UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO Y SU RELACIÓN CON LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS DEL SECTOR EDUCACIÓN DEL ÁMBITO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL AREQUIPA SUR-2019.

TESIS PRESENTADA POR EL BACHILLER:
JAIME ARTURO COLLAZOS COLLAZOS

Para optar el grado académico de:

Maestro en Ciencias: Educación con mención en Educación Superior

ASESOR: Mg. Enrique Damián Valderrama Chauca

Arequipa – Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios: Por concederme vida y sabiduría para poder llegar a esta meta.

A mis Padres: Por ser mi ejemplo y mi orgullo, especialmente a mi madre gracias por guiarme desde el cielo en los momentos más difíciles. Con todo mi amor para ti mamá.

A mi esposa: Por tu amor y apoyo incondicional cuando lo necesito.

A mi hijo: por venir a darle mayor sentido a mi vida y convertirse en mi motivación diaria, para terminar mi carrera, gracias por llenar cada minuto de mis días con esa sonrisa tan especial. Deseo que esta meta alcanzada sea un ejemplo para tu vida profesional y siempre estaré a tu lado para guiarte.

A mi hermanos: Porque siempre conté con el apoyo de cada uno de diferente formas y en diferentes ocasiones los quiero hermanos.

Jaime Arturo Collazos Collazos

AGRADECIMIENTO

A la institución la que permitió que realicé el trabajo de campo, agradezco el gran apoyo que me brindaron para realizar este estudio.

Agradezco al Ing. Enrique Valderrama Chauca por su asesoría, apoyo constante, dedicación y motivación en la realización de la presente investigación. Así mismo a algunos amigos, por su especial colaboración profesional.

A la plana docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, UNSA, por inculcar profesionalmente sus experiencias, conocimientos y buen trato, suficiente aliciente para motivar la culminación del presente trabajo.

RESUMEN

El presente estudio estuvo orientado a analizar lo relacionado a la gestión documentaria que el docente realiza en la UGEL Arequipa Sur y las diferentes dificultades que tiene el docente lo cual genero esta investigación, con la intención de mejorar el servicio al docente en sus diferentes tramites documentarios, esto nos permitió indagar cuáles son las dimensiones en la que se genera este problema. En base a la revisión documental sobre este tema, encontramos la importancia de los sistemas de gestión que facilitan estos trámites, consciente al mismo tiempo de que estos sistemas informáticos no poseen un potencial transformador en sí mismas, sino en función del uso que se haga de ellas. El rol que desempeña la tecnología en el mundo de hoy es de suma importancia para el hombre y su sociedad. En un período de tiempo bastante breve con relación a otros momentos de avances

científicos en la historia, el ser humano ha aprendido a utilizar la tecnología en su beneficio en una amplia gama de actividades, tanto cotidianas como netamente científicas, industriales o comerciales; el tema al que alude el siguiente trabajo, se basa, el sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas docentes. El objetivo de la investigación busca determinar la relación entre el sistema de gestión documentario denominado SISGEDO y su relación con las necesidades administrativas docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur. El tipo de investigación fue no experimental correlacional y se utilizó el diseño correlacional. Se determinó que existe estadísticamente una relación bastantate significativa, para ello también planteamos una propuesta que permita mejorar el sistema documental.

Palabras Claves: Gestión, sistema, necesidades administrativas, servidor público, sistemas de información

ABSTRACT

The present study was aimed at analyzing what is related to the documentary management that the teacher performs in the UGEL Arequipa Sur and the different difficulties that the teacher has, which generated this research, with the intention of improving the service to the teacher in their different documentary procedures This allowed us to investigate results are the dimensions in which this problem is generated. Based on the documentary review on this topic, we found the importance of management systems that facilitate procedures, aware at the same time that these computer systems do not have a transforming potential in themselves, but rather depending on the use made of them . The role that technology plays in today's world is of utmost importance to man and his society. In a fairly short period of time compared to other moments of scientific advancement in history, human beings have learned to use technology to their benefit in a wide range of activities, both everyday and purely scientific, industrial or commercial; The subject referred to in the following work is based on the document management system and its relationship with the administrative teaching needs. The objective of the

research seeks to determine the relationship between the document management system called SISGEDO and its relationship with the educational administrative needs of the Arequipa Sur Local Educational Management Unit. The type of research was non-experimental correlational and the correlational design was used. It was determined that there is a statistically significant relationship, for this we also put forward a proposal to improve the documentary system.

Keywords: *Management, system, administrative needs, public servant, information systems*

INDICE

CARATULA i
DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
RESUMEN iii
ABSTRACT iv
INDICE v

INTRODUCCION x

CAPITULO I
MARCOTEORICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 1

1.1.1. Investigaciones Internacionales 1
1.1.2. Investigaciones Nacionales 3
1.1.3. Investigaciones Locales 4

1.2. DEFINICIÓN DETÉRMINOS BÁSICOS 6

1.2.1. Gestión 6
1.2.2. Sistema 6
1.2.3. Sistema de información 8
1.2.4. El Sistema de Gestión 8
1.2.5. Recursos Informáticos 9

1.3. CONCEPTOS FUNDAMENTALES 9

1.3.1. Gestión 9
1.3.2. Tipos de Gestión 14
1.3.2.1. La gestión Gubernamental y/o Pública 14
1.3.2.2. La gestión de proyectos 15
1.3.2.3. La gestión del conocimiento ..... 15}
1.3.2.4. La gestión social 15
1.3.2.5. Gestión estratégica 16
1.3.2.6. Gestión educativa 16
1.3.2.7. Gestión de contenidos 16
1.3.2.8. Sistema de gestión documentario 22
1.3.2.9. La gestión documentaria 22
1.3.2.10. Norma ISO para sistemas de gestión documentario 25
1.4. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO 25

1.4.1. Administración 26
1.4.2. Diferentes conceptos de Administración 27
1.4.3. Etapas de la administración 27
1.4.4. El proceso administrativo 27
1.4.5. Niveles de planeación 28
1.4.6. Organización 30

1.5. ORGANIZACIÓN 32

1.5.1. Tipos de organización 32

1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CONTROL ADMINISTRATIVO 33

1.6.1. Diagrama funcional de la Subdirección de Automatización..... 33
1.6.2. Componentes de una computadora 35
1.6.3. Sistemas de información computarizado 38

1.7. SEGURIDAD DE SISTEMAS E INTERNET 42

1.7.1. Sistema de seguridad 43
1.7.2. De quien debemos protegernos? 45
1.7.3. Qué debemos proteger? 45
1.7.4. Seguridad física 46

1.8. VIRUS Y ANTIVIRUS 47

1.8.1. Antivirus 47
1.8.2. Filtros de ficheros (activo) 48

1.8.3. Copias de seguridad 48
1.8.4. Planificación 48
1.8.5. Consideraciones de software 49
1.8.6. Consideraciones de la red 50
1.8.7. Sistemas de información basados en tecnología 50
1.8.7.1. Elementos de un sistema de información 51
1.8.7.2. Generalidades referentes a los sistemas de información 52
1.8.7.3. Ciclo de vida de los sistemas de información 54
1.8.7.4. Tipos de sistemas de información 55
1.8.7.5. Aplicación de los sistemas de información 57
1.8.7.6. Sistemas de información constituidos 58
1.8.8. Sistemas informáticos de gestión educativa 64
1.9. SISGEDO 2.0 67

1.9.1. El diseño e implementación de la infraestructura física 68

1.10. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA 69

1.10.1. Cableado estructurado 70
1.10.2. Redes inalámbricas 71
1.10.3. Diseño de sistemas de alta disponibilidad 71
1.10.4. Características de la solución 72

CAPÍTULO II
MARCO OPERATIVO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA 73
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 80
2.3. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 84

2.3.1. Problema general 84
2.3.2. Problemas específicos 84

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 84

2.4.1. Objetivo general 84
2.4.2. Objetivos específicos 84

2.5. HIPÓTESIS 85

2.5.1. Hipótesis general 85
2.52. Hipótesis específicas 85
2.5.2.1. Hipótesis alterna 85

2.5.2.2. Hipótesis nula 85

2.6. VARIABLES 85

2.6.1. Variable independiente 85
2.6.2. Variable dependiente 86
2.6.3. Matriz de operacionalización de variables 87

2.7. METODOLOGÍA 92

2.7.1. Enfoque de investigación 92
2.7.2. Nivel de investigación 93
2.7.3. Tipo de investigación 93

2.7.4. Diseño de investigación 93
2.7.5. Población y Muestra..... 94

2.7.5.1. Población 94
2.7.5.2. Muestra 95

2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 98

2.8.1. Técnicas 98
2.8.2. Instrumentos 98
2.8.3. Validez 98
2.8.4. Confiabilidad 99
2.8.5. Análisis de datos 101

2.9. ASPECTOS ÉTICOS 102
2.10. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 102
2.11. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO 102
2.12. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO 104
2.13. PRUEBA DE HIPÓTESIS 134

2.13.1. Análisis estadístico nivel de correlación de variables 134
2.13.2. Metodología correlación lineal r de Pearson 134
2.13.3. Resultados 136

CAPÍTULO III

MARCO PROPOSITIVO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA 141
3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES 141

3.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA 141
3.4. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORA 142
3.5. BENEFICIARIOS 142
3.6. TIEMPO DE PLANIFICACIÓN 142
3.7. PLAN DE ACCIÓN 143
3.8. ALCANCES Y PUBICO OBJETIVO 144
3.9. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA 144
3.10. ACTIVIDADES INHERENTES AL DESARROLLO DE LA PROPUESTA 145
3.11. EVALUACION DE LA PROPUESTA 156

CONCLUSIONES 159
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES 161
ANEXOS

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación presento la tesis titulada: **El sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas docentes del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019**, con el objetivo de determinar la relación entre el sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas docentes de los docentes en activos y cesantes, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para obtener el grado de Magister en Educacion Superior.

El presente trabajo consta de tres capítulos a saber: El primer capítulo hace referencia sobre el marco teórico, es decir la definición de términos y conceptos fundamentales con referente al tema de investigación sobre el sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas docentes del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.

