Promedio de la dimensión efectividad en los trámites..... | 60 |
| Tabla 15 Promedio de la dimensión atención oportuna..... | 61 |
| Tabla 16 Promedio de la dimensión conocimiento de los flujos de los documentos..... | 62 |
| Tabla 17 Promedio de la variable control del trámite documentario..... | 63 |
| Tabla 18 Prueba de normalidad..... | 64 |
| Tabla 19 Resultado de la hipótesis general de SINAD y control del trámite documentario..... | 65 |
| Tabla 20 Resultado de la hipótesis específico gestión documental y control del trámite documentario..... | 66 |

| | |
|--|----|
| Tabla 21 Resultado de la hipótesis específico acceso a la información y control del trámite documentario..... | 67 |
| Tabla 22 Resultado de la hipótesis específico funcionalidad del sistema y control del trámite documentario..... | 69 |

CONTENIDOS DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Gestión documental | 56 |
| Figura 2 Acceso a la información | 57 |
| Figura 3 Funcionalidad del sistema | 58 |
| Figura 4 Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental..... | 59 |
| Figura 5 Efectividad de los trámites..... | 60 |
| Figura 6 Atención oportuna..... | 61 |
| Figura 7 Conocimiento de los flujos de los documentos..... | 62 |
| Figura 8 Control del trámite documentario..... | 63 |
| Figura 9 Hipótesis general SINAD y control del trámite documentario..... | 65 |
| Figura 10 Hipótesis específico 1 gestión documental y control del trámite documentario..... | 67 |
| Figura 11 Hipótesis específico 2 acceso a la información y control del trámite documentario. | 68 |
| Figura 12 Hipótesis específico 3 Funcionalidad del sistema y control del trámite documentario..... | 69 |

RESUMEN

La presente investigación denominada “SINAD y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021” tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el SINAD y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, es una investigación de enfoque cuantitativo, método inductivo, diseño Descriptivo – Correlacional transversal. La población fue de 90 empleados, la muestra de 30 elegida de manera intensional y categorías, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario y con confiabilidad de 0.962 mediante el método del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos permitieron mostrar la influencia del SINAD y el Control del Trámite Documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, que permitió llegar a conclusiones como: Se determinó en la tabla 19 y figura 9, el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,001$) y el valor chi cuadrado es 166,833 es mayor que 159,795 con 132 grados de libertad; rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre el SINAD y el Control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021. Por lo tanto, a las Entidades públicas y empresas privadas de nuestro país, se les sugiere y/o recomienda la implementación de este sistema u otro similar que permitirá mejorar la calidad de servicio que brindan en cuanto a los trámites, manejo y control de los documentos.

PALABRAS CLAVE: SINAD, control, trámite documentario

ABSTRACT

The present investigation called “SINAD and the Control of Documentary Processing in the Local Educational Management Unit Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021” aimed to determine the level of relationship that exists between SINAD and the Control of Documentary Processing in the Management Unit Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, is a research with a quantitative approach, inductive method, Descriptive – Cross-correlational design. The population was 90 employees, the sample was 30 chosen in an intentional manner and categories, the survey technique and the questionnaire instrument were used and with a reliability of 0.962 using the Cronbach's Alpha method. The results obtained allowed us to show the influence of SINAD and the Control of Documentary Processing at the UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, which allowed us to reach conclusions such as: It was determined in table 19 and figure 9, the level of significance is greater than 0.001 ($0.05 > 0.001$) and the chi square value is 166.833 is greater than 159.795 with 132 degrees of freedom; We reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. That is, there is a relationship between the SINAD and the Control of the documentary processing at the UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021. Therefore, the implementation of this is suggested and/or recommended to public entities and private companies in our country. system or another similar system that will improve the quality of service they provide in terms of procedures, management and control of documents.

KEY WORDS: SINAD, control, documentary processing

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

PALABRAS CLAVE: SINAD, control, trámite documentario

KEY WORDS: SINAD, control, documentary processing

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional existen diversas entidades públicas y privadas en nuestro país, quienes hacen uso de diferentes sistemas y métodos para el registro y control de sus expedientes, ello con el propósito controlar el proceso y avance de trámite de los mismos; así como también, que el usuario realice el seguimiento respectivo el cual le permitirá en tiempo récord conocer la ubicación de su documento.

El objetivo de toda empresa o entidad pública o privada es buscar la satisfacción de sus clientes y usuarios a quienes se les debe brindar una atención de calidad y dentro de los plazos establecidos.

De ello, se ha observado que existen muchas entidades públicas que tienen poco interés en implementarse y hacer un uso efectivo de la tecnología en lo que concierne a trámite documentario, por este caso, siendo los más perjudicados los usuarios quienes tienen dificultades para ubicar en qué etapa se encuentra el trámite de sus documentos ya que muchas veces al constituirse a la entidad o empresa no se ubica el secretario o especialista responsable de brindar la información.

Muchos usuarios han tenido la experiencia de que, al constituirse a una entidad a pedir la respuesta a sus requerimientos, el secretario o responsable de brindar información ha tenido dificultad en ubicarlos a razón de una falta de registro en el libro de control de expedientes o que el responsable de su trámite aún no ha informado la situación de éste; por lo que, el interesado tiene que volver a acercarse en otra oportunidad a dicha oficina.

Por las razones antes señaladas, se hizo la investigación “SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

La tesis, presenta cinco capítulos que, en su estructura nos permiten describir los contenidos de la forma siguiente:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, sistematización y formulación del problema y describe la formulación de los problemas objetivos, justificación y las limitaciones del presente estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico que detalla los antecedentes de aportes de las experiencias realizadas al tema de prácticas y autores nacionales e internacionales, así como los referentes a bases teóricas científicas y marco conceptual que analiza y sustenta la alternativa priorizada.

En el capítulo III, presenta el sistema de hipótesis y variables, definición conceptual y operacionalización,

En el capítulo IV, se presenta la metodología de la investigación, el tipo, diseño y nivel. Asimismo, describe la población y muestra, y las técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el capítulo V, se presenta el análisis de resultados y discusión. Proceso de prueba de hipótesis, discusión de los resultados y la información que fue apropiadamente examinada, el efecto de la comparación o comprobación en base a los resultados conseguidos del instrumento de aplicación.

Por último, las conclusiones y recomendaciones se trazan como eje de esta indagación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión ubicada en la provincia del mismo nombre, es una entidad pública que pertenece al sector educación y es parte del Gobierno Regional Pasco, en esta Sede Administrativa, existen numerosos trabajadores, tales como: directivos, funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, quienes se ubican en el marco de la Ley N° 29944, Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 1057 y cumplen distintas funciones de acuerdo al cargo que ocupan y dependen de un jefe inmediato superior.

Es conocido que, en un aproximado del 40% de las entidades públicas del Estado, así como también en instituciones privadas, ha existido y aún sigue existiendo dificultades en los trámites documentarios, cuya demora y retraso en la atención de las solicitudes, oficios y demás requerimientos perjudica en gran proporción a los usuarios.

Cabe precisar, que en la actualidad algunas Entidades Públicas como Municipalidades, la Sub Región, Policía Nacional y otros, continúan utilizando el sello y el cuaderno de recepción para el registro y control de los documentos que reciben por mesa de partes, que por cierto es un método que se viene utilizando hace muchísimos años, antes que conociéramos los avances de la ciencia y la tecnología. De ello, haciendo un estudio respectivo a este método de registro y control de documentos se ha identificado que un aproximado del 40% de las entidades públicas y demás empresas privadas de la región continúan utilizando métodos desfasados en los trámites documentarios, del cual por

experiencia propia sabemos que nos permite conocer limitadamente la situación en la cual se encuentran los escritos, una razón es que para tener actualizado tu cuaderno de control, tendrías que hacerle el seguimiento del documento en todas las oficinas a las cuales fue derivado, otro problema que se presenta es cuando el usuario se apersona a realizar su consulta a la oficina correspondiente el personal a cargo del control de trámite no se encuentra presente por razones de permiso u otros, quedándose de este modo sin respuesta o información sobre el documento que vino a consultar.

En la actualidad gracias a los adelantos de la ciencia y la tecnología, contamos con diversos métodos para el control de los trámites documentarios, entre los más conocidos a nivel regional y nacional tenemos el SISGEDO y el SINAD, este último mencionado es utilizado efectivamente por el Ministerio de Educación y demás Ministerios del Estado. Por lo tanto, en la presente investigación se estableció la relación que existe entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, que nos permitirá saber la garantía y efectividad del tal medio para la inspección de las tramitaciones.

El Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo – SINAD posee como objetivo primordial ayudar en el trámite documental del MINEDU y sus demás sucursales en el cual se implemente, consintiendo tener acceso a la indagación en un lapso efectivo para el usuario y público por medio de un portal web. Dicho sistema en la actualidad viene siendo utilizado en nuestra Entidad, observándose en diversas oportunidades la satisfacción de los usuarios al realizar el seguimiento de sus documentos que se ubican en las diferentes dependencias; por tanto, se pretende comprobar el grado de efectividad del mismo mediante esta investigación.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación Espacial

La investigación se desarrollará en la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, el mismo que se encuentra ubicado en el Jr. Las Flores N° 20 Yanahuanca, distrito del mismo nombre, provincia de Daniel Alcides Carrión, departamento de Pasco y región Pasco.

Delimitación Temporal

El tiempo que se desarrolló la presente investigación es de abril del año 2021 hasta enero de año 2022.

Delimitación Conceptual o Temática

La indagación comprende dos variables: SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021

Lo que se aspira averiguar o saber, es la utilidad que le dan los empleados al SINAD para el control del trámite documentario.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la Gestión Documental y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre el Acceso a la Información y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021?
- c) ¿Qué relación existe entre la Funcionalidad del Sistema y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Por relevancia social: Habiéndose conseguido información referente al SINAD y el control del trámite documentario, sirve de base esta averiguación para efectuar mejoras, de tal manera que los personales sean orientados para tener un resultado respetable con el conocimiento de dicho sistema, el cual encauzará a un control efectivo de los trámites. También, esta investigación será de gran utilidad para las empresas y entidades públicas y privadas, quienes orientados con el resultado serán impulsados a implementar dicho mecanismo, el cual será en beneficio de todos los usuarios que recurren ante ellos a realizar sus trámites correspondientes.

1.4.2. Teórica

Por valor teórico: La investigación efectuada, es con la intención de aportar al conocimiento existente respecto al SINAD mayores alcances sobre sus beneficios de

uso, ya que se estaría demostrando que el SINAD conlleva a un control del trámite documentario de los trabajadores, permitiendo realizar un trabajo efectivo en el menor tiempo y recursos, todos encaminados a favor de la Institución y por consecuente en beneficio de los usuarios.

1.4.3 Metodológica

Por utilidad metodológica: En el aspecto metodológico, la presente indagación ha exigido de la construcción, validez y credibilidad de sus instrumentos; el empleo de operaciones, los cuales serán de orientación y utilidad a otros investigadores.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de relación que existe entre la Gestión Documental y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.
- b) Determinar el nivel de relación que existe entre el Acceso a la información y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

- c) Determinar el nivel de relación que existe entre la Funcionalidad del Sistema y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Como señala el autor García Bocanegra, (2022) en su investigación denominada *Implementación de un sistema virtual (CHATBOT) para la atención al cliente sobre la información de trámites al ciudadano por medio de interacciones conversacionales, para la Secretaría de Educación de la ciudad de Girardot en el año 2021*. Siendo uno de sus objetivos esbozar y extender una solución tecnológica novedosa adecuada para realizar las tramitaciones de las poblaciones de la Secretaría de Educación. Tipo de investigación aplicada, enfoque mixto de carácter descriptivo. Siendo una de sus conclusiones que se consiguió diseñar y desarrollar un medio tecnológico establecido en interacciones conversacionales, producción innovadora que permanece utilizable en la Secretaría de Educación y que se ingresa por web por interesados que piden indagación de gestiones de este organismo.

Esta es una de las investigaciones que nos permiten demostrar una vez más que el uso de la tecnología de diferentes modos, nos puede permitir tener acceso, realizar el seguimiento y solicitar la celeridad de nuestros trámites en las entidades que están dispuestos a mejorar su gestión documentaria a través de recursos tecnológicos, implementación que no solo beneficiaría a la empresa u organización, sino también a todos los usuarios quienes realizan sus trámites en ello y consecuentemente la satisfacción de los mismos.

Como manifiestan los autores Pérez, Rodríguez, Álvarez, & Palomino, (2021) en su artículo titulado *Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público*. Cuyo

objetivo fue efectuar un estudio sobre la aplicabilidad del portal PIDE y la propagación de la gestión documental para la claridad la interoperabilidad y la guía a los interesados. Se usó el método de la observación y el análisis documental en el que se escogieron 30 artículos y se optaron 28. Llegando a la conclusión que el empleo de tales tecnologías por medio de la interoperabilidad se hizo necesaria para distintas finalidades y objetivos, está continuamente en la vida diaria de los habitantes, sea como forma de orientarse o efectuar cierto trámite, sin interesar el nivel social que se posea. (p. 10).

En los últimos tiempos se ha ido comprobando que el uso de la tecnología ha permitido realizar trabajos en menor tiempo y en menos costos, así como también este ha sido un factor fundamental para un buen control del trámite documentario.

Los autores Camilo Monblanc & Castro Milán, (2020) en su artículo titulado *La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable*. Indican que su objetivo fue estudiar los vínculos que hay entre la gestión documental asociada al control interno. Del cual llegaron a la conclusión que todo organismo requiere conservar pruebas de las acciones y mostrar la eficacia de los datos consignados en ello (sinceridad, confianza, legitimidad) para que logren ser verificadas. Solamente un apropiado sistema de control interno ceñido a lo que exige la sociedad actual con una conveniente gestión documental lo alcanzaría asegurar. (p. 11)

Al respecto, comparto dicha opinión ya que las empresas, organizaciones o cualquier entidad pública o privada debe tener un sistema eficiente para el control documental el cual le permitirá brindar las informaciones de manera oportuna y precisa a cualquier solicitante, ya sea este un usuario, persona natural o jurídica. Con el avance de la tecnología también es

sumamente importante la sistematización de las informaciones para de esta manera agilizar los trámites y demás gestiones documentales.

De acuerdo a los autores, Díaz Jiménez & Gonzáles Pérez, (2020) en su artículo titulado *La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas*. Su objetivo fue detectar la situación de la Gestión Documental en consideración de la Gobernanza de los informes en la UCLV. Indagación aplicada, su población fue los personales de la UCLV a los cuales se le expuso un íntegro de 868 consultas de distintos niveles. Llegando a la conclusión que la tramitación documentaria, como procedimiento esencial hacia el perfecto progreso de la gobernanza de la indagación en los organismos de la Educación Superior, debiendo destacar en la optimización de subprocesos como la aprehensión, conservación y propagación de las documentaciones.

Comparto similar opinión con la conclusión en que llegan los autores, ya que a través del buen uso de medios informáticos o de la implementación de ello en un organismo y un excelente gobierno, puede generar una buena administración y trámites de los documentos, permitiéndonos brindar servicios de calidad en el menor tiempo posible en el que el más beneficiado sean los usuarios o clientes.

Como declaran los autores Chacón Umaña & Ovalle Díaz, (2019) en su investigación titulada *Implementación de un prototipo de aplicación web para el trámite de solicitud - uso del parqueadero en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad de Ingeniería*. Cuyo objetivo fue optimar el procedimiento de valoración y exploración de requerimientos de parqueadero a través de la puesta en marcha de un modelo de aplicación

web para las tramitaciones de las documentaciones solicitadas y consentimiento digital en la dirección del parqueadero de la Universidad. Investigación de tipo descriptivo, método deductivo en el que utilizó el total de la población universitaria. Llegando a la conclusión de que el esbozar un medio web posee diversos desafíos, como las curvas de educabilidad de los frameworks e intentar que el total que se realice subsista de manera perfecta para el usuario. Asimismo, recomienda que para investigaciones posteriores se use cámaras de mayor resolución para más datos disponibles.

Con esta indagación, una vez más se demuestra que el uso de sistemas informáticos para los trámites documentarios es óptimo, ya que ello permite tener muchísimos beneficios como celeridad en los trámites, atenciones oportunas o en el tiempo requerido, facilidades de tramitación, ubicación exacta de los documentos, información sobre la situación de los mismos y por su puesto todos estos beneficios generan la satisfacción de los usuarios.

Los autores Cano & Baena, (2016) en su artículo denominado *Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia*. Su objetivo fue efectuar un estudio contrastado para reconocer la diferencia y similitud en la utilización y apoderamiento de las TIC entre la localidad de Medellín y Colombia. La técnica utilizada fue la entrevista telefónica a 180 empresas para Medellín y 380 para Colombia. Llegando a la conclusión que en ambas ciudades las empresas notan que las TIC posibilitan la gestión de información, consienten la mejora de vínculos, consintiéndose brindar a más mercados las ventajas que tales tecnologías brindan respecto a eficiencia y eficacia.

Con esta expresión los autores señalan la importancia de las TIC y las utilidades que produce su utilización en la organización o sociedad y que gracias a este se posibilita la

facilidad de envío de informaciones. De este modo podemos entender también que estas indagaciones indican que las TIC optimizan la utilidad, beneficio y rendimiento en la empresa, al mismo tiempo facilita un intercambio eficiente de informaciones y la combinación del conocimiento.

A nivel nacional

Según los autores Carrillo & Morales, (2021) en su tesis denominado *Sistema web con asistente virtual para la mejora del proceso del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Suyo – 2021*, cuyo objetivo anduvo estudiar de forma global los progresos implementados en el proceso documental de la municipalidad, basándose en teorías como son, sistema web, asistente virtual, y otros. Investigación aplicada, población y muestra 15 iteraciones calculadas y examinadas a través de tarjetas de observación antes y después aplicación y 20 beneficiarios a quienes se les hizo una conversación para calcular la condición y efectividad de la técnica. Se consiguió como consecuencias que los lapsos de recibir y el periodo de buscar se redujeron de forma bastante considerable, arribando a la terminación que con el implemento de sistemas informáticos progresa de modo positivo los procedimientos en los organismos, del mismo modo en la que se percibió la mejoría del total del proceso de la diligencia de documentaciones, incluyendo la calidad, eficacia y complacencia para sus consumidores al interior de este establecimiento.

En este caso el autor demuestra que el uso de sistemas informáticos para el proceso y control de los trámites documentarios en las empresas u organizaciones ayuda en gran

proporción para brindar un servicio de calidad en el que existe celeridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del interesado.

Flores Oyarce, (2020) en su tesis denominado *Sistema web para el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda*. Cuyo objetivo estuvo establecer el agregado de un sistema web en la inspección de la tramitación documentaria en dicha Institución. Una investigación aplicada con una cantidad de 600 escritos tomando como muestra 234. Arribando a un resultado que el sistema web aumenta la vigilancia de tramitación en la I.E. Emblemática José Granda, en vista que logró verificar en el aumento de los 3 indicios calculados, quienes se dedujeron favorables para la organización, ello se ocasionó al implemento y precisa usanza de un método web, que consintió perfeccionar el trascurso de tramitación. (p. 74)

Tal como lo indica el escritor, las entidades u organizaciones utilizan diversas herramientas para poder controlar el flujo de los documentos que ingresan y se generan en ellos, en el que muchas veces las metodologías que usan se encuentran desfasadas o en otros casos se encuentran alineadas al avance de la ciencia y tecnología. Así como también, se puede reafirmar que es muy distinto usar un medio web para la tramitación y control que utilizar un libro de registro para dicha acción, en el que en este último se nos presentan muchísimas dificultades.

Los escritores Ruiz Guevara & Guadalupe Goñas, (2020) en su tesis denominado *Sistema web para el control de trámite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2020*. Su objetivo fue perfeccionar el control del trámite documentario en la UGEL San Martín por medio de la puesta en práctica de un sistema web. Metodología

cuantitativa aplicada, diseño experimental del tipo pre-experimental. Muestra 110 registros de trámite documental por semana. Llegando a la conclusión que después de la puesta en marcha del sistema web se consiguió acortar el espacio promedio de registro documental, disminución de tiempo en la derivación, atención y consulta de documentaciones. (p. 44)

Los investigadores comprueban que por medio del accionamiento del sistema web ha mejorado en gran proporción el proceso de tramitación de las documentaciones, mejorando en celeridad en los trámites, calidad de servicio, eficiente atención entre otros.

Cordova Barrientos, (2019) en sus tesis titulado *“Implementación de un sistema informático para el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo – Morropón – Piura”*. Su objetivo fue implementar un sistema para optimizar el periodo de sistematizaciones que se efectúan en los procesos administrativos del establecimiento porque no tenían un software informático que consienta apresurar sus operaciones. De enfoque cuantitativo, descriptivo y de tipo aplicada. Concluye que la aplicación del software consintió disminuir los lapsos de los procesos de trámite documentario, también se comprobó el incremento de nivel de complacencia de los beneficiarios con la utilización del sistema. (p. 130)

Aybar Huallanca, (2018) en su tesis denominado *“Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Chincha Alta – 2018”*. Cuyo objetivo fue la implementación de un sistema informático para computarizar los procedimientos para una eficaz y eficiente gobernación de la Institución. Para el desarrollo del trabajo se utilizó la Indagación que resultó de mucho beneficio para la

Municipalidad, ya que venían trabajando los registros de los trámites de los documentos de manera manual, el cual generaba mayor uso de tiempo y recursos tanto para los trabajadores como para los usuarios. ASP .NET MVC, Entityframework y Microsoft SQL Server 2008. Llegando a la conclusión de que el tratamiento del sistema consiguió lograr de forma eficaz el objetivo planteado consiguiendo automatización de las técnicas de tal entidad, también accedió mejorar el espacio para la ejecución de las diligencias como el periodo de contestación a los colaboradores de la Municipalidad. (p. 92)

En esto el publicista revela que el sistema implantado en la casa municipal le fue de gran ayuda para su tramites en cuanto a lapso y emisión de respuestas a los incumbidos, logrando de esta forma mejorar la calidad de servicio y disminución de carga laboral para los personales el cual acarrea un mejor rendimiento.

Gilio Maguiña, (2017) en su tesis *Implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad provincial de Huarmey – Huarmey; 2017*. Su objetivo fue poner en práctica un sistema de informática para la oficina de Trámite Documentario del Municipio Provincial de Huarmey; 2017. Tipo de indagación cuantitativa y descriptiva con un diseño no experimental, se tomó como muestra 25 trabajadores de las diversas direcciones. Llega a la conclusión que, la ejecución de este sistema informático en la Municipalidad de Huarmey, perfeccionará los trabajos administrativos y la complacencia del cliente. Así como también, tal proyecto de sistema informático cristaliza el propósito de efectuar una forma eficaz de administración de informaciones y documentaciones y también la apropiada anotación, rastreo que accede el software y esto favorece la economización de lapso para el cliente o para el empleado Municipal.

El escritor concluye que el sistema implementado ayuda en la correcta conducción de los escritos, así como también los demás procesos que a este le compete, de esta forma se disminuyen los retrasos, errores involuntarios, pérdida de documentaciones, satisfacción de los tramitantes, observándose la mejora en la calidad de atención y por consiguiente se refleja muy bien el buen servicio.

Vilca Quisocala & Alferez Vilca, (2014) en su tesis denominado *“Aplicación web de trámite documentario para la mejora y agilización de trámite en el edificio administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno para el 2014”*. Su objetivo fue mejorar el acceso de información de las gestiones documentarias consintiendo un camino eficiente y eficaz a los interesados y a la búsqueda de la diligencia de sus documentaciones. El método usado fue RATIONAL UNIFIED PROCESS (RUP). Consigue como resultado que el uso de la web de diligencias perfecciona el camino a la información de los clientes del inmueble administrativo, concluyendo también que la aplicación web relaciona las oficinas optimizando y acelerando el flujo de la gestión documental. Asimismo, señala que en estos tiempos las aplicaciones web son usadas para ofrecer diversos productos por las facilidades que muestra como el camino a interesados que se hallan en distintas zonas geográficas, afluencia de usuarios, la constante modernización y los mínimos consumos en tiempo y capital. (p. 10)

Aquí indican que web brinda considerable facilidad, permitiendo la entrada a interesados que se ubican en otros lugares, favoreciendo también este en la racionalización de gastos y tiempo.

Calcina Ccori, (2010) en su artículo *CYBERDOC: Sistema de Trámite Documentario*. Del cual el objetivo fue apoyar al habitante en sus diligencias e igualmente al organismo por medio de la renovación de sus procesos. También señala que el sistema CYBERDOC está encaminado al uso computarizado de toda forma de trámites. El escritor arriba a la terminación de que la utilización de tecnologías de información y de Internet de modo seguro para la gestión documentaria accederá al establecimiento a conservarse ordenada con las esperanzas de la industria y del adelanto científico. Otro efecto de la puesta en marcha de CYBERDOC será la disminución de precio y de lapso en los procedimientos de las tramitaciones documentarias. (p. 8)

Con este comentario el autor señala que si es viable la utilización de la tecnología para realizar un adecuado control a los trámites de los documentos; así como también permitirá que dicha estructura consiga sus objetivos esperados.

A nivel Regional

Giraldo Ventura, (2021) en su tesis llamada *Implementación de un sistema de información documentario para mejorar el proceso de gestión documental en el Gobierno Regional Pasco – 2020*. De ello su principal objetivo fue poner en práctica un sistema de información para afinar el procedimiento de las gestiones documentales en el Gobierno Regional Pasco. Utilizó el método Deductivo–Inductivo, diseño cuasi experimental. Una población de 1500 empleados, tomando como muestra a 30 de los ellos. El autor concluye afirmando que la puesta en funcionamiento del indicado sistema perfecciona el asunto de tramitación documentaria en el GOREPA. (p. 109)

Mediante la presente indagación el autor demuestra que por medio del uso del sistema de indagación prospera la eficacia de los trámites, consultas y demás acciones que se realizan para las gestiones documentales, el cual satisface a los trabajadores y a los usuarios de la indicada entidad.

Calero López, (2019) en su tesis *Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco*. Del cual su objetivo establecer la repercusión del indicado Sistema en el perfeccionamiento de la tramitación documentaria de los grados y títulos de los estudiantes de la UNDAC Pasco. Método sintético con el diseño descriptivo transaccional no experimental. Llegando a la conclusión que el SISGEDO consiente optimar el trámite documentario de los grados y títulos de los interesados; se establece; también, el hecho en la tramitación perfecciona la disposición de atender en los interesados en otorgar la pesquisa correcta y diligencia rápida para la comodidad de los beneficiarios. (p. 5)

En este caso precisa como la gestión del trámite se encuentra inmersa al sistema o procedimiento que maneja la institución, brindándole información al beneficiario concretamente de sus gestiones de forma certera y acelerada. Concluye que este sistema permite la optimización de las diversas diligencias que realizan los usuarios en cuanto a consultas o tramitaciones que ellos realizan.

Alarcón Arrieta, (2018) en su tesis *El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón – Pasco*. Cuyo objeto fue estudiar la correspondencia a través del SISGEDO y el atender al cliente de la Municipalidad Distrital de Huachón. Tipo

de investigación descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Con una población de 80 personales, tomando como muestra 50 de ellos. Los resultados demuestran que hay una correspondencia relevante entre el aludido sistema y atender al interesado en la búsqueda de tramitación de escritos recibidos por la entidad.

Al respecto el autor demuestra que el sistema utilizado por la entidad es de gran utilidad para los trabajadores y para los usuarios, del cual estos últimos no tienen dificultades para indagar en el tiempo más breve sobre la situación en la que se encuentra sus escritos, consiguiendo de este modo invertir menor tiempo en consultas y mayor precisión en respuestas.

Algo que se ha podido experimentar en esta investigación, es que en nuestro país y el exterior existe poca información de trabajos relacionados a sistemas para trámites documentarios, quizá sea por la razón de que no se ha evaluado la importancia que tienen estos para el control, seguimiento y trámite oportuno de los documentos.

2.2 Bases teóricas o científicas

Nuestra variable 1 es SINAD, que significa Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo. Cuyo objeto es según MINEDU, (2011) en su manual, señala: “Tiene como objetivo principal ayudar a la gestión documental del Ministerio de Educación y sus dependencias donde sea implementado, permitiendo tener acceso a la información de tiempo real para interesados y el público por medio del portal web”. (p. 3)

Descripción general del sistema

El **SINAD** provee información oportuna de los procesos efectuados y tiene datos de todas las oficinas o áreas implicadas en estas acciones, así como la entrada rápida y fácil a esta información. Es un sistema que posee varios beneficios para las diligencias de documentos entre ellos tenemos los siguientes:

Ingreso de Expedientes. - Permite realizar la anotación de documentaciones internas y externas, la programación de ruta para la recepcionarlos y atenderlos de los documentos en los despachos de destinación, así como el apunte de la contestación pertinente.

Bandeja de Expedientes. - En el que encontramos las opciones habilitadas de Expedientes por Derivar, Expedientes por Recibir, Expedientes en Proceso y Consulta de Expedientes Procesados, los mismos que permiten derivar, recibir y procesar los documentos que llegan a un área u oficina determinada, permitiéndonos dar las respuestas de los mismos o devolverlos a la oficina remitente en caso no nos correspondiese.

Consulta de Expedientes. - En ello tenemos las opciones de Consulta de Etapas y Consulta de Expedientes en los cuales se puede visualizar las rutas que ha seguido el expediente, precisando las fechas y horas de ingreso y salida hasta su ubicación actual.

Reportes. - En ello ubicamos las opciones de expedientes procesados y pendientes y reporte por nivel organizacional, en el que podemos visualizar el reporte de los expedientes procesados que ya fueron tramitados por los técnicos y especialistas a quienes les fueron asignados y los escritos pendientes de atención por los responsables a quienes se le determinó.

Las dimensiones de la variable 1 son: **Gestión Documental**, el cual, según Sanabria, (2019) La gestión documental es una agrupación de reglas que se emplean para tramitar las documentaciones de todo tipo que se generan y reciben en una compañía. Asimismo, podemos decir que la celeridad en la gestión de los documentos dependerá también de la capacidad y calidad de trabajo que realizan los empleados de las empresas e instituciones a esto sumando el uso de un sistema adecuado tendremos como resultado trámites, requerimientos y/o expedientes resueltos. La otra dimensión es **Acceso a la Información**, según WikipediA, (2019) El acceso a la información hace referencia a la agrupación de métodos para indagar, categorizar, transformar y tener acceso a los datos que se localiza en un sistema: bases de datos, web. Sobre ello, también podemos precisar que el uso de un sistema informático en cualquier organización o entidad, permitirá a todo usuario tener acceso a la información en el momento que lo requieran, informándose de este modo cual es la situación de su trámite y el avance del mismo. Y la tercera dimensión es **Funcionalidad del sistema**, de acuerdo a los autores Riascos & Rivadeneira, (2017) Es la suficiencia del software de desempeñar y suministrar los servicios para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas cuando es usado en circunstancias específicas. De ello, basándonos en nuestro tema podemos decir que es la capacidad que tiene el SINAD para administrar las documentaciones que se procesan en el mismo, el cual permite a los usuarios tener una información certera sobre el estado actual de sus expedientes.