El segundo capítulo, explica sobre el marco teórico y resultado de la investigación, que corresponden a la determinación del problema, justificación de la investigación, formulación del problema de investigación, objetivos, hipótesis y variables, así como la metodología que se va aplicó en la presente investigación.

El tercer capítulo, se explica el marco propositivo de la investigación, en la que se precisa la determinación de la propuesta, descripción de las necesidades, justificación del proyecto, alcances, objetivos y las actividades inherentes al desarrollo de la propuesta. Así mismo está la planificación detallada de las actividades, cronograma de las acciones el presupuesto y la evaluación de la propuesta de la investigación.

En la parte final se presentan las conclusiones, sugerencias bibliografía y anexos correspondientes a la presente investigación. Se espera que en el presente estudio pueda contribuir al mejoramiento de las necesidades administrativas docentes en servicio y cesantes del Unidad de Gestión Educativa Local de educación pública UGEL SUR.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Investigaciones Internacionales

Las presentes investigaciones dan pie al presente trabajo:

Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación; Cuba Universidad de Granada, 2013 en la que se llega a la siguiente conclusion: La gestión documental es un conjunto de operaciones, tareas, procedimientos, que se realizan desde los archivos de oficina, de gestión o administrativos, a través de diferentes herramientas, como el Cuadro de Clasificación, la Tabla de Conservación, los diferentes modelos para la Creación y el Control documental, el Manual de Normas y Procedimientos, el reglamento, la formación del

personal, entre otros. Que la gestión documental comprende el ciclo de vida íntegro del documento archivístico, desde su creación hasta la depuración o conservación permanente, transitando estos por varios estadios, en los cuales llegan a tener determinados valores. Con los sistemas de gestión documental se asegura la conservación de los documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conllevará a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad.

En la tesis denominada Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua, 2013 se presenta la investigación vinculada al campo de investigación sistema de gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria es importante y necesario además mencionar que la puesta en marcha de procesos y cambios que está teniendo la Universidad Nacional Agraria y más aun con la incursión de los servicios de calidad. Cabe perfecto, la implementación de los sistemas de gestión documental y de archivo que tienen una finalidad similar siendo esta parte como archivo, la que contribuya al buen funcionamiento de lo que se espera sea una buena gestión de la documentación en el Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria SIGDUNA que en una propuesta futura dará servicios demandados por usuarios no solo presenciales sino también virtuales en los cuales el archivo no estará ausente.

En la investigación denominada “Las competencias TIC y la integración de las tecnologías de la información y comunicación de los docentes de la Universidad Católica del Maule. Chile, 2009”, presentada por Ingrid Díaz C. Tesis para optar al grado de Magíster en Educación con mención en informática educativa La presente investigación tiene como propósito establecer la posible relación entre el grado de integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el nivel de Competencias TIC de los docentes de la Universidad Católica del Maule. Sin perjuicio de establecer la posible relación descrita, el estudio también busca establecer el grado de correlación entre las Competencias TIC y el grado de

integración de las TIC, expresado en el nivel de uso de la Plataforma de Gestión de Contenidos Educativos UCM Virtual.

1.1.2 Investigaciones Nacionales

En la tesis denominada RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL RIMAC Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas de JOHNNY RICHARD QUISPE OBREGÓN y JEWER SMITH VILCHEZ HUACHACA, Lima 2017 y en la cual se concluye que las variables están inversamente relacionadas, en una CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA, es decir, en la medida que la implementación del Sistema de Trámite Documentario se termine, la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac aumentará. (El Sistema de Tramite Documentario no tenía un alcance integral, en el capítulo de las recomendaciones se detalla la propuesta). Según la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman; según la encuesta de la implementación del Sistema de Tramite Documentario da como resultado que un 52% de usuarios están de acuerdo con dicha implementación, usuarios de acuerdo con la implementación del sistema da un resultado del 13% y para los que estiman medianamente la implementación arrojo un 33% de usuarios. Con ello podemos concluir que la relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital del Rímac ha sido positiva según la calificación de los usuarios.

Alva Arce (2014) en su trabajo de investigacion denominado “Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal”, el caso de la oficina nacional de procesos electorales (ONPE); tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con Mención en Dirección de Recursos Humanos; presentada por Rosel César Alva Arce, Lima 2014, utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y diseños no experimental y transversal. En la Oficina Nacional de Procesos Electorales- ONPE, existen también

necesidades crecientes de capacitación para sus trabajadores y empleados, que muchas veces se solucionan con sistemas más o menos escolarizados. Internet parecería ser un auxilio para llegar a mayor número de personas utilizando menores recursos, y no sujetos de horarios fijos, ni de sistemas de evaluación del aprendizaje sujetos a rituales y calendarios preestablecidos. El acceso a internet, supone la existencia de materiales educativos adecuados y de una dotación suficiente de computadoras conectadas a la red, vendría a ser la conexión individual, irrestricta, de cualquier demandante al cuerpo total del conocimiento debidamente dosificado y puesto al alcance de todos por los servicios educacionales del futuro. De igual forma, la educación en la era digital obligaría a repensar las nociones tradicionales de ciclos electorales (tales como presidenciales, regionales y locales), y de revocatorias especiales si así lo demanda la sociedad peruana. Por su misma naturaleza, internet puede enriquecer los materiales destinados a la enseñanza con gráficas, sonido, video y mediante la interacción entre los educandos y los educadores. Todos los materiales educativos podrían ser preparados y editados con la mejor calidad posible, por los mejores expertos en jornadas electorales, para llegar a un número prácticamente ilimitado de usuarios denominados coordinadores de Local, provenientes de la sociedad electoral.

1.1.3 Investigaciones locales

En la investigacion de Modelo CAF como herramienta en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa, 2017 de Gonzáles Díaz, Hugo Jonathan; investigación que se realiza con la finalidad de evaluar y elaborar una propuesta de mejora para la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Yanahuara utilizando como herramienta el Modelo de Calidad del Marco Común de Evaluación (Modelo de calidad CAF, siglas en ingles de Common Assessment Framework), el Modelo CAF ha brindado excelentes resultados en el continente europeo y actualmente su aplicación es de carácter obligatorio en todas sus instituciones públicas. Para lograr dicho objetivo se procedió

a analizar la teoría acerca de la gestión de calidad y las distintas teorías existentes, en la investigación se trabajó con todos los gerentes municipales incluyendo al Gerente Municipal, utilizando el instrumento propuesto por el Modelo CAF, realizando un diagnóstico y una propuesta de mejora para la Municipalidad. La investigación llevada a cabo en la ciudad de Arequipa en el año 2017, es de tipo cuantitativo, método descriptivo y diseño no experimental.. En la información obtenida por la entrevistas se logró identificar que la Municipalidad carece de un modelo de gestión de calidad, principalmente por la falta de liderazgo, mala gestión del área de recursos humanos, poco desarrollo de alianzas estratégicas con los grupos de interés y un mínimo compromiso con la responsabilidad social y la gestión ambiental. Por lo que se recomienda la implementación del modelo de la calidad CAF en la Municipalidad Distrital de Yanahuara para mejorar los puntos débiles identificados en el diagnóstico y la aplicación de la propuesta, incluyendo memorias anuales, Key Performance Indicator (KPI), TIC´s, encuestas, sondeos para los ciudadanos y test laborales para los colaboradores.

En el Modelo de gestión para la administración de servicios informáticos mediante el uso de la biblioteca de infraestructura de Tecnologías de Información, presentada por Manrique Hilasaca, Rudy Cody(2018) en la Universidad Nacional de San Agustín, El desarrollo de la metodología ITIL, es un estándar mundial en la Gestión de Servicios Informáticos, Iniciado como una guía para el gobierno de UK, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, ITIL es conocido y utilizado mundialmente. Pertenece a la OGC (Oficina de Gobierno del Comercio Británico), pero es de libre utilización.Para la implementación de un modelo de servicios informáticos como soporte de tecnologías de información se ha tomado como referencia en desarrollo e implementación en la UTIC, (Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones), en donde se propone el modelo de gestión de servicios informáticos para el soporte de Tecnología de Información basado en procesos de buenas

prácticas en gestión de tecnologías de información que permita identificar, mejorar y organizar los procesos aplicado a la Municipalidad dependiente de la Jefatura de la UTIC. Este modelo resuelve problemas y podrá ser implementado en todos los Gobiernos Locales y Regionales de la ciudad Arequipa.

1.2 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

1.2.1 Gestión:

Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).y sus semejantes

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

1.2.2 Sistema

Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo.

La palabra sistema procede del latín systēma, y este del griego σύστημα (systema), identificado en español como “unión de cosas de manera organizada”. De esta palabra se derivan otras como antisistema o ecosistema.

Los elementos que componen un sistema pueden ser variados, como una serie de principios o reglas estructuradas sobre una materia o teoría. Por ejemplo: un sistema político o un sistema económico.

La palabra sistema no se debe confundir con el término aparato, ambas tienen significados y usos diferentes.

Asi mismo se tiene:

- Necesidades administrativas, que son el conjunto de elementos minimos necesariosque requiere una entidad para su adecuado funcionamiento
- Servidor público, es la persona que brinda un servicio de utilidad social, que realiza un servicio en beneficio de los demás sin generar una ganancia privada.
- La administración pública, es la gestión que se lleva a cabo en los organismos, instituciones o entes públicos, que reciben de parte del poder político los recursos necesarios para atender los intereses o asuntos de los ciudadanos, de sus acciones y sus bienes, generando bienestar común, siguiendo un orden jurídico.

Asi mismo, se entiende la disciplina y también el ámbito de acción en materia de gestión de los recursos del Estado, de las empresas públicas y de las instituciones que componen el patrimonio público.

La administración pública se ocupa de gestionar el contacto entre la ciudadanía y el poder público, no sólo en las instituciones del Estado, sino también en las empresas estatales, como Ferrocarriles del Peru, Puertos o Empresa nacional de la Coca. Este concepto puede entenderse desde dos puntos de vista:

- Formalmente, se refiere a los organismos públicos que han recibido del poder político las competencias para atender necesidades puntuales de la ciudadanía en asuntos de interés general, como educación, salud, seguridad, municipal, etc.
- Materialmente, se refiere a la actividad administrativa del Estado, es decir, a la gestión de sí mismo, para reforzar el cumplimiento de las leyes y la

satisfacción de las necesidades públicas, así como su relación con organismos particulares.