Nuestra variable 2 es **Trámite Documentario** del cual Luís David Santa María Loza (2010), en su artículo expresa: Es una diligencia que consiente a las compañías obtener el control del lugar físico y condición, presente y pasada de las documentaciones que llegan, fluyen y se generan internamente; y en razón a tales informaciones demostrar estadísticas

que accedan examinar pasos reiterativos o que no acrecienten estimación y los cuellos de botella para optimizar la circulación de los escritos al interior de la empresa. Además, podemos decir que son las operaciones que realizamos de forma continua para atender las solicitudes o requerimientos presentados por los usuarios.

Tipos de Trámites Documentarios en la UGEL Daniel Alcides Carrión:

- Acceso a información pública que posean o produzcan las instancias de gestión educativa descentralizada.
- Recursos Impugnativos
- Autorización de ampliación de grados de estudio, ciclos, programas, niveles, formas de atención y modalidades educativas de II.EE. de gestión privada: Educación Básica
- Autorización de cursos de capacitación, talleres, seminarios y otros organizados por los órganos intermedios u otra entidad.
- Expedición de certificados de estudios (para los ex alumnos de las II.EE. recesadas, clausuradas, etc.) públicas y privadas.
- Rectificación de nombres y apellidos consignado en actas de evaluación de II.EE. de EBR (para ex alumnos de II.EE. cerradas y/o clausuradas).
- Autorización de oferta formativa con opción de título a nombre de la nación en CETPRO privado.
- Cambio de local o nuevo local de CETPRO privado, entre otros.

Las dimensiones de la variable 2 son: Efectividad en los trámites, atención oportuna, conocimiento de los flujos de los documentos

Las dimensiones de la variable 2 son: **Efectividad en los Trámites**, el cual según Sergio & Quintero, (2021) Es la dependencia objetivos/resultados según situaciones auténticas. Quiere decir la consecuencia de una acción y sus derivaciones conclusivas, gracias y derivaciones para una localidad en correspondencia con los objetivos determinados. Del mismo modo, podemos decir que se refiere a la seguridad y eficiencia con el que se logra tramitar un expediente, logrando su objetivo al concluir la tramitación. La siguiente dimensión es **Atención Oportuna**, de acuerdo a Yarlequé & Castro, (2018) La calidad de atención es fundamentalmente el servicio que se ofrece hacia cualquier cliente, siendo así que involucra ante todo cumplir con las políticas que cada compañía posee. También podemos indicar que es el trámite que le damos a los documentos en los tiempos establecidos o en muchos casos con la debida anticipación el cual causa complacencia en los interesados. Y la tercera dimensión es **Conocimiento de los Flujos de los Documentos**, de acuerdo a Copyright IOIP, (2021) El flujo de documentos es la expresión utilizada para describir cómo se mueven o distribuyen las documentaciones al interior de una organización. En otros términos, es el proceso por el que la información y el expediente pasan de un individuo a otro al interior de una compañía. Además, podemos indicar que es saber la ubicación y situación en la cual se encuentra un documento dentro de la organización el cual permite al interesado observar sus procesos o subsanarlos en caso exista algunas observaciones.

2.3 Marco conceptual

SINAD, es el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo, el cual nos ofrece las facilidades para suministrar información de manera eficiente, acertada y en tiempo adecuado a los usuarios sobre los trámites que vienen realizando en la entidad.

Asimismo, el Ministerio de Educación, (2011) en su *Manual de Usuario Gestión de Expedientes Flujo de Expediente Externo* dice: El “Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo” –SINAD posee la finalidad primordial ayudar a gestionar las documentaciones del MINEDU y sus subordinaciones en el cual sea implementado, consintiendo tener acceso a la información de forma rápida para los interesados y el público por medio de la página web (p. 3).

Este es un trabajo muy atinado que efectuó este órgano rector para que las entidades adscritas a él tengan el instrumento adecuado para el manejo y gestión de sus expedientes. En este manual encontramos información sumamente importante respecto a objetivos, alcance, descripciones, funcionalidad y demás informaciones referentes a la utilidad y manejo del sistema, el cual sirve de apoyo a los trabajadores para su uso correcto.

Control es una de las fases que establecen la tramitación administrativa en el que se alcanza poseer una indagación más certera de lo que ocurre. En palabras globales, trata de cerciorarse o comprobar que la totalidad se esté suscitando o se esté realizando acorde al plan efectuado en las etapas tempranas del proceso de administración según las ilustraciones expuestas y los principios instaurados. Y, por medio de ello, conocer si es exacto empezar

las operaciones indispensables para excluir las fallas o desvíos que consigan mostrarse en el curso.

Efectividad es la proporción entre eficacia y eficiencia, esto señala, se es válido o útil si se es eficaz y eficiente. La eficacia es alcanzar un logro o producto (aunque no sea el correcto) y queda encauzado al qué. Y la efectividad es la suficiencia de obtener el producto que se viene buscando. El que es efectivo, entonces alcanza el efecto esperado.

Trámite es la gestión o diligenciamiento que se efectúa para conseguir un resultado, en pos de algo, o las formalidades necesarias para solucionar algo. Normalmente los trámites se efectúan en las direcciones estatales y en pequeña proporción en el sector privado, los que son de varios tipos, el habitante tiene que forjar diligencias de modo fijo para desplegarse en una sociedad constituida, es por ello que hay diversas asociaciones públicas establecidas a tal fin.

De la misma forma, Salas O'Brien, (2013) resuelve *aprobar la Directiva N° 008-2013-MINEDU/SG-OTD “Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Educación”*. Dicho documento tiene como finalidad regular una apropiada y estructurada gestión documental en el Ministerio de Educación, garantizando la claridad y probidad de los documentos que se gestionan en el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo (en adelante, SINAD). Teniendo como objetivo principal uniformizar las operaciones para el apropiado trámite de los escritos del interior y exterior del MINEDU; con el propósito de dar rapidez en su trámite. (p. 2)

Mediante esta norma el MINEDU deroga otra existente referente a foliación de documentos y se dá un paso mas avanzado con el SINAD para el control y administración documental que hasta la fecha viene utilizándose con eficacia en éste órgano rector.

Documento es una evidencia escrita de un suceso o hecho elaborado en funciones por entidades o individuos físicos, jurídicos, públicos o privados. Existen diversos tipos de documentos y estos son elaborados de acuerdo al tipo de información que queremos proporcionar, con ellos se pueden brindar una información más clara y precisa.

Oportuno, éste enunciado se refiere de un momento, suceso o una situación que se hace, puede acontecer u ocurrir en tiempo a propósito y cuando es apropiado, conveniente o propicio, así mismo que es bueno u oportuno en un plan determinado. En otros términos, podemos decir que es resolver algo o tramitar un expediente en el tiempo determinado o plazos establecidos.

UGEL significa Unidad de Gestión Educativa Local, la cual es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con independencia en el espacio de su competitividad. Estos tienen a su custodia la administración de las II.EE. de Educación Básica EB y Técnico Productiva de su ámbito jurisdiccional y cuentan con los profesionales necesarios para tal fin, los cuales son de diferentes regímenes laborales entre docentes y administrativos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Si existe relación significativa entre el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y el Control del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

3.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la Gestión Documental y el Control del Trámite Documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.
- b) Existe relación significativa entre el Acceso a la Información y el Control del Trámite Documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.
- c) Existe relación significativa entre la Funcionalidad del Sistema y el Control del Trámite Documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

3.3 Variables

Variable 1 (V1)

El Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental (SINAD).

Variable 2 (V2)

Control del trámite documentario

SINAD

Definición Conceptual: MED, (2011) dice: SINAD: Sistema de Información Nacional de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo. (p. 5)

El SINAD brinda información oportuna de las transacciones realizadas, así como el acceso rápido y sencillo a las informaciones. Por lo tanto, es necesario conocer la funcionalidad del sistema.

Definición Operacional: El SINAD es un sistema de información que nos permite efectuar gestiones documentales y acceder a informaciones, por medio de la funcionalidad del sistema manejado por los trabajadores.

Dimensiones:

D1: Gestión documental

D2: Acceso a la información

D3: Funcionalidad del sistema

Control del trámite documentario

Definición Conceptual: ISOTools (2017) menciona: Las compañías requieren una manera activa de ejercer control de documentos en los Sistemas de Gestión, de modo que los trabajadores laboren con un sistema congregado e inspeccionado, al que posean entrada, logrando así tener la información que requieran cuando la necesitan.

Entonces estaríamos hablando de la efectividad en los trámites, mediante una atención oportuna.

Según Santa María Loza, (2010): Trámite Documentario es una diligencia que admite a las corporaciones poseer el control de la ubicación física y estatus, presente y pasado de los documentos que vienen, fluye y se crea adentro de ellas; y de acuerdo a estos datos expresar estadísticas que consientan estudiar pasos repetitivos o que no añadan valor y los cuellos de botella para optimizar la circulación de los escritos adentro del organismo.

Definición Operacional: Para resultado de esta investigación el control del trámite documentario es comprendido como el resultado de los logros de los empleados de la UGEL Daniel Alcides Carrión en términos de efectividad en los trámites, atención oportuna y conocimiento de los flujos de los documentos.

Dimensiones:

D1: Efectividad en los trámites

D2: Atención oportuna

D3: Conocimiento de los flujos de los documentos

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Método Inductivo.

Freire Galarza, (2021) señala: “Parte de lo particular a lo general; ello es un método eficaz por perfección el cual se basa en la experiencia, en la colaboración y en los hechos de manera que proporciona parte al descubrimiento.” (p. 16)

La investigación asume el método inductivo porque formula hipótesis de estudio en general y los específicos producto de la observación a algunas deficiencias en la atención a los usuarios generando una falta de control del trámite documentario a razón de la influencia del plan de desarrollo de personas en los trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco.

Método Hipotético - deductivo

Esta asumirá el método deductivo, obligatorio tener claridad que la totalidad de información se sostiene en teorías halladas solamente, no es válido coger en cuenta lo contemplado o lo que se ha experimentado.

4.2 Tipo de investigación

Siguiendo a Kerlinger (2001) el tipo de investigación el estudio de campo por caracterizarse de ser una indagación científica y no experimental puesto que están encaminadas a revelar las conexiones e interacciones entre las variables educativas de

evaluación. La investigación es de tipo **básica, no experimental** a causa de que no se han manipulado las variables en indagación.

4.3 Nivel de investigación

La indagación a desarrollarse es **correlacional**; primeramente, se intentará especificar a cada una de las variables de investigación y posteriormente se establecerá los vínculos de causa-efecto entre las variables.

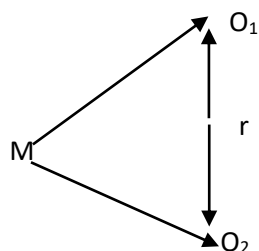
4.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de carácter **Descriptivo – Correlacional transversal**, a razón de que inicialmente se va detallar cada una de las variables, seguidamente se va a contrastar si hay una correspondencia entre el (SINAD) y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, ya que se va a utilizar solo un medio.

Hernández Sampiere, (2014). Afirma que la investigación correlacional afilia variables por medio de un patrón predecible para un conjunto o poblamiento.

El diseño a utilizar será el transversal porque se va comparar la información en una sola ocasión (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La intención es cotejar las variables de estudio y examinar su efecto e interactuar en el tiempo asignado. El gráfico es:

Esquema:



Donde:

M = Muestra de estudio.

O₁ = Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD)

r = Relación de las variables de estudio

O₂ = Control del trámite documentario.

4.5 Población y muestra**Población:**

Según Bernal (2010), indica, Francia precisó a la población como: “El grupo de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164).

Es un grupo de personas a indagar. Es el conjunto de subordinados o cosas que poseen uno o más patrimonios en común, se hallan o residen o habitan en sitio geográfico decidido.

La población está constituida por un total 55 empleados de la UGEL Daniel Alcides Carrión

Tabla 1.

Cantidad de empleados en la UGEL Daniel Alcides Carrión (población)

| CANTIDAD DE EMPLEADOS | D. L. N° | D.L. N° | Ley N° | TOTAL |
|------------------------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|
| | 276 | 1057 | 29944 | |
| DIRECTIVO | | | 02 | 02 |
| FUNCIONARIOS | 03 | | | 03 |
| PROFESIONALES | 18 | | | 18 |
| ESPECIALISTAS EN EDUCACIÓN | | | 14 | 14 |
| TÉCNICOS | 10 | 04 | | 14 |
| AUXILIARES | 04 | | | 04 |
| TOTAL | | | | 55 |

Muestra:

Es una parte de la población. Es un conjunto definido de elementos de la población, al que se le examinan tipologías individuales, habitualmente con la mira de deducir tales tipologías a la totalidad de población. (Vara, 2012 p. 221).

La muestra está compuesta por 30 empleados de la UGEL Daniel Alcides Carrión, entre directivo, funcionarios, profesionales, especialistas en educación, técnicos y auxiliares mayores de 25 años de edad, elegida de manera intensional y categorías.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(N-1)E^2 + Z^2 p q}$$

Tabla 2.

Cantidad de empleados en la UGEL Daniel Alcides Carrión (muestra)

| CANTIDAD DE EMPLEADOS | D. L. N° 276 | D.L. N° 1057 | Ley N° 29944 | TOTAL |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| DIRECTIVO | | | 01 | 01 |
| FUNCIONARIOS | 01 | | | 01 |
| PROFESIONALES | 10 | | | 10 |
| ESPECIALISTAS EN EDUCACIÓN | | | 08 | 08 |
| TÉCNICOS | 06 | 02 | | 08 |
| AUXILIARES | 02 | | | 02 |
| TOTAL | | | | 30 |

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Es un conjunto de reglamentos o formas de conseguir referencias o pesquisas.

En este trabajo como técnica se utilizó la encuesta, tanto para la variable SINAD y control del trámite documentario. Carrasco (2016), define la encuesta es una técnica para la indagación social a razón de su beneficio, adaptabilidad y neutralidad de las informaciones que se obtienen.

Instrumentos de Recolección de Datos

Instrumentos: Algún medio o ficha de papel o electrónico que se usa para acopiar datos. Carrillo de Arellano, (2011) El instrumento nos permitió conseguir información importante. El instrumento que se utilizó es el Cuestionario. Ñaupas (2014), comprende en enunciar conjunto sistemático escritas, en una cédula, que tienen relación a hipótesis de trabajo y por consiguiente a las variables e indicadores de indagación.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La base de datos del periodo 2021 está en Excel, posteriormente esa información se procesó con la herramienta denominada SPSS – Versión 26.

Procesamiento de datos

- Organizar los datos que se obtendrán de la labor de campo
- Codificación.
- Introducción de datos.
- Tabulación

Análisis de datos

- Los datos ya tabulados se presentan en tablas y gráficos estadísticos.
- Para todo esto se hizo uso del programa SPSS Versión 26 para el proceso de data.
- Definir las herramientas estadísticas

Validación y confiabilidad del instrumento:

- Es la pertenencia que indica la factibilidad del instrumento que debe calcular lo que se ha planteado calcular, en otras palabras, que evidencia certeza al conseguir el producto de la suficiencia, conducta, beneficio o aspecto que aseguren calcular.