La administración pública **tiene el privilegio de lo contenciosoadministrativo**, o sea, del derecho procesal administrativo, capaz de gestionar actos de gestión (el Estado actúa como persona jurídica) o actos de autoridad (ejecutados por el Estado por decreto).

1.2.3. Sistema de información

Un sistema de información es un conjunto de elementos organizados y orientados al tratamiento y administración de datos e información para cubrir una necesidad u objetivo. Se caracteriza por la eficiencia en la que procesan los datos con relación a un área en específico.

Los elementos que componen un sistema de información son las personas, los datos, las actividades o técnicas de trabajo y los recursos materiales informáticos o de comunicación en general.

Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos), y dan lugar a una información más elaborada que se distribuye de la mejor manera posible en una determinada organización y en función de sus objetivos.

1.2.4. El Sistema de Gestión Documentario

De acuerdo con la Empresa Golive (2016, p. 1), la gestión documentario es una serie de procesos que incluyen tecnologías, normas y técnicas para el manejo del flujo de documentos de una organización, “a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia”, de forma que un sistema de gestión documentario tiene como misión principal “el rastreo, almacenamiento y organización de documentos electrónicos y/o imágenes de documentos en papel” (Empresa Goliver, 2016, p. 1).

1.2.5 Recursos informáticos:

Son todos aquellos componentes de Hardware y programas (Software) que son necesarios para el buen funcionamiento y la Optimización del trabajo con computadoras y Periféricos, tanto a nivel Individual, como Colectivo u Organizativo, sin dejar de lado el buen funcionamiento de los mismos. De acuerdo a las necesidades que en una institución se generen. Es decir computadoras, impresoras, Scanner, Conexión a Internet, Windows, Word, Excel y otras aplicaciones un acceso a todos estos Recursos.Es necesaria una conexión a Internet para agilizar las comunicaciones.

1.3 CONCEPTOS FUNDAMENTALES

1.3.1 GESTIÓN

Es importante analizar el concepto de gestión, partiendo del análisis sencillo y generalista, se prosigue relacionando otras definiciones que relacionan a la gestión como las de Salgueiro (2001) quien introduce este análisis ya desde concepciones científicas más profundas como el
"Conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos".

Para continuar con el desarrollo de las diversas temáticas y enfoques analíticos y bibliográficos que se han venido desarrollando en la presente investigación, es necesario tratar desde un punto de vista documentario, técnico y científico, aquellas definiciones de expertos, autoridades en los temas y conocedores de los mismos, los cuales definen la gestión desde diversas perspectivas, serán aplicadas y utilizadas como ejes conductores a lo largo del presente documento.

El mismo, se desarrollará de manera metódica, mencionando aquellos factores preponderantes que deben hacer parte en la construcción de un concepto que posee tanta relevancia y participación suprema e importante en la misma. Luego de la búsqueda bibliográfica metodológica en relación al término gestión, se encontraron las siguientes definiciones, las cuales representan el constructo base de este análisis. (Robbins, S. y Coulter, M. 2005)

Iniciando el análisis, es posible percatarse de una palabra que implica “acción”, lo cual hace pensar no solamente en una serie de actividades que se realizan (muchas de ellas por delegación de alguien), sino que hace un enfoque directo hacia la acción imperativa de administrar.

La definición de Salgueiro (2001) se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. Retomando, se encuentran hasta aquí dos relaciones que indican una acción que debe estar enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos.

Se prosigue entonces con la referencia de autores como Amat (2000) quien menciona, basado en los planteamientos de los llamados padres de la administración, quienes serán referenciados más adelante: “De modo que la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 270)

En la anterior definición, o acercamiento a la misma, se relacionan ya no solo las acciones necesarias para alcanzar un objetivo, sino que se adiciona un elemento más: el desarrollo de funciones de la administración, lo cual empieza a relacionar de modo directo dos objetos de estudio bastante importantes para este documento: gestión y administración. Por lo pronto, vale la pena resaltar cuatro palabras clave: planear, organizar, dirigir y controlar.

Ahora bien, vale la pena ir retomando los conceptos que se han planteado hasta este punto y realizar un constructo propio basado en las referencias ya relacionadas: la gestión implica todas aquellas acciones que se deben administrar y liderar para alcanzar los objetivos concertados desde un principio en determinadas tareas, por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control.

También define la gestión estratégica como “el conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos

corporativos, la cual tiene directa relación con la formulación, ejecución y control del Plan Estratégico de la empresa y se basa en la comprensión y administración de la relación e interacción de la empresa con el medio ambiente, es decir con los proveedores y los clientes por una parte y por otra, con los demás agentes presentes en el entorno tales como la competencia, el gobierno, y en general todos aquellos que constituyen la cadena de valor a la que pertenece la organización" (Amat, 2000).

En este punto hay que hacer especial hincapié en un análisis estratégico, es decir, nacido en las directivas y en el ápice estratégico de la organización que toma las decisiones más relevantes y de mayor impacto para la institución o empresa en un momento determinado.

Al respecto, las decisiones de la gestión estratégica, harán referencia a muy pocas personas, quienes serán generalmente las que planeen, estructuren y direccionen en los caminos y vías por donde ha de moverse la organización y los pasos que debe seguir luego de la formulación de metas, objetivos, visiones y estrategias planteadas al comienzo de cada tarea o labor.

Pero vale la pena complementar la construcción del concepto con otros planteamientos y exposiciones de autores que también se han referido a dicho término. Es el caso de autores como Hernández, (2001) quien asegura que: "la gestión incluye una serie de funciones diferentes que tienen el compromiso de realizar una tarea con éxito; la gestión es todo acerca de hacer las cosas. Resulta ser el camino y el proceso de cómo una organización logra los objetivos o metas, y es en este sentido que la gestión se considera un arte y una ciencia también"

El planteamiento de Hernández (2001) resulta importante, ya que sigue alimentando el constructo general que hasta el momento se ha desarrollado. En su caso puntual, adiciona los términos: funciones, hacer, logro, ciencia y arte. Hasta este punto, ninguno de los autores que se habían reseñado habían mencionado los términos ciencia y arte, ya que deja ver cierta tecnicidad, estudio profundo, sistemático, programático y técnico, así como

se involucran de igual manera aquellas capacidades y talentos que hacen a los artistas lo que son y por lo que se conocen. “Es evidente que la gestión es un creativo, así como un flujo sistemático de conocimientos que se pueden aplicar para obtener resultados mediante el uso humano, así como otros recursos de una manera eficaz” (Bulmaro, 2010, p. 45)

Además de relacionar a la gestión como un arte y una ciencia, Hernández (2001) la asimila con la facultad creadora del hombre, ya que se aplican conocimientos y recursos complementarios para el logro de un fin específico. Interesante análisis para continuar con la construcción de un marco de teorías enfocadas a la definición conceptual, teórica y práctica de la gestión.

Por su parte, estudiosos del tema como Menguzzato (1993) argumentan la relevancia de una gestión eficaz en las organizaciones mencionando:
“Es sólo a través de una gestión eficaz que las empresas logran el desarrollo y ejecución de sus políticas de negocio y estrategias para maximizar sus beneficios y ofrecer a sus clientes los mejores productos y servicios”.

En este punto, se hace necesario agregar los comentarios de los primeros estudiosos de la gestión, y quienes son conocidos hoy como los padres de la administración. "Gestión, es el arte de saber” , planteamiento de Taylor (1968), aun cuando la globalización y la era de la tecnología no habían afectado de modo tan impactante como hoy día, la vida de las sociedades, se enfoca en realizar las cosas de manera sencilla, pero sabiendo cómo se hace y realizándolo de la manera más eficiente.

De la misma forma, Fayol (1987) se refería al concepto aquí desarrollado de la siguiente forma, dando un preámbulo conceptual así: "En relación a la gestión, se deben tener en cuenta cuatro acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar”

Aparece el planteamiento de otro famoso estudioso de la gestión, Chiavenato (2007) y quizá quien más lo ha enfocado desde el punto de vista humano y de la dirección de personas: "La gestión es el arte de

hacer las cosas bien a través de y con la gente” relaciona a la gestión como "La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado" (p. 85)

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio, y tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una empresa o institución, que depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas establecidas.

En este sentido, el primero de los citados pilares es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

1.3.2. Tipos de Gestión

Según Marín (2007) Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión y se clasifica en función del tipo de actividad hacia la que está orientada:

Gestión Gubernamental y/o Pública, Gestión privada, Gestión de Políticas Públicas, Gestión de proyectos, Gestión de empresas nacionales e internacionales, Gestión del Diseño, Gestión del conocimiento, Gestión de la información, Gestión social, gestión ambiental, Gestión Estratégica; Gestión Táctica, Gestión operativa, Gestión de la logística, Gestión de Negocios, Gestión Intergubernamental, Gestión de Derechos Humanos, Gestión de Documentos, Gestión de Género, Gestión Ecológica, Gestión y Biodiversidad, Gestión y Bioética, Gestión Laboral, Gestión Deontológica, Gestión Política, Gestión educativa, etc.

Para lo cual es importante mencionar para efectos de la investigación:

1.3.2.1. La gestión Gubernamental y/o Pública

Tratada también como administración pública, es un sintagma de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Por su función, la gestión Pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, «satisfaciendo» los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma mediata. Se encuentra principalmente regulada por el poder ejecutivo y los organismos que están en contacto permanente con el mismo. Por excepción, algunas dependencias del poder legislativo integran la noción de «Administración pública» (como las empresas estatales), a la vez que pueden existir juegos de «Administración General» en los otros cuatro poderes o en organismos estatales que pueden depender de alguno.

La noción alcanza a los maestros y demás trabajadores de la educación pública, así como a los profesionales de los centros estatales de salud, la policía, las fuerzas armadas, el servicio de parques nacionales y el servicio postal. Se discute, en cambio, si la integran los servicios públicos prestados por organizaciones privadas con habilitación del Estado. El

concepto no alcanza a las entidades estatales que realizan la función legislativa ni la función judicial del Estado.

1.3.2.2. La gestión de proyectos

Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar las ideas, las metas, los recursos y objetivos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

1.3.2.3. La gestión del conocimiento

El concepto proviene del inglés knowledge management. Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización.

1.3.2.4. La gestión social

Consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad, ejemplo autoridades, profesores, estudiantes, padres, profesionales, comerciantes, etc.

Desde una óptica de la ciencia de la administración, mencionando aquellos tres niveles clave que (desde el punto de vista de una organización económica – empresa) son fundamentales cuando se hace alusión a la gestión Estratégica; Táctica y Gestión operativa.

1.3.2.5. Gestión Estratégica

Es la encargada de conducir a la empresa a un futuro deseado, lo que implica que la misma debe influir directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y esta dirección que tomará la gestión estratégica debe contar con toda la información necesaria para que las decisiones correspondientes puedan ser tomadas precisamente con respecto a la

actitud y postura que la que la gestión estratégica asumirá ante cualquier situación.

En el área educativa podemos hablar de gestión de aprendizajes la cual se desprende de un concepto más amplio llamada gestión educativa y cuyos términos los analizaremos seguidamente:

1.3.2.6. Gestión educativa

La acepción de gestión educativa está estrechamente relacionada con el concepto convencional de gestión administrativa en instituciones educativas; la gestión educativa se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten analizar los ámbitos académico y administrativo en la ejecución de las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación, desligando el aspecto administrativo y enfocándonos en el aspecto académico podemos hablar de la gestión de aprendizajes.es el conjunto de procesos teórico-prácticos integrados y relacionados, tanto horizontal como verticalmente, dentro del sistema educativo para atender y cumplir las demandas sociales realizadas a la educación.

1.3.2.7. Gestión de Contenidos

Los servicios de información y documentación accesibles a través de internet, más concretamente mediante servidores web, están aumentando de una forma exponencial. La lógica evolución del web desde hace más de 10 años ha ido produciendo la sustitución de páginas y documentos estáticos por documentos generados dinámicamente, merced a la interacción del usuario con la lógica de procesos y flujos de trabajo definida por los creadores del servicio y a la disponibilidad de cada vez mayores repositorios de información. Evidentemente, se ha ido pasado progresivamente de un concepto de publicación de páginas web, bastante simple en su origen, a esquemas más complejos y diferenciados, fundamentados en procedimientos y técnicas basados en la gestión de información. La cada vez mayor complejidad de los servicios y de los sistemas que los soportan, ha hecho necesaria la formulación de un

corpus teórico y práctico en el que se combinen las técnicas clásicas de gestión de información en las organizaciones con las características propias del medioambiente digital.

Esta evolución, que se ha acelerado durante la primera mitad de la década del segundo milenio, ha tenido un impacto no sólo en los métodos y técnicas de gestión de información, sino también en la propia tecnología para gestión de información y, en consecuencia, en el mercado de productos y servicios. Si bien en la segunda mitad de la década de los 90 se podía diferenciar entre productos para gestión documental, para recuperación de información, etc., desde este milenio se ha producido una convergencia entre todas las plataformas, de forma que en la actualidad se pueden encontrar soluciones que pretenden ser globales y ofrecer soporte a todo el proceso de gestión de información en una organización. (Gilbane, 2000).

a. Procesos de gestión de contenidos

Desde la acepción de gestión de contenidos que analiza actividades y procesos frente a la gestión de documentos, que tiene como objeto de trabajo el procesamiento de documentos, la gestión de contenidos está orientada a gestionar objetos que actúan como componentes de documentos virtuales, en el contexto de lo que llama segmentación. Los objetos son tratados mediante un conjunto de procesos estructurados con la finalidad de producir publicaciones digitales basadas en la metáfora del documento. Este objetivo de la producción de publicaciones y documentos digitales por integración de componentes se puede encontrar en las principales referencias sobre gestión de contenidos.

El proceso de publicación digital más sencillo define un proceso en el cual se diseña un marco de integración para un conjunto de objetos, cuyo resultado final es la publicación del documento digital. Evidentemente, este proceso, que puede reflejar el esquema más simple de funcionamiento de un weblog, se complica si se sitúa en el

contexto de una unidad o sistema de información que debe crear información digital más compleja, y que, además, debe servir a comunidades de usuarios especializados, o a diferentes comunidades de usuarios. Los productos de información digital se vuelven más complejos, y los procesos técnicos que se desarrollan sobre ellos se hacen igualmente más complejos (Robertson, 2003).

Esta complejidad ha producido el desarrollo de dos especializaciones principales de la gestión de contenidos: WCM, (Web Content Management) y ECM (Enterprise Content Management). La primera especialización (Miller y David, 2002) se centra en el entorno web, y su objetivo principal y sus métodos se orientan a la producción de documentos e información digitales para la web, especialmente para portales y webs corporativos.

La segunda es el fundamento en la idea de gestión total de la información en las organizaciones mediante la integración de toda la información necesaria para alcanzar los objetivos de la organización proveniente no sólo de sistemas de publicación, sino también de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), DWH (Data Ware House un almacén de datos inteligente), etc. La expresión más generalizada del ECM, son las intranets y los portales internos de las organizaciones. En todos los casos, la gestión de contenidos tiene como factor ineludible el etiquetado de la información en formatos de programación web, o en lenguajes específicos para cada contexto, derivados del mismo. Otro enfoque especializado es el que considera las herramientas para desarrollo de bibliotecas digitales como sistemas de gestión de contenidos, como por ejemplo el trabajo de (Gingell, 2003).

Los trabajos sobre gestión de contenidos coinciden en señalar que un sistema de este tipo debe ofrecer, como mínimo, una aplicación nuclear CMS que soporte los procesos de publicación, flujo de trabajo y repositorios de información; un repositorio de información; herramientas de integración de información externa; y modelos y

templates para productos finales. Un CMS (Content Management System) se compone de varios subsistemas (Boiko, 2001) que interaccionan entre ellos:

Nakano (2002) señala cuatro subsistemas, en lugar de tres, correspondientes a creación/edición de contenidos, repositorio, flujo de trabajo y gestión de operaciones.

Browning y Lowndes (2001) señalan autoría/creación, flujo de trabajo, almacenamiento/repositorio y publicación. En cualquier caso, la dinámica de los productos y aplicaciones que se engloban bajo la etiqueta de gestión de contenidos ha hecho posible la aparición de herramientas que siguen diferentes enfoques y que, en consecuencia, ofrecen diferentes prestaciones.

Dada la importancia que la elección e implantación de una herramienta de este tipo tiene para la organización que se trate, se han realizado detallados estudios que evalúan las prestaciones y características de los productos disponibles. De estos toolkits (juegos de herramientas) de evaluación para CMS pueden deducirse las prestaciones básicas que deben ofrecer.

La selección, implantación y puesta en marcha de una herramienta para gestión de contenidos es fruto de un estudio y de un análisis detallado de la organización que lo instala, de los objetivos de la misma, de los procesos de trabajo y recursos de información que utiliza, y de los usuarios que van a usarlo. En consecuencia, una exhaustiva planificación, resultado del estudio previo, y una rigurosa metodología de puesta en marcha son ineludibles para tener éxito con cualquier iniciativa de gestión de contenidos. El éxito o el fracaso de un CMS en una organización no son tanto una cuestión tecnológica como una cuestión de personas y de procesos. (Rockley, 2003)

b. Ventajas de gestión de aprendizaje en red

Luego de este análisis de los diferentes sistemas que se implementan en la gestión de contenido podemos, señalar las siguientes ventajas de la gestión de aprendizaje en red:

- Posibilita el acceso remoto tanto a profesores como a estudiantes en cualquier momento desde cualquier lugar con conexión a Internet o a redes con protocolo TCP/IP.
- Utiliza un navegador. Permite a los usuarios acceder a la información a través de navegadores estándares (como Chrome, Firefox, Internet Explorer, Opera, etc.), utilizando el protocolo de comunicación HTTP.
- El acceso es independiente de la plataforma o del ordenador personal de cada usuario. Es decir utilizan estándares de manera que la información puede ser visualizada y tratada en las mismas condiciones, con las mismas funciones y con el mismo aspecto en cualquier ordenador.
- Tiene estructura servidor/cliente. Es decir permite retirar y depositar información.
- El acceso es restringido y selectivo.
- Incluye como elemento básico una interfaz gráfica común, con un único punto de acceso, de manera que en ella se integran los diferentes elementos multimedia que constituyen los cursos: texto, gráficos, vídeo, sonidos, animaciones, etc.
- Utiliza páginas elaboradas con un estándar aceptado por el protocolo http: HTML o XML.

- Realiza la presentación de la información en formato multimedia. Los formatos HTML o XML permiten presentar la información, además de en hipertexto, pueden utilizarse gráficos, animaciones, audio y vídeo (tanto mediante la transferencia de ficheros como en tiempo real).
- Permite al usuario acceder a recursos y a cualquier información disponible en Internet. Bien a través de enlaces y las herramientas de navegación que le proporciona el navegador en Internet, bien a través del propio entorno de la plataforma.

- Permite la actualización y la edición de la información con los medios propios que han de ser sencillos o con los medios estándares de que disponga el usuario. Tanto de las páginas web como de los documentos depositados.
- Permite estructurar la información y los espacios en formato hipertextual. De esta manera la información se puede organizar, estructurada a través de enlaces y asociaciones de tipo conceptual y funcional, de forma que queden diferenciados distintos espacios y que esto sea percibible por los usuarios.
- Permita establecer diferentes niveles de usuarios con distintos privilegios de acceso. Debe contemplar al menos: el administrador, que se encarga del mantenimiento del servidor, y de administrar espacios, claves y privilegios; el coordinador o responsable de curso, es el perfil del profesor que diseña, y se responsabiliza del desarrollo del curso, de la coordinación docente y organizativa del curso en la plataforma; los profesores tutores, encargados de la atención de los estudiantes, de la elaboración de materiales y de la responsabilización docente de las materias; y los estudiantes.