- La revalidación se efectuará de acuerdo al dictamen de experimentados, lo cual asignará prominente aceptabilidad lo que se enfoca al propósito de la averiguación y detalla la autenticidad interior. Este proceso está a cargo de competentes.

Confiabilidad:

Según Hernández, (2010).” La confiabilidad de una herramienta de cálculo se alude al nivel en que su utilización reiterada a la misma persona u cosa origina respuestas semejantes”. (p. 200), Para la confianza de la herramienta se efectuó un examen piloto hecha a 30 personales de la Unidad de Gestión Educativa Local, lo cual consintió optimizar, organizar las interrogaciones; seguidamente se agrupó y encausó las informaciones con el medio del Alfa de Cronbach para las dos variables en el sistema SPSS versión 26.

Los jueces en su conjunto dictaminaron los siguientes resultados:

Tabla 3.

Evaluación del criterio de los expertos para validación del instrumento

| Nº | Expertos | Cuantitativo % | Cualitativa |
|-----------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| 1 | Experto 1 | 90 | Excelente |
| 2 | Experto 2 | 88 | Excelente |
| 3 | Experto 3 | 92 | Excelente |
| | Total | 90 | Excelente |

Como se observa en el tablero, los magistrados en su totalidad concluyeron que el instrumento es válido de aplicar. En la escala cualitativa reconoce al grado de excelente, por consiguiente, es considerado adaptable a la indagación. (Aceptable = 0.70-0.80; Bueno= 0.80-0.90; Excelente superior de 0.90).

Variable 1: Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD) las

dimensiones, categorías e intervalos o campos que se evidencian en el siguiente tablero:

Tabla 4.

Recodificar en distintas variables-SINAD

| Dimensiones | Categorías | Intervalos |
|---------------------------|--------------|------------|
| Gestión documental | Nunca | 0 – 4,99 |
| Acceso a la información | Casi nunca | 5 – 9,99 |
| Funcionalidad del sistema | A veces | 10 – 14,99 |
| | Casi siempre | 15 - 19,99 |
| | Siempre | 20 - 25 |

Variable 2: Control del trámite documentario

Tabla 5.

Recodificar en distintas variables-Control del trámite documentario

| Dimensiones | Categorías | Intervalos |
|--|--------------|------------|
| Efectividad en los trámites | Nunca | 0 – 4,99 |
| Atención oportuna | Casi nunca | 5 – 9,99 |
| Conocimiento de los flujos de los documentos | A veces | 10 – 14,99 |
| | Casi siempre | 15 - 19,99 |
| | Siempre | 20 - 25 |

Tabla 6.

Prueba del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para Variable 1 Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD)

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,962 | 15 |

Se ve en las derivaciones el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach es de 0,962, teniendo como significado que el instrumento posee una elevada confiabilidad.

Tabla 7.

Prueba del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para Variable 2: Control del trámite documentario

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,944 | 15 |

Como se demuestra en los resultados el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach es de 0,944, quiere decir que los instrumentos poseen una prominente credibilidad.

Tabla 8.

Baremo para el valor de alfa de Cronbach

| Intervalos para Alfa de Cronbach | Categorías o valoración |
|----------------------------------|-------------------------|
| -1 a 0 | No es confiable |
| 0,01 a 0,49 | Baja confiabilidad |
| 0,5 a 0,75 | Moderada confiabilidad |
| 0,76 a 0,89 | Fuerte confiabilidad |
| 0,9 a 1 | Alta confiabilidad |

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista – 2014

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La indagación se efectuó a individuos adultos pasado los 25 años entre mujeres y varones en quienes existe mayor formalidad para el cumplimiento de sus labores. Se aseguró confidencialidad a los encuestados pidiéndoles de ante mano ser muy sensatos en la formulación de sus respuestas, las mismas que serán el reflejo real de nuestra situación en la Entidad. Por tanto, se contó con la aprobación de los participantes; a quienes anticipadamente se les expuso comprensiblemente la justificación, el objeto, método de indagación, encuesta a efectuar y la utilización de la pesquisa recogida.

Se comunicó también a los encuestados que podrán pedir información sobre los resultados de la investigación cuando este haya culminado. Se valoró al colaborador mediante el respeto y un buen trato.

Así como también, es conveniente expresar la responsabilidad del investigador con la autenticidad de los resultados obtenidos y planteados en la presente investigación. Los investigadores están exigidos en todo momento a resguardar las exactitudes de los resultados derivados del proyecto, tanto negativas como positivas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

En este capítulo se muestran los resultados conseguidos como producto de la indagación en tablas y gráficos estadísticos de la aplicación de los instrumentos a los personales del UGEL Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021, cuyos resultados se revelan seguidamente.

Considerando los indicadores desarrollados concerniente a lo precedente, se procedió a elaborar el instrumento de investigación como: Guía de observación; luego se contactó con los especialistas relacionados al objetivo general del trabajo de investigación y se les proporcionó los siguientes documentos para realizar la validación de los instrumentos de investigación indicados por medio del método del juicio de expertos: Matriz de consistencia, operacionalización de variables, ficha de observación y fichas de validación.

Tabla 9.*Resultados de estadística descriptiva de SINAD y control del trámite documentario*

| | | Estadísticos | | | | | | | |
|-----------------------------|----------|--------------------|-------------------------|---------------------------|--------|-----------------------------|-------------------|--|----------------------------------|
| | | Gestión documental | Acceso a la información | Funcionalidad del sistema | SINAD | Efectividad en los trámites | Atención oportuna | Conocimiento de los flujos de los documentos | Control del trámite documentario |
| N | Válido | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 19,63 | 20,80 | 21,57 | 62,00 | 19,83 | 19,07 | 21,47 | 60,37 |
| Mediana | | 21,00 | 22,00 | 23,00 | 66,00 | 21,00 | 19,00 | 23,00 | 63,00 |
| Moda | | 21 | 22 | 23 | 67 | 21 | 19 | 23 | 63 |
| Desv. Desviación | | 3,449 | 3,336 | 3,370 | 9,886 | 3,086 | 2,888 | 3,560 | 9,107 |
| Varianza | | 11,895 | 11,131 | 11,357 | 97,724 | 9,523 | 8,340 | 12,671 | 82,930 |
| Asimetría | | -1,796 | -1,801 | -2,035 | -1,996 | -1,847 | -1,452 | -1,897 | -1,971 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 | ,427 | ,427 | ,427 | ,427 | ,427 | ,427 | ,427 |
| Curtosis | | 2,397 | 2,139 | 2,958 | 2,632 | 2,717 | 2,215 | 2,437 | 2,684 |
| Error estándar de curtosis | | ,833 | ,833 | ,833 | ,833 | ,833 | ,833 | ,833 | ,833 |
| Rango | | 13 | 12 | 12 | 34 | 12 | 12 | 13 | 31 |
| Mínimo | | 10 | 12 | 12 | 35 | 11 | 11 | 12 | 37 |
| Máximo | | 23 | 24 | 24 | 69 | 23 | 23 | 25 | 68 |
| Percentiles | 25 | 19,75 | 21,00 | 21,75 | 63,00 | 19,75 | 19,00 | 21,75 | 60,50 |
| | 50 | 21,00 | 22,00 | 23,00 | 66,00 | 21,00 | 19,00 | 23,00 | 63,00 |
| | 75 | 22,00 | 23,00 | 23,00 | 67,00 | 22,00 | 21,00 | 23,00 | 66,00 |

Fuente: Data del Sistema de información de apoyo a la administración documental y control de trámite documentario

El análisis y descripción de datos que se obtuvieron durante el proceso de la investigación, con el uso del excel y el SPSS.26, presentamos a continuación.

Interpretación:

Los estadígrafos del Sistema de información de apoyo a la administración documental, media, mediana, moda, Sx, mínimo y máximo son: 62,00; 66,00; 67; 9,886; 35; 69. De igual modo se descifra las dimensiones de esta variable, y se tiene los estadígrafos de Control de trámite documentario, media, mediana, moda, Sx, mínimo y máximo son: 60,37; 63,00; 63; 9,107; 37; 68.

Para cumplir con estas tareas accedimos al SINAD de la UGEL Daniel Alcides Carrión Pasco 2021. El documento Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD) se revisó a la luz de las dimensiones e indicadores considerados en nuestra matriz de operacionalización de variables. Como resultado de esta actividad se tiene un reporte cuantitativo que ha sido elaborado teniendo en cuenta las siguientes interrogantes: ¿El SINAD de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 el Software tiene su función de control del personal? Esto es, ¿ha sido formulado con la intención de resolver algún problema de control al interior de la organización?

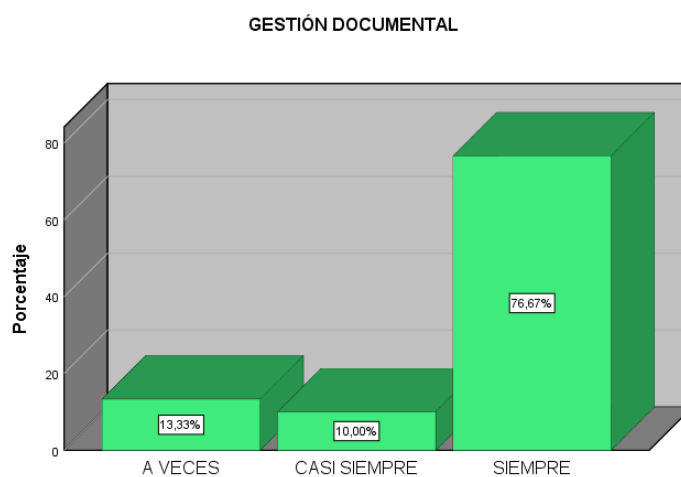
Tabla 10.

Promedio de la dimensión gestión documental

| | | GESTIÓN DOCUMENTAL | | | |
|--------|--------------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 10,0 | 10,0 | 23,3 |
| | SIEMPRE | 23 | 76,7 | 76,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión Gestión documental

Figura 1.



Interpretación

Visto la tabla 10 y la figura 1 se puede valorar que en la dimensión **Gestión documental** de la Variable 1 SINAD de los 30 encuestados la cuantía de la condición **siempre** con 76,7% visto por 23 personales de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; el valor de la categoría **casi siempre** con 10,0% mirado por 3 trabajadores, y el valor de la categoría **a veces** 13,3% percibido por 4 servidores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

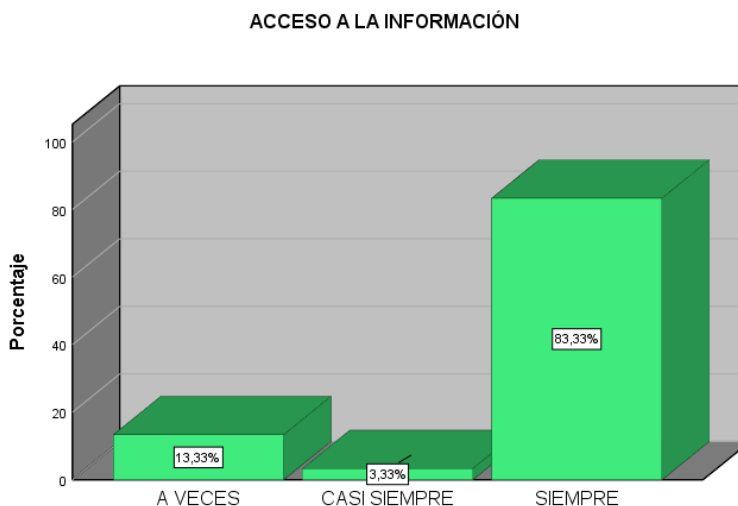
Tabla 11.

Promedio de la dimensión acceso a la información
ACCESO A LA INFORMACIÓN

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,3 | 3,3 | 16,7 |
| | SIEMPRE | 25 | 83,3 | 83,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión Acceso a la información

Figura 2.



Interpretación

Visto la tabla 11 y la figura 2 se puede valorar que en la dimensión **Acceso a la información** de la Variable SINAD de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 83,3% percibido

por 25 servidores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; la cuantía de la condición casi **siempre** con 3,3% visto por 1 trabajador y la valoración de la categoría a veces 13,3% percibido por 4 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

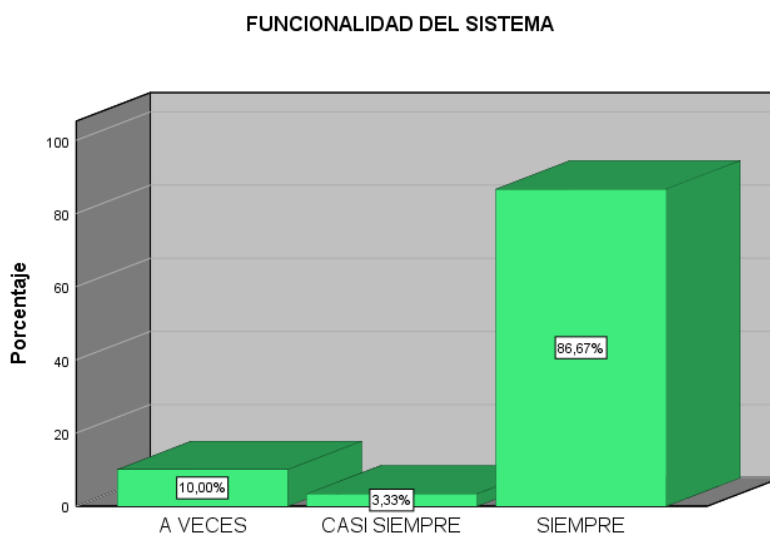
Tabla 12.

Promedio de la dimensión funcionalidad del sistema

| | | FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA | | | |
|--------|--------------|---------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,3 | 3,3 | 13,3 |
| | SIEMPRE | 26 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión Funcionalidad del sistema

Figura 3.



Interpretación

Visto la tabla 12 y la figura 3 se puede valorar que en la dimensión **Funcionalidad del sistema** de la Variable SINAD de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 86,7% percibido por 26 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; la cuantía de la

cualidad casi **siempre** con 3,3% mirado por 1 empleado y el valor de la categoría **a veces** con 10,0% percibido por 4 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

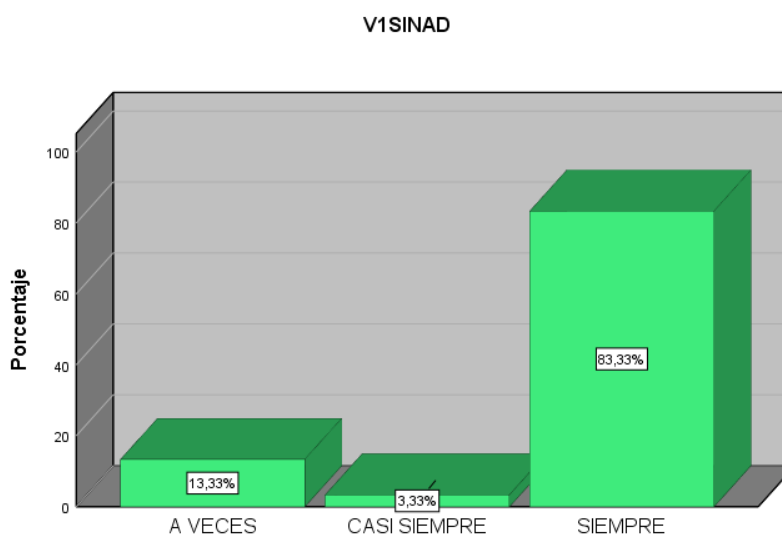
Tabla 13.