La labor de mantenimiento de la operatividad de una “RED” exige dedicación completa. Conseguir que una red distribuida por todo el mundo funcione sin problemas supone un reto aún mayor. Últimamente se viene dedicando gran atención a los conceptos básicos de la gestión y administración de redes distribuidas y heterogéneas. Hay ya herramientas suficientes para esta importante parcela que permiten supervisar de manera eficaz las redes globales.

1.3.2.8. Sistema de Gestión Documentario

Los sistemas de gestión documentario han de ofrecer medios de almacenamiento, seguridapd, capacidad de recuperación e indexación. Los documentos han de estar siempre disponibles que se necesiten de manera rápida y sencilla. En lo que a seguridad se refiere son dos las principales funciones de un sistema de gestión documentario: garantizar la

integridad de los documentos, evitando pérdidas o deterioros de los mismos y restringir el acceso a la documentación solamente a las personas autorizadas. Respecto a la indexación, solamente hay que decir que los documentos han de ser recuperables fácilmente por los usuarios, ya sea por jerarquías, búsqueda por texto o mediante sistemas de carpetas, para que se emplee el mínimo tiempo posible en este tipo de tareas. (p. 1)

Por lo tanto, las características fundamentales que debe cumplir un sistema de gestión documentario son:

- Capacidad de almacenamiento
- Seguridad (integridad y restricciones)
- Indexación (que permite el rastreo eficaz y eficiente de los documentos).

1.3.2.9. La Gestión Documentaria

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el Sistema Archivístico Nacional.

EL DICCIONARIO DE TERMINOLOGÍA ARCHIVÍSTICA, (1974) editado por el Consejo Internacional de Archivos, define el término Gestión de Documentos como un aspecto de la administración general relacionado con la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos.

No existe una traducción exacta en español de gestión documentario o gestión de documentos, mucho tiempo se ha usado el término en inglés records management, algunas traducciones han utilizado: registros (records), documentos de archivo, documentos administrativos, documentos corporativos, administración de documentos.

COOK citado en ELIOT, (1989, p 21) refiere que la gestión documentario es “un campo de la gestión cuyo material son los datos, medios y sistemas utilizados en la creación de documentos y en los procesos de almacenamiento de los records en cualquier organización. Su propósito es lograr la mejor recuperación y exploración de los datos, sosteniendo esos medios y sistemas y reducir el costo y mejorar la eficiencia de la creación de los records y los procesos de tratamiento de los mismos”.

LA NORMA ESPAÑOLA UNE-ISO 15489.1:(2006 p 8), la define como:

“El área de gestión responsable de un control eficaz y sistémico, de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.”

Para CRUZ (2006, p 14) “no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas”. Afirma que “la gestión de documentos es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones”.

La UNESCO, mediante el Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP), definía en 1979 gestión de documentos como “el dominio de la administrativa general con vista a asegurar la economía y la eficacia de las operaciones desde la creación, mantenimiento y utilización, hasta la afectación final de los documentos”, LLANSÓ (2006 p 9), economía y eficacia aplicadas al ciclo de vida, porque “la noción de gestión de documentos abraza todo el ciclo de utilización de los documentos, desde su creación o recepción hasta el momento en que los documentos no son necesarios en la conclusión de los asuntos corrientes de una organización o

institución. La afectación final dada al documento depende de la evaluación que se haga de su valor y de su utilidad potencial, y puede tomar la forma de una transferencia a un depósito intermedio para su almacenamiento temporal, de su transferencia directa a un servicio de archivos, de una donación a un depósito habilitado, de reproducción antes de su destrucción o por último, de destrucción pura y simple."

La gestión documentario, es visto como un sistema: "La información que entra, la información procesada, la información que sale" "information qui entre, information traitée, information qui sort", dando prioridad a los diversos sistemas de información, la clasificación, la descripción y la preservación (...) ROBERGE (2002 p 5) su función es la de apoyar la toma de decisiones y operaciones diarias de una organización, su objetivo sigue siendo la eficiencia administrativa y la rentabilidad. Este autor sostiene (2009) que uno de los retos que enfrentan las organizaciones de hoy es proteger su memoria corporativa y ser viable para el buen funcionamiento del gobierno a través de un sistema de gestión sostenible que incluye sus componentes, para darles a las personas acreditadas acceso a cualquier información pertinente a través de soportes que documenten la actividad de la organización.

Entonces, la gestión documentario es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad, de las transacciones de las organizaciones y por ello podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documentario, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación. (FONT, RUIZ, MENA, 2012).

1.3.2.10. Norma ISO para Sistemas de Gestión Documentario

De acuerdo con Alonso, García y Lloveras (2007), la norma ISO 15489 establece un marco de prácticas para el almacenamiento y recuperación de documentos en consonancia con los objetivos de la organización, sea pública o privada. Señalan, asimismo, que la aparición de esta norma, y otras normas complementarias, responde "tanto a la evolución de los planteamientos del *record management* norteamericano y del *recordskeeping* australiano, como a la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de gestión de la calidad" (Alonso, García y Lloveras , 2007, p. 41).

Aspectos a contemplar por la norma ISO 15489: entre otros, destacan los siguientes:

- ✦ Requisitos de la gestión de documentos.
- ✦ Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.
- ✦ Procesos y controles de la gestión de documentos.
- ✦ Supervisión y auditoría.
- ✦ Formación.

1.4. CARACTERISTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

- **Usabilidad:** Se refiere a la facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto

- **Tangibilidad:** Que se refiere a la capacidad de poder ser tocado y por ende ser usado

- **Eficiencia:** Capaz de poder cumplir objetivos específicos

- **Capacidad de respuesta: Contar** con la estructura formal y organizada para responder con agilidad, rapidez y capacidad de adaptación ante situaciones presentadas.

- **Seguridad:** Referida netamente a la capacidad de confianza y seguridad que debiera tener los usuarios

1.4.1. Administración.

La palabra "Administración", se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministrato". Esta última palabra viene a su vez de "ministre", vocablo compuesto de "minús.", Comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como término de comparación. Si pues "magíster" (magistrado), indica una función de preeminencia o autoridad -el que ordena o dirige a otros en una función-, "ministre" expresa precisamente lo contrario: subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro.

La etimología nos da pues de la Administración, la idea de que ésta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta. Servicio y subordinación, son pues los elementos principales obtenidos.

Es necesario conocer conceptos cargos y áreas que se manejan en un centro de cómputo general ya que estos términos nos ayudaran a ubicar muchas de las labores que se realizan en un centro de cómputo, posiblemente manejado empíricamente; muchas veces es el docente quien ocupa todas estas funciones o se cuenta con un equipo que desarrolla las tareas sin coordinación muchas veces esfuerzos repetidos sin una orientación.

1.4.2. Diferentes Conceptos de Administración

G. P. Terry: "Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno".

Henry Fayol (considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que "administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

Reyes Ponce: "Es un conjunto de sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo.

Cada una de las anteriores definiciones, si las analizamos con detalle, nos llevará a penetrar en la verdadera naturaleza de la administración y a sus

propiedades distintivas. Como tales, las definiciones son validas para toda clase de administración (Privada, Publica, Mixta, etc.), y para toda especie de organismo (industriales, comerciales o de servicios).

1.4.3. Etapas de la administración.

- Previsión
- Planeación
- Organización
- Integración
- Dirección
- Control

1.4.4. El proceso administrativo

El proceso administrativo se da en varias etapas según los autores que a continuación se les presentan:

- Henry Fayol. Etapas: Previsión, organización, comando, coordinación y control.
- G. R. Terry. Etapas: Planeación, organización, dirección y control.
- Agustín Reyes Ponce. Etapas: Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.

- Según G. R. Ferry:

  Planeación: Proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

  Organización: La creación de una estructura, la cual determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social.

  Dirección: Comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación

Control: El proceso de determinar lo que se esta llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes.

1.4.5. Niveles de planeación

Hay 6 niveles de planeación que se presentan a continuación:

- Planeación estratégica
- Planeación de recursos
- Planeación operativa
- Planeación de personal
- Planeación de instalación física • Planeación de ubicación física

a) Planeación estratégica

En toda institución existen variables para su planeación estratégica y es que en toda institucion debe haber áreas de trabajo para cada una de las funciones que se realizan de entre las cuales podemos mencionar:

- *Programacion*
- *Supervisión*
- *Análisis*

b) *La* Planeación de recursos

En esta etapa de la planeación el jefe, encargado ó administrador de la Institucion, organiza los recursos económicos con que se cuenta, es decir, destina la cantidad de recursos necesarios para la subsistencia de cada área de trabajo.

c) Planeación operativa

Es la manera de organizar al personal de acuerdo a sus capacidades y funciones que se le asignan dentro de su departamento, como se muestra a continuación:

- *Ingeniero en sistemas de cómputo*: Persona con los conocimientos más profundos en el campo de la informática, por lo general es el encargado de administrar los centros de cómputo.
- *Administrador de sistemas de cómputo*: Persona con conocimientos informáticos enfocados al área de la administración.
- *Programador*: Persona con amplios criterios y conocimientos en programación, con los cuales desarrolla y programa las computadoras del centro de cómputo.
- *Operador de computadora*: Persona con amplios criterios que usa el sistema operativo y opera todos los sistemas.

d) Planeación de personal

En esta etapa de la planeación, se debe seleccionar al personal que se requiere para la operación en este caso de un proceso de capacitación del SISGEDO.

e) Planeación de instalaciones físicas

Esta etapa de la planeación se refiere a todo lo que tiene que ver con el equipo que se debe de utilizar y debe de estar contenido en la Institucion.

f) Ubicación física

El lugar donde debe estar ubicado el centro de cómputo para las capacitaciones debe de cumplir una serie de requisitos de entre los cuales podemos mencionar a los siguientes:

- Estar situado en un lugar donde no pueda acceder personal no autorizado.
- Que no entre mucha luz natural.
- Debe haber aire acondicionado.
- Ruta de evacuación
- Otros.

1.4.6. Organización

Es la creación de una estructura, la cual determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social.

En un centro de cómputo la organización debe existir de parte del administrador hacia sus subordinados de manera imparcial.

- **Operación de un centro de cómputo**

  La operación de un centro de cómputo se debe llevar a cabo de acuerdo a las funciones que a cada departamento ó área correspondan y estas a su vez deben ser delegadas por el administrador de centro de cómputo ó sistemas.

  Por ejemplo el administrador tiene la obligación de realizar en su centro de cómputo funciones como la de llevar un control de los empleados para cual requerirán una base de datos la misma que deberá ser planteada por el analista, a su vez el analista deberá entregar un reporte al programador, mismo que tendrá que entregar el esqueleto de la base de datos al administrador de bases de datos para que este de "alta" a los empleados, y el administrador de base de datos debe coordinar con el operador el se encargará de operarla

- **Planeación de los servicios de cómputo**

  Un centro de **cómputo** representa una entidad dentro de la organización, la cual tiene como objetivo satisfacer las necesidades de información de la empresa, institución pública o educativa, de manera veraz y oportuna. Su función primordial es apoyar la labor académica - administrativa para hacerla más segura, fluida, y así simplificarla. El centro de **cómputo** es responsable de centralizar, custodiar y procesar la mayoría de los datos con los que opera la institución educativa, además debe ser el centro de preparación, control y administración de los recursos didácticos virtuales. Prácticamente todas las actividades de las demás áreas, oficinas o departamentos se basan en la información

que les proporciona dicho centro. La toma de decisiones depende en gran medida de la capacidad de respuesta del proceso de datos. Por lo anterior, casi no se escatima la inversión para proveerlo del equipo técnico (material y humano) necesario. De hecho, en la mayoría de las organizaciones educativas el centro de **cómputo** absorbe la mayor parte del presupuesto. La importancia que tiene el centro de **cómputo** dentro de la organización, lo coloca en una posición que influye incluso en una gran parte de las decisiones académicas - administrativas y de proyección de toda institución educativa.

Un centro de **cómputo** significa la culminación de la sistematización de las labores académicas administrativas de la institución educativa. El análisis y diseño de sistemas de información implica un alto grado de de eficiencia administrativa dentro de la organización, de lo contrario difícilmente se podrían llevar a la práctica los diseños. Se puede afirmar que el centro de **cómputo** reclama que los mecanismos administrativos de la organización estén claramente establecidos. Aún más, si no lo estuvieran, dicho centro está preparado para colaborar a fin de establecerlos. En otras palabras, el centro de **cómputo** predica la buena **administración**.

1.5. ORGANIZACIÓN

Una organización es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

1.5.1. Tipos de organizaciones

Las organizaciones se pueden clasificar de diversas formas. A continuación, vemos algunas de las más relevantes:

- Según la estructura: Las organizaciones pueden clasificarse en formales e informales. A grandes rasgos, la primera es planificada y cuenta con una estructura jerárquica definida junto con normas de funcionamiento. La

segunda, en tanto, nace de manera espontánea por la afinidad de las personas y el descubrimiento de intereses comunes.

- Según su localización: Pueden ser locales, nacionales e internacionales. Así, por ejemplo, un club deportivo puede ser local (solo de Aranjuez), mientras que una organización como la Organización de las Naciones Unidas es internacional.
- Según su tamaño: Pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Para definir el tamaño relativo se pueden utilizar diversos criterios. Por ejemplo, en el caso de las empresas, la Comisión Europea recomienda la utilización simultánea de dos criterios: El número de trabajadores y el ingreso (o patrimonio en su defecto).
- Según su propiedad: Pueden ser de propiedad pública (del Estado o gobierno) o privada (de personas comunes o jurídicas). Por ejemplo, los municipios son parte del gobierno, mientras que una empresa lechera puede ser de propiedad de privados. Dentro de las organizaciones públicas, a su vez, encontramos las empresas estatales, los entes reguladores, los ministerios, el parlamento, los juzgados, entre otros. Igualmente, dentro de las organizaciones privadas, se pueden distinguir

  las empresas privadas, las organizaciones no gubernamentales, entre otros.
- Según su fin: Pueden ser con o sin fines de lucro. Por ejemplo, los bancos tienen ánimo de lucro, mientras que las organizaciones de ayuda humanitaria no.

1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CONTROL ADMINISTRATIVO

En una institución educativa de nuestro medio generalmente hay una persona que cumple todas las funciones lo que va en contra del desarrollo y los objetivos, esto se debe a la falta de presupuesto y desconocimiento que se tiene del rol que debe cumplir, es necesario entonces que los centros de computo de las instituciones educativas tiendan ha una organización sistemática como la que presentamos a continuación

La estructura organizacional de un centro de **cómputo** puede estar formada por cantidades variables de puestos y de personal, sin embargo, la estructura general de una subdirección de automatización (incluyendo los puestos que se derivan de ella) son los siguientes:

1.6.1. Diagrama funcional de la Subdirección de Automatización.

• **Subdirección de Automatización.**

Responsable de administrar lo referente a recursos informáticos y procesamiento de información de la empresa y coordinar gerencias.

• **Área de desarrollo de sistemas**: Responsable de automatizar los requerimientos de información a las unidades dentro de la empresa que lo requieran. Es decir, se encarga de automatizar aquellas unidades que manejan debido a sus operaciones grandes volúmenes de datos y requerimientos específicos de servicio, por lo cual necesitan ser satisfechas mediante el desarrollo de sistemas.

• **Área de consultoría técnica a usuarios:** Se encarga de asesorar a los usuarios acerca de qué tipo y nivel de tecnología necesitan de acuerdo a sus necesidades.

• **Área de servicios de cómputo**: Es el responsable de la instalación, puesta en marcha y mantenimiento de hardware y software, permitiendo de esta manera la operatividad de los sistemas y buscando cubrir a tiempo los calendarios de producción de los sistemas liberados.

• **Área de desarrollo técnico**: Responsable de mantener las instalaciones en un ambiente tecnológico actualizado, de tal manera que permitan satisfacer las necesidades de información de la compañía, a corto, mediano y largo plazo.

• **Derechos de autor y licencia de uso de software**:

El Copyright, o los derechos de autor, son el sistema de protección jurídica concebido para titular las obras originales de autoría determinada expresadas a través de cualquier medio tangible o intangible.

Las obras literarias (incluidos los programas informáticos), musicales, dramáticas, plásticas, gráficas y escultóricas, cinematográficas y demás obras audiovisuales, así como las fonogramas, están protegidos por las leyes de derechos de autor.

El titular de los derechos de autor tiene el derecho exclusivo para efectuar y autorizar las siguientes acciones:

- Realizar copias o reproducciones de las obras.
- Preparar obras derivadas basadas en la obra protegida por las leyes de derechos de autor.
- Distribuir entre el público copias de la obra protegida por las leyes de derechos de autor mediante la venta u otra cesión de la propiedad, o bien mediante alquiler, arrendamiento financiero o préstamo.
- Realizar o mostrar la publicidad de la obra protegida por las leyes de derechos de autor.
- Importar el trabajo, y realizar actos de comunicación pública de las obras protegidas.

1.6.2. Componentes de una computadora

Al hablar de los componentes de una computadora muchas personas relacionan este tema con las partes básicas de esta máquina como son: El Case del CPU, el monitor, el teclado, el mouse y la impresora. Pero en este apartado consideramos abordar los componentes básicos de una computadora como la mayoría de autores especialistas en el tema lo consideran, en dos aspectos fundamentales "Hardware" y "Software", teniendo en cuenta que ambos componentes se complementan y permiten el funcionamiento correcto de una computadora.

a) El Hardware.

La palabra inglesa "Hardware" se refiere ha aquella parte "dura" o material. Se emplea corrientemente en el lenguaje computacional para designar a la parte física de una computadora, es decir, es el conjunto de circuitos electrónicos y dispositivos que actuando conjuntamente bajo la dirección del Software, realizan el tratamiento y almacenamiento de la información.

El grupo Editorial Océano define[1]:

"El hardware es el conjunto de elementos físicos (máquina circuitos) es decir aquella que se refiere a la parle dura o meteriet"

Existen diversos puntos de vista respecto a los elementos que conforman el hardware de una computadora, pero tenemos claro que al hablar de la parte Hardware. del ordenador nos referimos a todos los componentes físicos y tangibles que componen esta máquina. La gran mayoría de

1 GRUPO EDITORIAL OCÉANO. "El mundo de la Computación". Ed.Gallach. Colombia-1997. Pág. 8

autores coinciden en agrupar los elementos en cuatro grupos básicos: La unidad Central de procesamiento, la memoria, dispositivos de entrada/salida y los canales.

b) El Software.

El software o lógica funcional es el componente lógico de un sistema informático, se refiere a todo lo que no es materia física.

Así lo define el Programa Nacional de Informática - SENATI[2]:

"Un programa es un conjunto de instrucciones o sentencias perfectamente comprensibles por la computadora que sirve para que esta pueda realizar un determinado trabajo"

El software es un elemento intangible (lógico), sin él la computadora no podría funcionar, y se clasifica en dos grupos: Software de Sistema y Software de Aplicación.

El software se divide generalmente en dos grupos: El software de sistema y de aplicación"

• SOFTWARE DE SISTEMA.

Conjunto de rutinas o programas de software que hacen de puente entre el hardware y los programas aplicativos del usuario.

"El Sistema Operativo es el gestor y organizador de todas las actividades que realiza la computadora"

Así mismo es importante recalcar que el Sistema Operatívo debe ser cargado en la memoria central antes que cualquier información o programa, es decir que el prímer programa que toda computadora debe tener instalado es el Sistema Operatívo.

2 SENATI. "Introducción a la Informática". Lima-1998. Pág. 14

• SOFTWARE DE APLICACIÓN

Conjunto de programas escritos en un lenguaje interpretado por la computadora, mediante las cuales cada programa ejecutará un tratamiento de la información o la resolución de un programa específico. Es necesario que este software aplicativo tenga una utilidad específica y útil para el usuario.

"El software de aplicación esta diseña y escrito para realizar tareas específicas personales, empresaria/es o científicas como el procesamiento de nóminas, la administración de los recursos humanos o el control de inventarios. Todas éstas aplicaciones procesan datos (recepción de materiales) y generan información (registros de nómina) para el usuario'"

En resumen, podemos afirmar y aclarar que ninguna computadora obedecerá las instrucciones de ningún programa independientemente de su utilidad sin haber cargado en su memoria programas y que

mejor específicos para una tarea determinada, ya que de esto dependerá su funcionamiento y eficiencia de la computadora.