Promedio de la variable SINAD

| | | V1SINAD | | | |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,3 | 3,3 | 16,7 |
| | SIEMPRE | 25 | 83,3 | 83,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la variable 1 Sistema de información de apoyo a la administración documental

Figura 4.



Interpretación

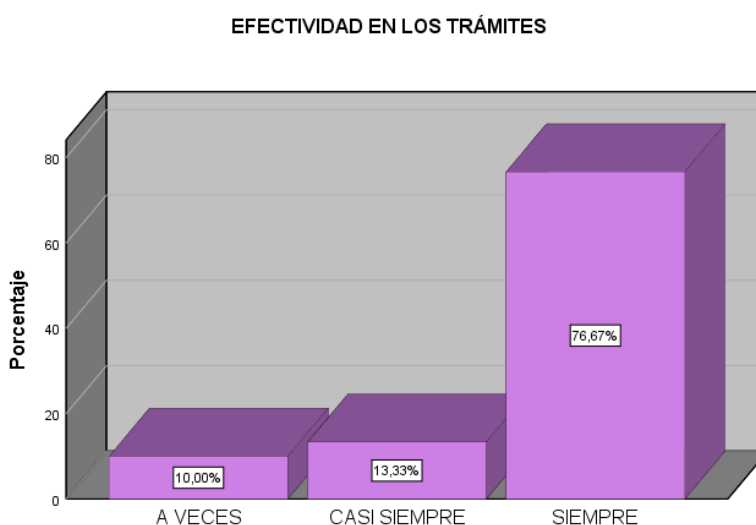
Visto la tabla 13 y la figura 4 se puede valorar la variable **SINAD** de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 83,3% percibido por 25 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; la valía de la condición casi **siempre** con 3,3% observado por 1 trabajador y el valor de la categoría a veces 13,3% percibido por 4 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 14.

Promedio de la dimensión efectividad en los trámites

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A VECES | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 13,3 | 13,3 | 23,3 |
| | SIEMPRE | 23 | 76,7 | 76,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión efectividad en los trámites

Figura 5.

Interpretación

Visto la tabla 14 y la figura 5 se puede valorar que en la dimensión **Efectividad de los trámites** de la Variable Control del trámite documentario de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 76,7% percibido por 23 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; la cuantía de la condición **casi siempre** con 13,3% mirado por 4 trabajadores y la valía de la condición **a veces** 10,0% percibido por 3 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

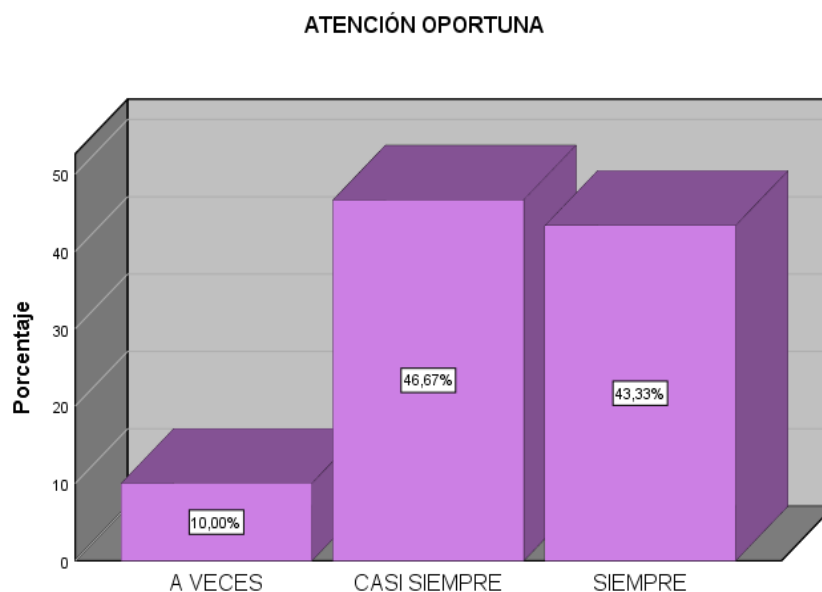
Tabla 15.

Promedio de la dimensión atención oportuna

| | | ATENCIÓN OPORTUNA | | | |
|--------|--------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 46,7 | 46,7 | 56,7 |
| | SIEMPRE | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión efectividad en los trámites

Figura 6.

**Interpretación**

Visto la tabla 15 y la figura 6 se puede valorar que en la dimensión **Atención oportuna** de la Variable Control del trámite documentario de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 43,3% percibido por 13 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; la cuantía de la cualidad **casi siempre** con 46,7% visto por 14 trabajadores y el valor de la categoría **a veces** 10,0% percibido por 3 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 16.

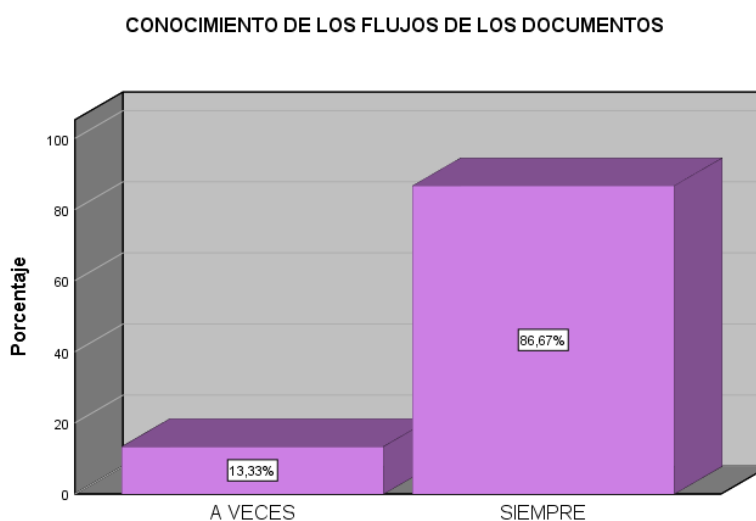
Promedio de la dimensión conocimiento de los flujos de los documentos

CONOCIMIENTO DE LOS FLUJOS DE LOS DOCUMENTOS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | SIEMPRE | 26 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión conocimientos de los flujos de los documentos

Figura 7.



Interpretación

Visto la tabla 16 y la figura 7 se puede valorar que en la dimensión **Conocimiento de los flujos de los documentos** de la Variable Control del trámite documentario de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 86,7% percibido por 26 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; y el valor de la categoría **a veces** 13,3% percibido por 4 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 17.

Promedio de la variable control del trámite documentario

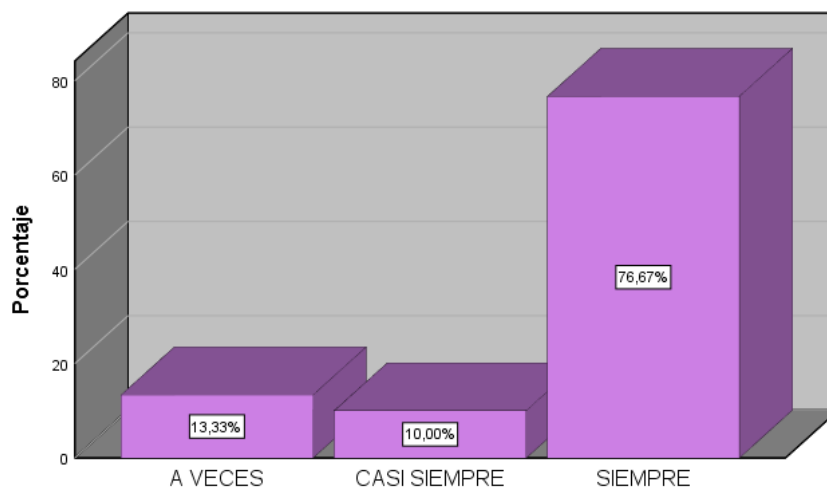
V2 CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 10,0 | 10,0 | 23,3 |
| | SIEMPRE | 23 | 76,7 | 76,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

FUENTE: Data de la dimensión efectividad en los trámites

Figura 8.

V2 CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO



Interpretación

Visto la tabla 17 y la figura 8 se puede valorar en la variable **Control del trámite documentario** de los 30 encuestados el valor de la categoría **siempre** con 76,7% percibido por 23 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; la cuantía de la condición **casi siempre** con 10,0% mirado por 3 trabajadores y el valor de la categoría **a veces** 13,3% percibido por 4 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 18.

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de SINAD y Control del trámite documentario

| | | GESTIÓN DOCUMENTAL | ACCESO A LA INFORMACIÓN | FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA | V1 SINAD | EFFECTIVIDAD EN LOS TRÁMITES | ATENCIÓN OPORTUNA | CONOCIMIENTO DE LOS FLUJOS DE LOS DOCUMENTOS | V2 CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO |
|------------------------------------|------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|--|-------------------------------------|
| N | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 4,63 | 4,70 | 1,87 | 4,70 | 4,67 | 4,33 | 4,73 | 4,63 |
| | Desv. Desviación | ,718 | ,702 | ,346 | ,702 | ,661 | ,661 | ,691 | ,718 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,462 | ,499 | ,517 | ,499 | ,460 | ,277 | ,517 | ,462 |
| | Positivo | ,305 | ,335 | ,350 | ,335 | ,307 | ,260 | ,350 | ,305 |
| | Negativo | -,462 | -,499 | -,517 | -,499 | -,460 | -,277 | -,517 | -,462 |
| Estadístico de prueba | | ,462 | ,499 | ,517 | ,499 | ,460 | ,277 | ,517 | ,462 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

Según 18, visto en prueba de Kolmogorov-Smirnov: todos los valores de sig.asintótica (bilateral) son menores a 0,05 lo que cumple la exigencia de usar la fórmula de Rho Spearman (para distribución no paramétrica), para medir las correlaciones entre relaciones SINAD y Control del trámite documentario. Existe relación significativa entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

5.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadísticas

Hi: Existe relación significativa entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 19

Resultado de la hipótesis general de SINAD y control del trámite documentario

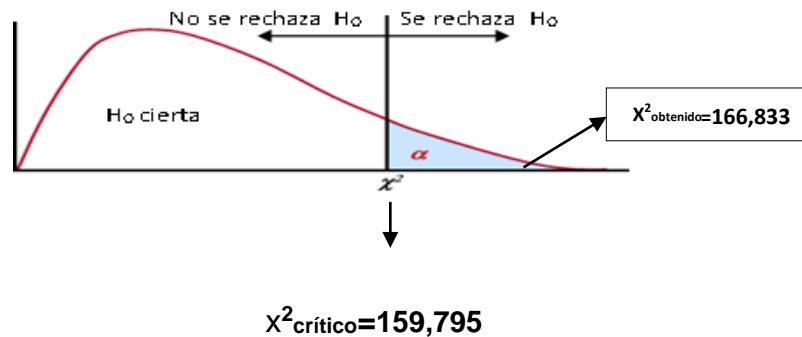
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 166,833 ^a | 132 | ,022 |
| Razón de verosimilitud | 89,469 | 132 | ,998 |
| Asociación lineal por lineal | 27,235 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 156 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Figura 9.

Hipótesis general SINAD y control del trámite documentario



Toma de decisión:

De la Tabla 19 y figura 9, el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,001$) y el valor chi cuadrado es 166,833 es mayor que 159,795 con 132 grados de libertad (ver tabla de valores críticos de la distribución chi cuadrada) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD) y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Prueba de las hipótesis específicas**Hipótesis específica 1.****Anuncio de la Hipótesis:**

Hi: Existe relación significativa entre la gestión documental y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión documental y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco

Tabla 20

Resultado de la hipótesis específico gestión documental y control del trámite documentario

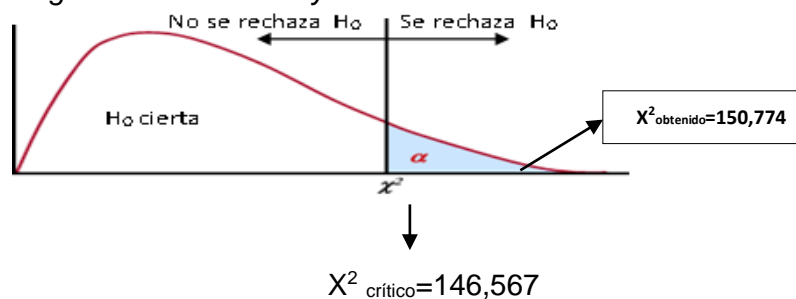
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 150,774 ^a | 120 | ,030 |
| Razón de verosimilitud | 73,371 | 120 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 25,615 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 143 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Figura 10.

Hipótesis específico 1 gestión documental y control del trámite documentario

**Toma de decisión:**

De la Tabla 20 y figura 10, el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,000$) y el valor chi cuadrado es 150,774 es mayor que 146,567 con 120 grados de libertad (ver tabla de valores críticos de la distribución chi cuadrada) refutamos la hipótesis nula y consentimos la hipótesis alterna. O sea, hay correspondencia entre Gestión documental y el Control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Hipótesis específica 2.

Hi: Existe relación significativa entre el acceso a la información y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el acceso a la información y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 21.

Resultado de la hipótesis específico acceso a la información y control del trámite documentario

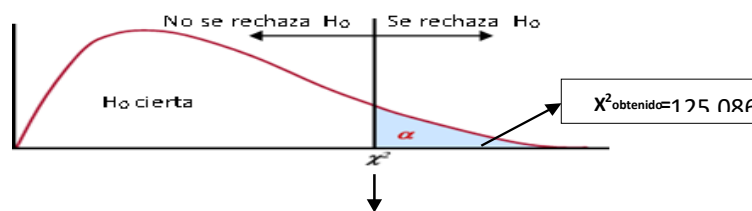
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 125,086 ^a | 96 | ,025 |
| Razón de verosimilitud | 67,723 | 96 | ,987 |
| Asociación lineal por lineal | 25,376 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 117 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Figura 11.

Hipótesis específica 2 acceso a la información y control del trámite documentario



$$X^2_{\text{critico}} = 119,863$$

Toma de decisión:

De la tabla 21 y figura 11, como el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,000$) y el valor chi cuadrado es 125,086 es mayor que 119,863 con 96 grados de libertad (ver tabla de valores críticos de la distribución chi cuadrada) refutamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna. Mejor dicho, hay relación entre Acceso a la información y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Hipótesis específica 3.

Hi: Existe relación significativa entre la funcionalidad del sistema y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Ho: Existe relación significativa entre la funcionalidad del sistema y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

Tabla 22.

Resultado de la hipótesis específico funcionalidad del sistema y control del trámite documentario

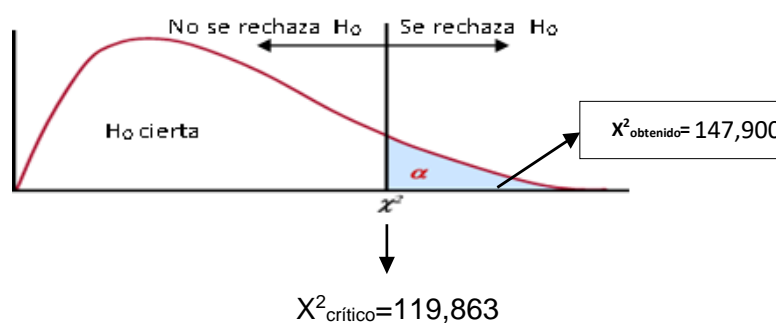
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 147,900 ^a | 96 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 68,461 | 96 | ,985 |
| Asociación lineal por lineal | 26,437 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 117 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Figura 12.