Hoy existe una infinidad de aplicaciones para satisfacer la necesidad de procesamiento de información, para la mayoría de las personas que trabajan en instituciones o empresas e incluso para particulares y personas comunes existe aplicaciones básicas que requieren ser dominadas, que como herramientas no deben faltar en ninguna computadora de uso personal. Inclusive podemos adquirir programas totalmente gratuitos y con manuales que ayudan a su funcionamiento. Podemos encontrar gran utilidad en las computadoras si trabajamos con aplicaciones para tareas específicas y de acuerdo a la necesidad de las personas

1.6.3. Sistemas de información Computarizado

Desde el punto de vista general un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico, es decir el uso de computadoras. Sin embargo en la actualidad se habla mucho de los sistemas de información computarizados, por el impacto que causo la tecnología computacional en nuestra sociedad, así podemos manifestar que un Sistema de Información en general busca apoyar las actividades de una empresa o Institución, mediante la interrelación de componentes que permitirán reunir, procesar, almacenar y distribuir información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización.

"Un Sistema de Información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una institución"

Al referirnos a los sistemas de información computarizados necesariamente implica un soporte informático, es decir son aquellos sistemas de información que se desarrollan en un entorno usuario - computadora, utilizando hardware y software computacional, redes de telecomunicaciones, técnicas de administración de bases de datos computarizadas y otras formas de tecnología de información. Los elementos que interactúan entre sí dentro de un · sistema de información básicamente son: el equipo computacional, el

recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

Anteriormente se trató la importancia del software, y parte de ellos vienen a constituir los Sistemas de información computarizado, por ende, podemos manifestar que en el mundo actual cada día más se requiere desarrollar en las organizaciones y empresas, en nuestro caso Instituciones Educativas la implementación de Sistemas de información Computarizada que ayuden a mejorar el trabajo de las diferentes áreas de una organización. En cuanto se refiere a una Institución Educativa, claramente podemos darnos cuenta que existen dos áreas en los cuales gira el trabajo educativo Institucional, la parte pedagógica y administrativa.

1.6.3.1. Procesos básicos de un Sistema de Información. Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas:

a) Entrada de información.

Proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de dispositivos de una computadora.

b) Almacenamiento de información.

Es uno de los procesos más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada o almacenada en sub procesos del sistema.

c) Procesamiento de la información.

Esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información útil para ser utilizada en la toma de decisiones, en una Empresa o Institución.

d) Salida de información.

Es la capacidad de un Sistema de Información para extraer la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades

típicas de salida en un sistema de Información computarizada pueden ser las impresoras y los dispositivos para guardar información.

1.6.3.2. Importancia de los Sistemas de Información

Actualmente en nuestra sociedad muchas empresas e Instituciones públicas y privadas de diferentes sectores, utilizan sistemas de información computarizados para realizar sus actividades electrónicamente, con el fin de hacerlas más eficientes y competitivas acordes al avance de la tecnología. Dentro de las organizaciones la administración apropiada de los sistemas de información es un desafío importante especialmente para los gerentes o directores, pues la función de los Sistemas de Información representa, un área funcional principal dentro de la empresa o Institución. Siendo objetivos importantes de los Sistemas de información:

Automatizar los procesos operativos.

• Proporcionar información de apoyo a la toma de decisiones.
• Lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Así mismo existen razones que dan lugar a la necesidad de sistemas de información computarizados, especialmente la necesidad de procesar gran cantidad de datos o de información, la rapidez con la cual se necesita la información la importancia de visualizar solamente la información necesaria la necesidad de acceder directamente a la información y la necesidad de compartir información por parte de múltiples usuarios.

1.6.3.3. Ventajas de los sistemas de información computarizados.

La implementación y uso de los Sistemas de información basados en computadoras, benefician grandemente a las Instituciones o Empresas principalmente porque permiten la rapidez en el procesamiento de la información y por tanto la obtención rápida de información útil necesaria para la toma de decisiones. Es necesario indicar que un sistema de información trae consigo las siguientes ventajas:

• Destacar solo la información necesaria.

Uniformizar la información facilitando la comunicación con los demás trabajadores de una Empresa o Institución.

- Reducir el tiempo requerido para convertir los datos en información útil. Permitir mayor confiabilidad.
- Almacenar en forma compacta.
- Manejar grandes volúmenes de datos

1.6.3.4. Implementación computarizada de los sistemas de información

La implementación de un sistema de información es la manera en que se hacen las tareas; una cosa es lo que un sistema de información hace, lo que son las funciones, y otra cómo lo hace, es decir su implementación, lo que requiere de cuatro componentes personal, hardware, software y almacenamiento de datos.[3]

a) Componente personal.

Los componentes personales son fuentes de entrada y receptores de salidas, son los realizadores de los procesos, son los que desarrollan y mantienen el sistema, y como proveedores de soporte administrativo y técnico para la operación del sistema.

b) Componente Hardware.

El hardware son los equipos en donde se instala el sistema de información, es decir las computadoras; dicho equipo deberá tener características teniendo en cuenta la base del volumen de información y a los datos que mantendrá en memoria para su proceso, y quiénes van a compartir los datos, la necesidad de una respuesta rápida y consistente, la protección de la información y la responsabilidad en el manejo de la máquina y los datos de una persona o personas en particular.

c) Componente Software.

Software, es la habilidad de aceptar e interpretar conjuntos de instrucciones suministradas por el usuario; a los conjuntos de instrucciones se les llaman programas; existen cuatro tipos de software,

primero, el sistema operativo, que es la interface entre el software de aplicación y el hardware, los sistemas de aplicación, que son los utilizados por los usuarios para realizar sus tareas y pueden ser de aplicación específica o de uso general; las utilerías de desarrollo del sistema, los cuales son los lenguajes de programación, los lenguajes de cuarta generación o de usuario, y los paquetes de uso general y los medios útiles de mantenimiento del sistema, que son unos conjuntos de instrucciones para copiar archivos, crear, monitorear, etc.

3 http://www.mitecnologico.com/Main/ElementosSistemasDeInformacion

d) Almacenamiento de datos.

Es generalmente la decisión más crucial que debe tomarse, lo cual implica la manera de guardar los datos (centralizados o en subdivisiones y el medio en el que se deben guardar).

1.7. SEGURIDAD DE SISTEMAS E INTERNET

Entre las principales razones de la popularización y el éxito de Internet está el hecho de ser una red abierta. Como el protocolo utilizado por los ordenadores que se conectan a Internet, TCP-IP, es gratuito, cualquier red y cualquier ordenador puede conectarse sin más costes que los de la conexión. No hay ningún propietario de Internet, no hay ninguna autoridad central que pueda imponer un precio o unas condiciones diferentes de las estrictamente técnicas.

En realidad, cualquier calle comercial de cualquier ciudad del mundo es también accesible a los malhechores. Cualquier transacción económica realizada por medios tradicionales es susceptible de ser aprovechada por los ubicuos amantes de lo ajeno. Las comunicaciones comerciales realizadas por medios tradicionales, cartas o teléfono, son mucho más fáciles de interceptar que las comunicaciones a través de Internet. Realizar actividades delictivas a través de Internet requiere unos conocimientos técnicos sofisticados que no están al alcance de cualquiera.

Por otra parte, las posibilidades de protección de las comunicaciones electrónicas son mucho mayores que las que permiten los medios tradicionales. Hay programas de ordenador gratuitos y muy fáciles de usar que permiten a cualquier usuario la encriptación de sus mensajes de forma que queda plenamente garantizado que sólo el destinatario podrá entenderlos. Los certificados y firmas electrónicas garantizan la identidad de los sujetos con mucha mayor garantía que cualquier fedatario tradicional. Los sistemas de almacenamiento de datos y su protección frente a accidentes fortuitos o ataques intencionados son más fáciles, baratos y seguros que las cajas fuertes o cámaras de seguridad.

La protección legal del comercio electrónico ha requerido también la elaboración de nuevas normas. La protección frente a la publicidad indeseada cuyo coste de transmisión recae sobre el consumidor requiere ahora un tratamiento diferente que cuando el coste recaía exclusivamente sobre el anunciante. El reconocimiento jurídico de las firmas electrónicas y del arbitraje electrónico en los países de la Unión Europea ha establecido un marco legal que garantiza la calidad de los certificados y agiliza los trámites judiciales. Los gobiernos de todo el mundo están interesados en promover el desarrollo del comercio electrónico por lo que están impulsando reformas legales y fiscales que permiten y agilicen las transacciones a través de Internet.

La seguridad en Internet y las leyes que la protegen, están basadas principalmente en los sistemas de encriptación. Esos sistemas son los que permiten que las informaciones que circulan por Internet sean indescifrables, ininteligibles, para cualquier persona que no sea aquella a la que va destinada.

En este módulo explicamos de forma sencilla algunos términos y consideraciones que se deben tomar en cuenta en el uso de un sistema de seguridad informático. No es nuestro objetivo que el alumno se convierta en un "experto en seguridad" sino tan solo que comprenda de forma general cómo funcionan esos mecanismos, tenga confianza en ellos y sea capaz de usarlos.

1.7.1. Sistema de Seguridad

Seguidamente se toma en cuenta las distintas funciones que se deben asegurar en un sistema informativo:

1. **Reconocimiento:** cada usuario deberá identificarse al usar el sistema y cada operación del mismo será registrada con esta identificación. En este proceso requiere conseguir que no se produzca un acceso y/o manipulación indebida de los datos o que en un defecto esta quede registrada

2. **Integridad:** un sistema integro es aquel en que todas las partes que lo constituyen funcionan en forma correcta y en su totalidad.

3. **Aislamiento:** los utilizados por un usuario deben ser independiente del otro física y lógicamente (usando técnicas de ocultación y/o comportamiento). También se debe lograr independencia entre los datos accesibles y los considerados críticos.