Hipótesis específica 3 funcionalidad del sistema y control del trámite documentario



Toma de decisión:

De la Tabla 22 y figura 12, como el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,006$) y el valor chi cuadrado es 58,885 es mayor que 47,400 con 33 grados de libertad (ver tabla de valores críticos de la distribución chi cuadrada) contradecimos la hipótesis nula y consentimos la hipótesis alterna. Esto es, hay relación entre Funcionalidad del sistema y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos son válidos para la investigación, porque demuestran la influencia del SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, ayuda a la gestión documental y la satisfacción de sus usuarios a quienes se les debe brindar una atención de calidad y dentro de los plazos establecidos y estos resultados también correlacionan con la investigación siguiente:

Pérez, Rodríguez, Álvarez, & Palomino, (2021) en su artículo titulado *Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público*. Cuyo objetivo fue efectuar un estudio sobre la aplicabilidad del portal PIDE y la propagación de la gestión documental para la claridad la interoperabilidad y la guía a los interesados. Llegando a la conclusión que el empleo de las tecnologías de información por medio de la interoperabilidad se hizo necesario para distintas finalidades y objetivos, está continuamente en la vida diaria de los habitantes, sea como forma de orientarse o efectuar cierto trámite, sin interesar el nivel social que se posea.

Cano & Baena, (2016) en su artículo denominado *Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia*. Su objetivo fue efectuar un estudio contrastado para reconocer la diferencia y similitud en la utilización y apoderamiento de las TIC entre la localidad de Medellín y Colombia. La técnica utilizada fue la entrevista telefónica a 180 empresas para Medellín y 380 para Colombia. Llegando a la conclusión que en ambas ciudades las empresas notan que las TIC posibilitan la gestión de información, consienten la mejora de vínculos, consintiéndose brindar a más mercados las ventajas que tales tecnologías brindan respecto a eficiencia y eficacia. Visto la tabla 11 y el gráfico 2 se puede valorar que en la dimensión **Acceso a la información** de la Variable SINAD de los 30 encuestados el

valor de la categoría **siempre** con 83,3% percibido por 25 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; el valor de la categoría casi **siempre** con 3,3% percibido por 1 trabajador y el valor de la categoría a veces 13,3% percibido por 4 trabajadores de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, los resultados obtenidos concuerda con los estudios realizados.

Flores Oyarce, (2020) en su tesis denominado *Sistema web para el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda*. Cuyo objetivo fue establecer el agregado de un sistema web en el control de trámite documentario en dicha Institución. Una investigación aplicada con una cantidad de 600 escritos tomando como muestra 234. Llegando a la conclusión que el sistema web aumenta el control del trámite documentario en la I.E. Emblemática José Granda, ya que se logró verificar en el aumento de los 3 indicadores medidos, los cuales resultaron favorables para la organización, ello se debió al implemento y preciso uso de un sistema web, que consintió perfeccionar el trascurso de trámite documentario. De la Tabla 19 y gráfico 9, el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,001$) y el valor chi cuadrado es 166,833 es mayor que 159,795 con 132 grados de libertad, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre SINAD y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, y se relaciona con las conclusiones que arribó Flores Oyarce.

Encontramos también una coincidencia con los resultados de Calcina Ccori, (2010) en su artículo *CYBERDOC: Sistema de Trámite Documentario*. Del cual el objetivo fue apoyar al habitante en sus diligencias e igualmente al organismo por medio de la renovación de sus procesos. También señala que el sistema CYBERDOC está encaminado al uso computarizado de toda forma de trámites. El autor llega a la conclusión de que la utilización de tecnologías de información y de

Internet de modo seguro para la gestión documentaria accederá al establecimiento a conservarse ordenada con las esperanzas de la industria y del adelanto científico. Otro efecto de la puesta en marcha de CYBERDOC será la disminución de precio y de lapso en los procedimientos de las tramitaciones documentarias.

En nuestro trabajo de investigación mediante el sistema de información de apoyo a la administración documental se tiene la facilidad de inspeccionar todas las documentaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local, posee varios beneficios para las diligencias de documentos como ingreso, bandeja, consulta de expedientes y reportes para realizar el control del trámite documentario, es importante para el logro de los objetivos organizacionales; también, para generar ventaja competitiva y por ende, el éxito de la entidad.

En el trabajo he hallado que la información oportuna de los procesos efectuados y tiene datos de todas las oficinas o áreas implicadas en estas operaciones, así como el acceso rápido y sencillo a esta información, De la Tabla N° 20 y gráfico N° 10, el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,000$) y el valor chi cuadrado es 150,774 es mayor que 146,567 con 120 grados de libertad refutamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna. Mejor dicho, hay relación entre Gestión documental y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

CONCLUSIONES

1. Se ha **determinado** que el Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD) y el Control del trámite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, según la tabla 19 y gráfico 9, el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,001$) y el valor chi cuadrado es 166,833 es mayor que 159,795 con 132 grados de libertad, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación entre Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD) y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; ayuda a la gestión documental del Ministerio de Educación y sus dependencias, permitiendo tener acceso a la información de tiempo real para interesados y el público por medio del portal web y el control del trámite documentario, tiene resultados eficaces, útiles y evidentes es de impacto.
2. Se ha **determinado** que, si existe relación entre la **gestión documental** y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021; según la tabla 18 que los documentos son procesados y visualizados el reporte de los expedientes que son tramitados por técnicos y especialistas a quienes fueron el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,000$) y el valor chi cuadrado es 150,774 es mayor que 146,567 con 120 grados de libertad refutamos la hipótesis nula y consentimos la hipótesis alterna. O sea, hay relación entre Gestión documental y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.
3. Se ha **determinado** que si existe relación entre el acceso a la información y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, según la tabla 19,

información oportuna de los procesos efectuados y tiene datos de todas las oficinas o áreas implicadas en estas operaciones, así como el acceso rápido y sencillo a esta información, como el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,000$) y el valor chi cuadrado es 125,086 es mayor que 119,863 con 96 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre Acceso a la información y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

4. Se ha determinado que existe relación entre la funcionalidad del sistema y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021, según la tabla 20, como un sistema posee varios beneficios para las diligencias de documentos que son: ingreso, bandeja, consulta de expedientes y reportes para realizar el control del trámite documentario, puesto que el nivel de significancia es mayor a 0,001 ($0,05 > 0,006$) y el valor chi cuadrado es 58,885 es mayor que 47,400 con 33 grados de libertad, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre Funcionalidad del sistema y el Control del trámite documentario en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

RECOMENDACIONES

Habiéndose comprobado la eficacia del Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD) para el buen manejo y control del trámite documentario, me es grato realizar las recomendaciones siguientes:

- A todas las Entidades públicas y empresas privadas de nuestro país, quienes hasta la actualidad continúan realizando sus registros de documentos a través de un cuaderno de control o libro de actas, opten por cambiar dicho material por un sistema de control de trámite documentario ya que al haberse comprobado su eficacia de este nos permite visualizar y comprobar la calidad de servicio que brindan en cuanto a los trámites, manejo y control de los documentos.
- La razón de ser de toda Entidad o empresa son sus trabajadores, usuarios y clientes; por lo tanto, al haberse comprobado mediante el uso del SINAD la satisfacción de los usuarios, recomiendo la implementación de este o de un sistema similar en las entidades o empresas que aún no cuentan con este soporte y que continúan laborando con el método de registro documental tradicional o antiguo.
- La innovación de una entidad o empresa depende muchísimo del jefe o líder que se encuentra a cargo de este; por lo que, recomiendo a los mismos tomen la iniciativa para implementar un sistema de control de trámite en sus entidades o empresas, de este modo no solamente mejorarán en el control de los trámites, sino que también ello permitirá y ayudará para la atención oportuna de los documentos y por consecuente se conseguirá la satisfacción de los usuarios y clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Arrieta, V. V. (2018). *El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón -Pasco*. Huachón - Pasco: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Aybar Huallanca, J. J. (2018). *Sistema Informático de Gestión de Trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo –Chincha Alta -2018*. Chinche - Ica: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe>.
- Calcina Ccori, P. (2010). *CYBERDOC: Sistema de Trámite Documentario*. Lima: Universidad Nacional de San Agustín, Handel-Soft S.A.C.
- Calero López, D. M. (2019). *Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco*. Cerro de Pasco - Perú: <http://repositorio.undac.edu.pe>.
- Camilo Monblanc, L., & Castro Milán, H. Y. (2020). *La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable*. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente, Santiago de Cuba. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/doris-art.9.pdf
- Cano, J. A., & Baena, J. J. (2016). *Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia*. Colombia: Revista Espacios - <https://www.revistaespacios.com>.
- Carrillo de Arellano, N. (2011). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Lima: slideshare - <https://es.slideshare.net>.
- Carrillo, N., & Morales, J. (2021). *Sistema web con asistente virtual para la mejora del proceso del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Suyo - 2021*. Piura: Repositorio UCV. Obtenido de file:///C:/Users/DGI-RACIONALIZACION/Downloads/Carrillo_RNAE-Morales_MJA-SD.pdf
- Chacón Umaña, E., & Ovalle Díaz, E. (2019). *Implementación de un prototipo de aplicación web para el trámite de solicitud - uso del parqueadero en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad de Ingeniería*. Bogotá, Colombia: Universidad distrital Francisco José de Caldas. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/15784/OvalleDiazEdwinYovani2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Copyright IOIP. (2021). *¿Qué es el flujo documental en una entidad?* Lima: ioip.com.co. Obtenido de <https://www.ioip.com.co/post/como-mejorar-el-flujo-documental-en-tu-organizacion>
- Cordova Barrientos, Y. M. (2019). *Implementación de un sistema informático para el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo–Morropón–Piura*. Piura: Repositorio Dspace -<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2007>.

- Díaz Jiménez, A., & Gonzáles Pérez, A. (2020). *La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas*. Las Villas - Cuba: SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572763612007>
- Fernandez Taquis, D. E. (2023). *Gestión documental de archivos en el Vicerrectorado Administrativo Financiero de la Universidad Técnica de Babahoyo, periodo 2022*. Babahoyo, Ecuador: Repositorio digital Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14275/E-UTB-FAFI-ING.COM-000928.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores Oyarce, A. I. (2020). *Sistema web para el control de trámite documentario en la Institución Educativa Emblemática José Granda*. Lima: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62941/Flores_OAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Freire Galarza, W. Y. (2021). *"El Método Inductivo en la Enseñanza de la Educación Física de los estudiantes de 8vo año EGB de la Unidad Educativa Quisapincha"*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32408/1/Wendy%20Freire%20Tesis%20.pdf>
- García Bocanegra, N. (2022). *Implementación de un sistema virtual (CHATBOT) para la atención al cliente sobre la información de trámites al ciudadano por medio de interacciones conversacionales, para la Secretaría de Educación de la ciudad de Girardot en el año 2021*. Girardot - Colombia: Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11613/Proyecto%20Chatbot%20Nicolas%20Garcia%20B%202021V1.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Gilio Maguiña, R. J. (2017). *Implementación de un Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad de Huarney - 2017*. Chimbote: Uladech Católica - <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Giraldo Ventura, D. Á. (2021). *Implementación de un sistema de información documentario para mejorar el proceso de gestión documental en el Gobierno Regional Pasco - 2020*. Cerro de Pasco - Perú: Repositorio UNDAC. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2452>
- Hernández Sampiere, R. F. (2014). *Afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón*. otros.
- MED. (2011). *Manual de Usuario - Archivo Central*. Lima: Ministerio de Educación. Obtenido de file:///D:/TITULACI%C3%93N%20UPLA%202018%20%20-%20%202021/DOCUMENTOS%20DE%20REFERENCIAS/Manual_Archivo_Central_v35%20-%20SINAD%20%20MINEDU.pdf
- MINEDU. (2011). *Manual de Usuario - Normatividad Versión 3.6*. Lima: Ministerio de Educación. Obtenido de file:///D:/TITULACI%C3%93N%20UPLA%202018%20%20-%20%202021/DOCUMENTOS%20DE%20REFERENCIAS/Manual_Archivo_Central_v35%20-%20SINAD%20%20MINEDU.pdf

%20%202021/DOCUMENTOS%20DE%20REFERENCIAS/Manual_Normatividad_v36%20-%20SINAD%20MINEDU.pdf

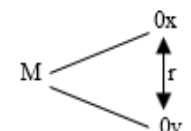
- Ministerio de Educación. (2011). *Manual del Usuario Gestión de Expedientes Flujo de Expediente Externo*. Lima - Perú: MINEDU - <http://esinad.minedu.gob.pe>.
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). *Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público*. México: Revista Científica Ciencia Latina. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Riascos, G., & Rivadeneira, D. (2017). *Funcionalidad*. Lima: gitbooks.io. Obtenido de <https://fjimenezg.gitbooks.io/atributos-de-calidad-y-patrones-de-diseno/content/funcionalidad.html>
- Ruiz Guevara, L., & Guadalupe Goñas, R. (2020). *Sistema web para el control de tramite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2020*. Tarapoto: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64277/Guadalupe_GR-Ruiz_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas O'Brien, P. (2013). *Resolución Ministerial N° 0144-2013-ED que aprueba la Directiva N° 008-2013-MINEDU/SG-OTD "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Educación"*. Lima: Ministerio de Educación.
- Sanabria, J. (2019). *La Gestión Documental. Definición, conceptos clave e importancia en la actualidad*. Lima: LinkedIn. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-gesti%C3%B3n-documental-definici%C3%B3n-conceptos-clave-e-en-jose-sanabria>
- Santa María Loza, L. D. (2010). *Trámite Documentario*. Lima: DSM group SAC - <https://sites.google.com/a/dsmgroupsac.com>.
- Sergio, R., & Quintero, G. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*. Cuba: Editorial Ciencias Médicas, Cuba. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>
- Ubaldo Polinar, P. (2020). *Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023*. Cerro de Pasco: Gobierno Regional Pasco.
- Vilca Quisocala, J. V., & Alferez Vilca, R. A. (2014). *Aplicación Web de Trámite Documentario para la mejora y agilización del trámite en el edificio administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno para el 2014*. Puno - Perú: Repositorio Institucional UNA Puno - <http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP>.
- Wikipedia. (2019). *Acceso a la información*. Lima: Wikipedia La enciclopedia libre. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Acceso_a_la_informaci%C3%B3n
- Yarlequé, R., & Castro, D. (2018). *Atención oportuna y satisfacción de los usuarios de la plataforma de seguros de ESSALUD Loreto: Iquitos 2017*. Iquitos: unapiquitos.edu.pe. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6014/Rufino_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | MARCO TEÓRICO (ESQUEMA) | DIMENSIONES | MÉTODOS |
|--|--|--|----------------------------------|---|--|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | V1: | Manual del Usuario – Normatividad Versión 3.5 emitida por el MINEDU, dice: “El Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo – SINAD tiene como objetivo principal apoyar a la gestión documental del Ministerio de Educación y sus dependencias donde sea implementado, permitiendo acceder a la información de tiempo real para usuarios y el público a través de un portal web”. | Gestión documental | Diseño: Descriptivo Correlacional |
| ¿Qué relación existe entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021? | Determinar la relación que existe entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | Existe relación significativa entre el SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | SINAD | El SINAD brinda información oportuna de las transacciones realizadas, así como el acceso rápido y sencillo a las informaciones. Por lo tanto, es necesario conocer la funcionalidad del sistema. | Acceso a la información |  Población: 55 empleados |
| Problemas Específicos: | Objetivos Específicos: | Hipótesis Específicas: | V2: | ISOTools (2017) menciona: Las organizaciones necesitan una forma eficiente de ejercer control de documentos en los Sistemas de Gestión, de manera que los empleados trabajen con un sistema centralizado y controlado, al que tengan acceso, pudiendo así contar con la información que necesitan cuando la necesitan. | Funcionalidad del sistema | Muestra: 30 empleados |
| ¿Qué relación existe entre la gestión documental y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021? | Determinar la relación que existe entre la gestión documental y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | Existe relación significativa entre la gestión documental y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | Control del trámite documentario | Entonces estaríamos hablando de la efectividad en los trámites, mediante una atención oportuna. | Efectividad en los trámites | Técnica: Encuesta |
| ¿Qué relación existe entre el acceso a la información y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021? | Determinar la relación que existe entre el acceso a la información y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | Existe relación significativa entre el acceso a la información y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | | Luis David Santa María Loza (2010), dice: trámite documentario es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización. | Atención oportuna | Instrumento: Cuestionario |
| ¿Qué relación existe entre la funcionalidad del sistema y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021? | Determinar la relación que existe entre la funcionalidad del sistema y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | Existe relación significativa entre la funcionalidad del sistema y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021 | | | Conocimiento de los flujos de los documentos | Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva e inferencial; y el paquete Estadístico SPSS V.26. |

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA MEDICIÓN |
|--|--|---|--|---|-----------------|
| V 1: SINAD | <p>Definición Conceptual: Manual del Usuario – Normatividad Versión 3.5 emitida por el MINEDU, dice: “El Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo – SINAD tiene como objeto fundamental ayudar a la gestión documental del Ministerio de Educación y sus dependencias en el que sea implementado, consintiendo acceder a la información de tiempo real para beneficiarios y el público por medio de un portal web”.</p> <p>El SINAD brinda información oportuna de las transacciones realizadas, así como el acceso rápido y sencillo a las informaciones. Por lo tanto, es necesario conocer la funcionalidad del sistema.</p> | <p>El SINAD es un sistema de información que nos permite la gestión documental y el acceso a la información, mediante la funcionalidad del sistema manejado por los trabajadores.</p> | Gestión documental | <p>Conoce la ubicación documental</p> <p>Valora las propiedades del sistema</p> <p>Observa que los empleados conozcan el SINAD</p> <p>Resalta la importancia del SINAD</p> | Ordinal |
| | | | Acceso a la información | <p>Detallan la ubicación de los expedientes</p> <p>Conoce la información documental de las otras áreas</p> <p>Incita a responsabilidad de informar</p> <p>Difunde la existencia e importancia del SINAD</p> <p>Cumple con los objetivos esperados</p> <p>Participa en cursos de capacitación</p> <p>Conoce los detalles del sistema</p> <p>Aprovecha las facilidades que brinda el sistema</p> <p>Cumple con las metas deseadas</p> | |
| V 2: Control del trámite documentario | <p>ISOTools (2017) menciona: Las organizaciones necesitan una forma eficiente de ejercer control de documentos en los Sistemas de Gestión, de modo que los empleados laboren con un sistema centralizado y controlado, al que tengan acceso, logrando así contar con la información que necesitan cuando la necesitan.</p> <p>Entonces estaríamos hablando de la efectividad en los trámites, mediante una atención oportuna.</p> <p>Luis David Santa María Loza (2010), dice: trámite documentario es una aplicación que consiente a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos revelar estadísticas que consientan analizar pasos repetitivos o que no adicione valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.</p> | <p>Para resultado de esta investigación el control del trámite documentario es comprendido como el resultado de los logros de los empleados de la UGEL Daniel Alcides Carrión en términos de efectividad en los trámites, atención oportuna y conocimiento de los flujos de los documentos.</p> | Efectividad en los trámites | <p>Realiza sus trabajos con responsabilidad y eficacia</p> <p>Dispone el cumplimiento de labores con los demás</p> <p>Cumple correctamente con los trámites requeridos</p> <p>Brinda información a los usuarios en el tiempo más breve</p> <p>Realiza trabajo efectivo y sobresaliente</p> | Ordinal |
| | | | Atención oportuna | <p>Satisface a los usuarios con la celeridad en la atención</p> <p>Demuestra eficiencia en la atención al usuario</p> <p>Utiliza adecuadamente el sistema</p> | |
| | | | Conocimiento de los flujos de los documentos | <p>Conoce el flujo de documentos por medio del sistema</p> <p>Informa al usuario sobre el flujo de su documento</p> <p>Orienta sobre los procesos realizados a los expedientes</p> | |

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: "SINAD"

TÍTULO: SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

SINAD: Manual del Usuario – Normatividad Versión 3.5 emitida por el MINEDU, dice: "El Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo – SINAD tiene como objeto fundamental ayudar a la gestión documental del Ministerio de Educación y sus dependencias en el que sea implementado, consintiendo acceder a la información de tiempo real para beneficiarios y el público por medio de un portal web".

El SINAD brinda información oportuna de las transacciones realizadas, así como el acceso rápido y sencillo a las informaciones. Por lo tanto, es necesario conocer la funcionalidad del sistema.

| DIMENSIONES | INDICADORES | Nº | ITEMS / TEMAS | ESCALA DE VALORACIÓN |
|-----------------------------------|---|----|--|--|
| I. Gestión documental | <ul style="list-style-type: none"> - Conoce la ubicación documental. - Valora las propiedades del sistema - Observa que los empleados conozcan el SINAD - Resalta la importancia del SINAD | 01 | Crees que el SINAD es un sistema que orienta y encamina a una buena gestión documental | Nunca=1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre=5 |
| | | 02 | Te parece que el SINAD te permite organizar y controlar tus documentos | |
| | | 03 | El SINAD te orientará a utilizar métodos eficientes y eficaces para el control documentario | |
| | | 04 | Crees que en la UGEL DAC existe una buena gestión documental | |
| | | 05 | Crees que el SINAD te ofrece seguridad para un buen control documentario | |
| II. Acceso a la información | <ul style="list-style-type: none"> - Detallan la ubicación de los expedientes. - Conoce la información documental de las otras áreas - Incita a responsabilidad de informar - Difunde la existencia e importancia del SINAD | 06 | Tienes acceso a consultar expedientes ubicados en otras dependencias | |
| | | 07 | Puedes informar al usuario en tiempo record sobre la situación de su expediente | |
| | | 08 | Crees que el usuario en cualquier oficina de nuestra Entidad puede informarse sobre su expediente | |
| | | 09 | Piensas que los usuarios están satisfechos con las ventajas del acceso a la información con uso de SINAD | |
| | | 10 | Crees que el acceso a la información, facilita los trámites a los usuarios | |
| III. Funcionalidad del sistema | <ul style="list-style-type: none"> - Cumple con los objetivos esperados. - Participa en cursos de capacitación. - Conoce los detalles del sistema. - Aprovecha las facilidades que brinda el sistema | 11 | Crees que el SINAD es un sistema efectivo para el control documentario | |
| | | 12 | Conoces con exactitud las propiedades y funcionalidad del SINAD | |
| | | 13 | Crees que fue buena idea implementar el SINAD en la UGEL Daniel Alcides Carrión | |
| | | 14 | Crees que hay una diferencia abismal entre el registro de un expediente en acta y en el SINAD | |
| | | 15 | Crees que el SINAD es un sistema muy fácil y práctico para utilizarlo | |

ANEXO 4

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: “CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO”

TÍTULO: SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021.

CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO: ISOTools (2017) menciona: Las organizaciones requieren una manera eficiente de ejercer control de documentos en los Sistemas de Gestión, de modo que los trabajadores trabajen con un sistema centralizado y controlado, al que tengan acceso, logrando así contar con la información que necesitan cuando la necesitan.

Entonces estaríamos hablando de la efectividad en los trámites, mediante una atención oportuna.

Luis David Santa María Loza (2010), dice: trámite documentario es una aplicación que consiente a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos revelar estadísticas que consientan analizar pasos repetitivos o que no adicionen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.

| DIMENSIONES | INDICADORES | N o . | ITEMS / TEMAS | ESCALA DE VALORACIÓN |
|---|---|-------------|---|---|
| I. Efectividad en los trámites | <ul style="list-style-type: none"> - Cumple con las metas deseadas. - Realiza sus trabajos con responsabilidad y eficacia. - Dispone el cumplimiento de labores con los demás. - Cumple correctamente con los trámites requeridos | 01 | El SINAD te genera confianza en los trámites o procesos que realizar diariamente | Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5 |
| | | 02 | Creer que en la UGEL DAC se controla con efectividad el trámite documentario | |
| | | 03 | Observaste satisfacción en los usuarios cuando realizan la consulta sobre la ubicación de sus documentos | |
| | | 04 | Creer que el sistema genera confianza en los usuarios al realizar sus consultas | |
| | | 05 | Creer que el resultado que arroja el sistema sobre la ubicación de un documento es 100% seguro | |
| II. Atención oportuna | <ul style="list-style-type: none"> - Brinda información a los usuarios en el tiempo más breve. - Realiza trabajo efectivo y sobresaliente. - Satisface a los usuarios con la celeridad en la atención. - Demuestra eficiencia en la atención al usuario | 06 | Te parece que el SINAD te ayuda a controlar oportunamente tus trámites | |
| | | 07 | Consideras que no te acumulaste de documentos pendientes, gracias al apoyo del sistema | |
| | | 08 | Creer que has cumplido con las necesidades y exigencias de los usuarios al realizar un trámite oportuno | |
| | | 09 | Resuelves o atiendes con frecuencia oportunamente una solicitud o requerimiento | |
| III. Conocimiento de los flujos de los documentos | <ul style="list-style-type: none"> - Utiliza adecuadamente el sistema. - Conoce el flujo de documentos por medio del sistema. - Informa al usuario sobre el flujo de su documento. - Orienta sobre los procesos realizados a los expedientes | 10 | Piensas que los usuarios están conformes con el método de atención que brindamos | |
| | | 11 | Si te consultara la ubicación de un archivo x, me darías un resultado inmediatamente | |
| | | 12 | En el SINAD puedes visualizar cual fue el flujo de un archivo x desde su inicio hasta su culminación de proceso | |
| | | 13 | Creer que el SINAD te sirve de orientación para que conozcas el flujograma de un archivo x | |
| | | 14 | Orientaste a un usuario sobre las oficinas o dependencias a las cuales fue derivado su documento, esto con el apoyo del SINAD | |
| 15 | Creer que cualquier empleado de la UGEL DAC que tenga acceso al SINAD, puede orientar a los usuarios sobre el flujo de su expediente | | | |

ANEXO 5 EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE SINAD

Este cuestionario es parte de una investigación académica, cuyo propósito es conseguir información, sobre la opinión que tienen los empleados de la UGEL Daniel Alcides Carrión – Pasco.

INSTRUCCIÓN:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems y, responder marcando con una X la opción que usted considere más indicada de acuerdo a la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
- La información que resulte de la aplicación del instrumento, será manejada en forma anónima y confidencial.
- No está permitido consultar a sus compañeros(as) para indagar sobre sus respuestas, ya que es muy importante que su opinión sea personal de cada situación planteada.

La escala de valoración es la siguiente:

NUNCA=1 CASI NUNCA =2 A VECES =3 CASI SIEMPRE =4 SIEMPRE=5

| N° | INDICADORES | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
|--|--|------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Gestión Documental | | | | | | |
| 1 | Crees que el SINAD es un sistema que orienta y encamina a una buena gestión documental | | | | | |
| 2 | Te parece que el SINAD te permite organizar y controlar tus documentos | | | | | |
| 3 | El SINAD te orientará a utilizar métodos eficientes y eficaces para el control documentario | | | | | |
| 4 | Crees que en la UGEL DAC existe una buena gestión documental | | | | | |
| 5 | Crees que el SINAD te ofrece seguridad para un buen control documentario | | | | | |
| Dimensión 2 : Acceso a la Información | | | | | | |
| 6 | Tienes acceso a consultar expedientes ubicados en otras dependencias | | | | | |
| 7 | Puedes informar al usuario en tiempo record sobre la situación de su expediente | | | | | |
| 8 | Crees que el usuario en cualquier oficina de nuestra Entidad puede informarse sobre su expediente | | | | | |
| 9 | Piensas que los usuarios están satisfechos con las ventajas del acceso a la información con uso de SINAD | | | | | |
| 10 | Crees que el acceso a la información, facilita los trámites a los usuarios | | | | | |
| Dimensión 3 : Funcionalidad del Sistema | | | | | | |
| 11 | Crees que el SINAD es un sistema efectivo para el control documentario | | | | | |
| 12 | Conoces con exactitud las propiedades y funcionalidad del SINAD | | | | | |
| 13 | Crees que fue buena idea implementar el SINAD en la UGEL Daniel Alcides Carrión | | | | | |
| 14 | Crees que hay una diferencia abismal entre el registro de un expediente en acta y en el SINAD | | | | | |
| 15 | Crees que el SINAD es un sistema muy fácil y práctico para utilizarlo | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 6
EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO SOBRE CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

Este cuestionario es parte de una investigación académica, cuyo propósito es conseguir información, sobre la opinión que tienen los empleados de la UGEL Daniel Alcides Carrión – Pasco.

INSTRUCCIÓN:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems y, responder marcando con una X la opción que usted considere más indicada de acuerdo a la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
- La información que resulte de la aplicación del instrumento, será manejada en forma anónima y confidencial.
- No está permitido consultar a sus compañeros(as) para indagar sobre sus respuestas, ya que es muy importante que su opinión sea personal de cada situación planteada.

La escala de valoración es la siguiente:

NUNCA=1 CASI NUNCA = 2 A VECES =3 CASI SIEMPRE =4 SIEMPRE=5

| N° | INDICADORES | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
|--|--|------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Efectividad en los Trámites | | | | | | |
| 1 | El SINAD te genera confianza en los trámites o procesos que realizar diariamente | | | | | |
| 2 | Creas que en la UGEL DAC se controla con efectividad el trámite documentario | | | | | |
| 3 | Observaste satisfacción en los usuarios cuando realizan la consulta sobre la ubicación de sus documentos | | | | | |
| 4 | Creas que el sistema genera confianza en los usuarios al realizar sus consultas | | | | | |
| 5 | Creas que el resultado que arroja el sistema sobre la ubicación de un documento es 100% seguro | | | | | |
| Dimensión 2: Atención Oportuna | | | | | | |
| 6 | Te parece que el SINAD te ayuda a controlar oportunamente tus trámites | | | | | |
| 7 | Consideras que no te acumulaste de documentos pendientes, gracias al apoyo del sistema | | | | | |
| 8 | Creas que has cumplido con las necesidades y exigencias de los usuarios al realizar un trámite oportuno | | | | | |
| 9 | Resuelves o atiendes con frecuencia oportunamente una solicitud o requerimiento | | | | | |
| 10 | Piensas que los usuarios están conformes con el método de atención que brindamos | | | | | |
| Dimensión 3: Conocimiento de los Flujos de los Documentos | | | | | | |
| 11 | Si te consultara la ubicación de un archivo x, me darías un resultado inmediatamente | | | | | |
| 10 | En el SINAD puedes visualizar cual fue el flujo de un archivo x desde su inicio hasta su culminación de proceso | | | | | |
| 11 | Creas que el SINAD te sirve de orientación para que conozcas el flujograma de un archivo x | | | | | |
| 12 | Orientaste a un usuario sobre las oficinas o dependencias a las cuales fue derivado su documento, esto con el apoyo del SINAD | | | | | |
| 15 | Creas que cualquier empleado de la UGEL DAC que tenga acceso al SINAD, puede orientar a los usuarios sobre el flujo de su expediente | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 7



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

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,
QUIEN SUSCRIBE;

HACE CONSTAR

Que, doña Yuli Beatriz LÓPEZ INGARUCA identificada con DNI N° 04222627, estudiante de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, ha desarrollado su trabajo de investigación (Tesis) aplicando encuesta a los empleados de nuestra Institución sobre: **"SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021"**.

Se le expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Yanahuanca, 05 de octubre de 2021

Prof. JESSICA SANTIAGO LOVATÓN
DIRECTORA DEL PROGRAMA REGIONAL II
UGEL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ANEXO 8

Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corroboró mediante el estadístico Alfa de Cronbach, el cual serán aplicados nuestros dos instrumentos de medición. Con la ayuda del software estadístico SPSS26.

Estadística de fiabilidad (SINAD)

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,962 | 15 |

Fuente: Elaboración propia SPSS 26

Estadística de fiabilidad de Control del trámite documentario

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,944 | 15 |

Fuente: Elaboración propia SPSS 26

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos.

Resultado de la validación de los expertos

| N° | Expertos | Cuantitativo % | Cualitativa |
|----|-----------|----------------|-------------|
| 1 | Experto 1 | 90 | Excelente |
| 2 | Experto 2 | 88 | Excelente |
| 3 | Experto 3 | 92 | Excelente |
| | Total | 90 | Excelente |

ANEXO 9

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SINAD

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELEVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: Gestión Documental | | | | | | | |
| 1 | Creo que el SINAD es un sistema que orienta y encamina a una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Te parece que el SINAD te permite organizar y controlar tus documentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El SINAD te orientará a utilizar métodos eficientes y eficaces para el control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Creo que en la UGEL DAC existe una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Creo que el SINAD te ofrece seguridad para un buen control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 2: Acceso a la Información | | | | | | | |
| 6 | Tienes acceso a consultar expedientes ubicados en otras dependencias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Puedes informar al usuario en tiempo record sobre la situación de su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Creo que el usuario en cualquier oficina de nuestra Entidad puede informarse sobre su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Piensas que los usuarios están satisfechos con las ventajas del acceso a la información con uso de SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Creo que el acceso a la información, facilita los trámites a los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 3: Funcionalidad del Sistema | | | | | | | |
| 11 | Creo que el SINAD es un sistema efectivo para el control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Conoces con exactitud las propiedades y funcionalidad del SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Creo que fue buena idea implementar el SINAD en la UGEL Daniel Alcides Carrión | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Creo que hay una diferencia abismal entre el registro de un expediente en acta y en el SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Creo que el SINAD es un sistema muy fácil y práctico para utilizarlo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: *Sesura Atachocua, Jorge Saul* DNI: *4 2464827*

Especialidad del validador: *Contable Público y Duranulla local*

06 de *diciembre* de *2021*



Firma del Experto Informante

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SINAD

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELAVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: Gestión Documental | | | | | | | |
| 1 | Crees que el SINAD es un sistema que orienta y encamina a una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Te parece que el SINAD te permite organizar y controlar tus documentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El SINAD te orientará a utilizar métodos eficientes y eficaces para el control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Crees que en la UGEL DAC existe una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Crees que el SINAD te ofrece seguridad para un buen control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 2 : Acceso a la Información | | | | | | | |
| 6 | Tienes acceso a consultar expedientes ubicados en otras dependencias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Puedes informar al usuario en tiempo record sobre la situación de su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Crees que el usuario en cualquier oficina de nuestra Entidad puede informarse sobre su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Piensas que los usuarios están satisfechos con las ventajas del acceso a la información con uso de SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Crees que el acceso a la información, facilita los trámites a los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 3 : Funcionalidad del Sistema | | | | | | | |
| 11 | Crees que el SINAD es un sistema efectivo para el control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Conoces con exactitud las propiedades y funcionalidad del SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Crees que fue buena idea implementar el SINAD en la UGEL Daniel Alcides Carrión | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Crees que hay una diferencia abismal entre el registro de un expediente en acta y en el SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Crees que el SINAD es un sistema muy fácil y práctico para utilizarlo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: ARTEMIO JOSUE ESPINOZA ROMERO

DNI: 04071855

Especialidad del validador: PLANIFICACION Y PROYECTOS DE DESARROLLO

06 de DICIEMBRE de 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Pl. J. 21
Firma del Experto Informante

Mg. ARTEMIO J. ESPINOZA ROMERO
PLANIFICADOR I - UGEL-DAC.

Anexo 10

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELAVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|--|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Efectividad en los Trámites | | | | | | | | |
| 1 | El SINAD te genera confianza en los trámites o procesos que realizar diariamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Crees que en la UGEL DAC se controla con efectividad el trámite documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Observaste satisfacción en los usuarios cuando realizan la consulta sobre la ubicación de sus documentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Crees que el sistema genera confianza en los usuarios al realizar sus consultas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Crees que el resultado que arroja el sistema sobre la ubicación de un documento es 100% seguro | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Atención Oportuna | | | | | | | | |
| 6 | Te parece que el SINAD te ayuda a controlar oportunamente tus trámites | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Consideras que no te acumulaste de documentos pendientes, gracias al apoyo del sistema | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Crees que has cumplido con las necesidades y exigencias de los usuarios al realizar un trámite oportuno | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Resuelves o atiendes con frecuencia oportunamente una solicitud o requerimiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Piensas que los usuarios están conformes con el método de atención que brindamos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Conocimiento de los Flujos de los Documentos | | | | | | | | |
| 11 | Si te consultara la ubicación de un archivo x, me darías un resultado inmediatamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | En el SINAD puedes visualizar cual fue el flujo de un archivo x desde su inicio hasta su culminación de proceso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Crees que el SINAD te sirve de orientación para que conozcas el flujograma de un archivo x | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Orientaste a un usuario sobre las oficinas o dependencias a las cuales fue derivado su documento, esto con el apoyo del SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Crees que cualquier empleado de la UGEL DAC que tenga acceso al SINAD, puede orientar a los usuarios sobre el flujo de su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: ANTONIO JOSUE ESPINOZA ROMERO DNI: 04071855

Especialidad del validador: PLANIFICACION Y PROYECTOS DE DESARROLLO

06 de Diciembre de 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Antes
 Firma del Experto Informante
 Mg. ANTONIO JOSUE ESPINOZA ROMERO
 PLANIFICADOR I. UGEL-DAC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SINAD

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELAVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: Gestión Documental | | | | | | | |
| 1 | Crees que el SINAD es un sistema que orienta y encamina a una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Te parece que el SINAD te permite organizar y controlar tus documentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El SINAD te orientará a utilizar métodos eficientes y eficaces para el control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Crees que en la UGEL DAC existe una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Crees que el SINAD te ofrece seguridad para un buen control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 2: Acceso a la Información | | | | | | | |
| 6 | Tienes acceso a consultar expedientes ubicados en otras dependencias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Puedes informar al usuario en tiempo record sobre la situación de su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Crees que el usuario en cualquier oficina de nuestra Entidad puede informarse sobre su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Piensas que los usuarios están satisfechos con las ventajas del acceso a la información con uso de SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Crees que el acceso a la información, facilita los trámites a los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 3: Funcionalidad del Sistema | | | | | | | |
| 11 | Crees que el SINAD es un sistema efectivo para el control documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Conoces con exactitud las propiedades y funcionalidad del SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Crees que fue buena idea implementar el SINAD en la UGEL Daniel Alcides Carrión | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Crees que hay una diferencia abismal entre el registro de un expediente en acta y en el SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Crees que el SINAD es un sistema muy fácil y práctico para utilizarlo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: *BAZÁN CARHUARICCA, Vicente* DNI: *04048743*

Especialidad del validador: *ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN*

06 de *Diciembre* de 20 *21*



Firma del Experto Informante

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELEVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|--|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Efectividad en los Trámites | | | | | | | | |
| 1 | El SINAD te genera confianza en los trámites o procesos que realizar diariamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Crees que en la UGEL DAC se controla con efectividad el trámite documentario? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Observaste satisfacción en los usuarios cuando realizan la consulta sobre la ubicación de sus documentos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Crees que el sistema genera confianza en los usuarios al realizar sus consultas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Crees que el resultado que arroja el sistema sobre la ubicación de un documento es 100% seguro? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Atención Oportuna | | | | | | | | |
| 6 | Te parece que el SINAD te ayuda a controlar oportunamente tus trámites | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Consideras que no te acumulas de documentos perdidos, gracias al apoyo del sistema? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Crees que has cumplido con las necesidades y exigencias de los usuarios al realizar un trámite oportuno? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Remueves o atiendes con frecuencia oportunamente una solicitud o requerimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Piensas que los usuarios están conformes con el método de atención que brindamos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Conocimiento de los Flujos de los Documentos | | | | | | | | |
| 11 | Si te consultara la ubicación de un archivo x, me darías un resultado inmediatamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | En el SINAD puedes visualizar cual fue el flujo de un archivo x desde su inicio hasta su culminación de proceso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Crees que el SINAD te sirve de orientación para que conozcas el flujo/grama de un archivo x? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Orientaste a un usuario sobre las oficinas o dependencias a las cuales fue derivado su documento, esto con el apoyo del SINAD? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Crees que cualquier empleado de la UGEL DAC que tenga acceso al SINAD, puede orientar a los usuarios sobre el flujo de su expediente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de cambios No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mj: BARÁN CARRVARICHA, Vicente. (DNI): 04048743

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

06 de Diciembre de 2021.



Firma del Experto Informante

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contenido

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el estado del ítem, es preciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, si cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SINAD

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELEVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|---|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Gestión Documental | | | | | | | | |
| 1 | Creo que el SINAD es un sistema que orienta y encamina a una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Te parece que el SINAD te permite organizar y controlar los documentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El SINAD te orientará a utilizar métodos eficientes y eficaces para el control documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Creo que en la UGEL DAC existe una buena gestión documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Creo que el SINAD te ofrece seguridad para un buen control documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Acceso a la Información | | | | | | | | |
| 6 | Tienes acceso a consultar expedientes ubicados en otras dependencias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Puedes informar al usuario en tiempo record sobre la situación de su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Creo que el usuario en cualquier oficina de nuestra Entidad puede informarse sobre su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Piensas que los usuarios están satisfechos con las ventajas del acceso a la información con uso de SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Creo que el acceso a la información, facilita los trámites a los usuarios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Funcionalidad del Sistema | | | | | | | | |
| 11 | Creo que el SINAD es un sistema efectivo para el control documental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Conoces con exactitud las propiedades y funcionalidad del SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Creo que fue buena idea implementar el SINAD en la UGEL Daniel Alcides Carrión | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Creo que hay una diferencia abismal entre el registro de un expediente en acta y en el SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Creo que el SINAD es un sistema muy fácil y práctico para utilizarlo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombres del juez validador: Dr/Mg. Alonso Ovalo, Feodor DNI: 04216451

Especialidad del validador: Docencia de la enseñanza de matemática 06 de diciembre de 20 21



Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar la competencia o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, evento y dirección

Nota: Suficiencia, es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

| N° | DIMENSIONES | PERTINENCIA | | RELAVANCIA | | CLARIDAD | | SUGERENCIAS |
|--|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Efectividad en los Trámites | | | | | | | | |
| 1 | El SINAD te genera confianza en los trámites o procesos que realizas diariamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Crees que en la UGEL DAC se controla con efectividad el trámite documentario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Observaste satisfacción en los usuarios cuando realizan la consulta sobre la ubicación de sus documentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Crees que el sistema genera confianza en los usuarios al realizar sus consultas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Crees que el resultado que arroja el sistema sobre la ubicación de un documento es 100% seguro | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Atención Oportuna | | | | | | | | |
| 6 | Te parece que el SINAD te ayuda a controlar oportunamente tus trámites | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Consideras que no te acumulaste de documentos pendientes, gracias al apoyo del sistema | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Crees que has cumplido con las necesidades y exigencias de los usuarios al realizar un trámite oportuno | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Resuelves o atiendes con frecuencia oportunamente una solicitud o requerimiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Pienso que los usuarios están conformes con el método de atención que brindamos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Conocimiento de los Flujos de los Documentos | | | | | | | | |
| 11 | Si te consultara la ubicación de un archivo x, me darías un resultado inmediatamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | En el SINAD puedes visualizar cual fue el flujo de un archivo x desde su inicio hasta su culminación de proceso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Crees que el SINAD te sirve de orientación para que conozcas el flujoograma de un archivo x | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Orientaste a un usuario sobre las oficinas o dependencias a las cuales fue derivado su documento, esto con el apoyo del SINAD | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Crees que cualquier empleado de la UGEL DAC que tenga acceso al SINAD, puede orientar a los usuarios sobre el flujo de su expediente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg. Alfredo Anales, Feodoro DNI: 04216451

Especialidad del validador: Didáctica de la enseñanza de Matemática

06 de diciembre de 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



ANEXO 11
La data de procesamiento de datos

Sistema de información de apoyo a la administración documental (SINAD)

| | Gestión documental | | | | | | Acceso a la información | | | | | | Funcionalidad del sistema | | | | | | |
|----|--------------------|---|---|---|---|----|-------------------------|---|---|---|----|----|---------------------------|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 65 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 69 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 63 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 65 |
| 6 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 14 | 39 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 68 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 |
| 11 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 14 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 15 | 40 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 66 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 64 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 67 |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 66 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 69 |
| 19 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 13 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 12 | 35 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 63 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 67 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 14 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 12 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 13 | 39 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 68 |
| 24 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 62 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 55 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 63 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 65 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 64 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 67 |

ANEXO 12

Control del trámite documentario

| | Efectividad en los trámites | | | | | | Atención oportuna | | | | | | Conocimiento de los flujos de los documentos | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|----|-------------------|---|---|---|----|----|--|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 65 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 63 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 59 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 67 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 67 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 12 | 38 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 66 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 67 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 64 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 68 |
| 11 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 13 | 37 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 64 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 61 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 63 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 63 |
| 16 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 63 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 61 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 66 |
| 19 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 13 | 37 |
| 20 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 63 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 66 |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 15 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 14 | 42 |
| 23 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 | 65 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 58 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 59 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 62 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 63 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 62 |
| 29 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 66 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 66 |

ANEXO 13

Consentimiento/asentimiento informado



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

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,
QUIEN SUSCRIBE;

HACE CONSTAR

Que, doña Yuli Beatriz LÓPEZ INGARUCA identificada con DNI N° 04222627, realizará en nuestra Entidad su trabajo de investigación (Tesis) denominado **"SINAD y el control del trámite documentario en la UGEL Daniel Alcides Carrión, Pasco 2021"**; por tanto, se le **AUTORIZA** la ejecución de dicha investigación y se le brindará las facilidades necesarias a fin de que realice un trabajo efectivo y eficiente en beneficio de esta Sede Administrativa y para sí.

Se le expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Yanahuanca, 04 de agosto de 2021

A blue ink signature and an official circular stamp. The stamp contains the text: 'MINISTERIO DE EDUCACIÓN', 'UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN', 'DIRECCIÓN', 'DANIEL ALCIDES CARRIÓN', and 'PASCO'. Below the stamp, the text reads: 'Prof. J. A. SANTIAGO LOVATON', 'DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II', 'UGEL DANIEL ALCIDES CARRIÓN'.

Anexo 14

Fotos de la aplicación del instrumento