4. **Auditabilidad:** procedimiento utilizado en la elaboración de exámenes demostraciones, verificaciones o comprobaciones del sistema. Estas comprobaciones deben ser periódicas y tales que brinden datos precisos y aporten confianza a la dirección. Deben apuntar a contestar preguntas como:

   - ¿El uso del sistema adecuado? ○ ¿El sistema se ajusta a las normas internas e externas vigentes?
   - ¿Los datos arrojados por el sistema se ajustan a las expectativas creadas?
   - ¿Todas las transacciones realizadas por el sistema pueden ser registradas adecuadamente?
   - ¿Contienen información referente al entorno: tiempo, lugar, autoridad, recurso, empleado, etc.?

5. **Controlabilidad:** todos los sistemas y subsistemas deben estar bajo control permanente.

6. **Recuperabilidad:** en caso de emergencia, debe existir la posibilidad de recuperar los recursos perdidos o dañados

7. **Administración y custodia:** la vigilancia nos permitiría conocer, en todo momento, cualquier suceso, para luego realizar un seguimiento de los hechos y permitir una realimentación del sistema de seguridad, de forma tal de mantenerlo actualizado contra nuevas amenazas

1.7.2. De quien debemos protegernos

Se llama **intruso** o Atacante a la persona que accede (o intenta acceder) sin autorización a un sistema ajeno, ya sea en forma intencional o no

Ante la pregunta de los tipos de intrusos existentes actualmente, Julio C. Ardita contesta lo siguiente:

"Los tipos de intrusos podríamos caracterizarlos desde el punto de vista del nivel de conocimiento, formando una pirámide

Para llegar desde la base hasta el último nivel se tarda desde 4 a 6 años, por el nivel conocimiento que se requiere asimilar. Es práctica, conocer, programar, mucha tarea y mucho trabajo.

1.7.3. Que debemos proteger?

En cualquier sistema informático existen tres elementos básicos a proteger: **el hardware, el software y los datos.**

Por **hardware** entendemos el conjunto de todos los sistemas físicos del sistema informático: CPU, cableado, impresoras, CD-ROM, cintas; componentes de comunicación.

El **software** son todos los elementos lógicos que hacen funcional el hardware: sistema operativo, aplicaciones y utilidades.

Entendemos por **datos** al conjunto de información lógica que maneja el software y el hardware: bases de datos, documentos, archivos.

Además, generalmente se habla de un cuarto elemento llamado fungible; son los aquellos que se gastan o desgastan con el uso continuo: papel, tonner, tinta, cintas magnéticas, disquetes.

De los cuatro, los datos que se maneja el sistema serán los más importantes ya que son el resultado del trabajo realizado. Si existiera daño del hardware, software, o de los elementos, fungibles, estos pueden adquirirse nuevamente desde su medio original; pero los datos obtenidos en el transcurso del tiempo por el sistema son imposibles de recuperar: hemos d pasar obligatoriamente por un sistema de copias seguridad y aun así es difícil de devolver los datos a su forma anterior al daño.

Para cualquiera de los elementos descritos existen multitud de amenazas y ataques que se los puede clasificar en:

1. **Ataques Pasivos:** el atacante no altera la comunicación, sino que únicamente la “escucha” o motoriza, para obtener información que está siendo transmitida. Sus objetivos son la intersección de datos y el análisis de tráfico. Generalmente se emplean para:

   Es posible evitar el éxito, si bien no el ataque, mediante el cifrado de la información y otros mecanismos que se verán posteriormente

2. **Ataques Activos:** estos ataques implican algún tipo modificación del flujo de datos. Generalmente son realizados por hackers, piratas informáticos o intrusos remunerados y se los puede subdividir en cuatro categorías:

   Con demasiada frecuencia se cree que los piratas son lo único que amenaza nuestro sistema, siendo pocos los administradores que consideran todos los demás riesgos analizados en el presente.

1.7.4. Seguridad física

Es muy importante ser consciente que por que más que nuestra empres o institucion se la más segura desde el punto de vista de ataques externos,

hackers, virus, etc. (conceptos luego tratados); la seguridad de la misma será nula si no se a previsto como combatir un incendio.

La seguridad física es uno de los aspectos más olvidados a la hora del diseño de un sistema informático, si bien algunos de los aspectos tratados a continuación se prevén, otros, como la detección de un atacante interno en la empresa que intenta acceder físicamente a una sala de operaciones de la misma, no.

Así, la **seguridad física** consiste en la aplicación de “barreras físicas y procedimientos de control, con medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos de información confidencial”. Se refiere a los controles y mecanismos de seguridad dentro alrededor del centro de cómputo, así como los medios de acceso remoto al y desde el mismo, implementados para proteger el hardware y medios de almacenamiento de datos.

1.8. VIRUS Y ANTIVIRUS

Los antivirus nacieron como una herramienta simple cuyo objetivo fuera detectar y eliminar virus informáticos, durante la década de 1980.

Con el transcurso del tiempo, la aparición de sistemas operativos más avanzados e Internet, los antivirus han evolucionado hacia programas más avanzados que no sólo buscan detectar un Virus informáticos, sino bloquearlo para prevenir una infección por los mismos, así como actualmente ya son capaces de reconocer otros tipos de malware, como spyware, rootkits, etc.

El funcionamiento de un antivirus varía de uno a otro, aunque su comportamiento normal se basa en contar con una lista de virus conocidos y su formas de reconocerlos (las llamadas firmas o vacunas), y analizar contra esa lista los archivos almacenados o transmitidos desde y hacia un ordenador.

1.8.1. Antivirus

Estos programas como se ha mencionado tratan de encontrar la traza de los programas maliciosos mientras el sistema este funcionando.

Tratan de tener controlado el sistema mientras funciona parando las vías conocidas de infección y notificando al usuario de posibles incidencias de seguridad.

Como programa que esté continuamente funcionando, el antivirus tiene un efecto adverso sobre el sistema en funcionamiento. Una parte importante de los recursos se destinan al funcionamiento del mismo. Además dado que están continuamente comprobando la memoria de la máquina, dar más memoria al sistema no mejora las prestaciones del mismo.

Otro efecto adverso son los **falsos positivos**, es decir al notificar al usuario de posibles incidencias en la seguridad, éste que normalmente no es un experto de seguridad se acostumbra a dar al botón de **autorizar** a todas las acciones que le notifica el sistema. De esta forma el antivirus funcionando da una sensación de **falsa seguridad**.

1.8.2. Filtros de ficheros (activo)

Otra aproximación es la de generar filtros dentro de la red que proporcionen un filtrado más selectivo. Desde el sistema de correos, hasta el empleo de técnicas de firewall, proporcionan un método *activo* y eficaz de eliminar estos contenidos.

En general este sistema proporciona una seguridad donde el usuario no requiere de intervención, puede ser más tajante, y permitir emplear únicamente recursos de forma más selectiva.

1.8.3. Copias de seguridad (pasivo)

Mantener una política de copias de seguridad garantiza la recuperación de los datos y la respuesta cuando nada de lo anterior ha funcionado.

Asimismo las empresas deberían disponer de un plan y detalle de todo el software instalado para tener un plan de contingencia en caso de problemas.

1.8.4. Planificación

La planificación consiste en tener preparado un plan de contingencia en caso de que una emergencia de virus se produzca, así como disponer al personal de la **formación adecuada** para reducir al máximo las acciones que puedan presentar cualquier tipo de riesgo.

1.8.5. Consideraciones de software

El software es otro de los elementos clave en la parte de planificación. Se debería tener en cuenta la siguiente lista de comprobaciones:

1. Tener el software imprescindible para el funcionamiento de la actividad, nunca menos pero tampoco más. Tener controlado al personal en cuanto a la instalación de software es una medida que va implícita. Así mismo tener controlado el software asegura la calidad de la procedencia del mismo (no debería permitirse software pirata o sin garantías). En todo caso un inventario de software proporciona un método correcto de asegurar la reinstalación en caso de desastre.

2. Disponer del software de seguridad adecuado. Cada actividad forma de trabajo métodos de conexión a Internet requieren una medida diferente de aproximación al problema. En general, las soluciones domésticas, donde únicamente hay un equipo expuesto, no son las mismas que las soluciones empresariales.

3. Métodos de instalación rápidos. Para permitir la reinstalación rápida en caso de contingencia.

4. Asegurar licencias. Determinados softwares imponen métodos de instalación de una vez, que dificultan la reinstalación rápida de la red. Dichos programas no siempre tienen alternativas, pero ha de buscarse con el fabricante métodos rápidos de instalación.

5. Buscar alternativas más seguras. Existe software que es famoso por la cantidad de agujeros de seguridad que introduce. Es imprescindible conocer si se puede encontrar una alternativa que proporcione iguales funcionalidades, pero permitiendo una seguridad extra.

1.8.6. Consideraciones de la red

Disponer de una visión clara del funcionamiento de la red permite poner puntos de verificación filtrado y detección ahí donde la incidencia es más claramente identificable. Sin perder de vista otros puntos de acción es conveniente:

1. Mantener al máximo el número de recursos de red en modo de sólo lectura. De esta forma se impide que computadoras infectadas los propaguen.

2. Centralizar los datos. De forma que detectores de virus en modo batch puedan trabajar durante la noche.

3. Realizar filtrados de firewall de red. Eliminar los programas de compartición de datos, como pueden ser los P2P; Mantener esta política de forma rigurosa, y con el consentimiento de la gerencia.

4. Reducir los permisos de los usuarios al mínimo, de modo que sólo permitan el trabajo diario.

5. Controlar y monitorizar el acceso a Internet. Para poder detectar en fases de recuperación cómo se ha introducido el virus, y así determinar los pasos a seguir.

1.8.7. Sistemas de información basados en tecnologia

Las herramientas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) son elementos de gran importancia para los seres humanos y para las empresas y/o instituciones, en cuanto que permiten conocer la condición real de las cosas y permiten realizar la gestión de las actividades que máquinas y seres humanos realizan. El cambio tecnológico producido con la

revolución de la tecnología, de la mano del inmenso avance de los computadores, marcan la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo. Por tanto, es posible afirmar que una organización que no integre tecnología a sus actividades, es una organización que está quedándose rezagada en el mundo actual.

En los últimos años se ha visto un crecimiento exponencial en el uso y la implantación de sistemas y tecnologías que mejoran la gestión de la información tanto dentro de la organización como a lo largo del canal de suministro, facilitando su difusión y la conexión entre departamentos y organizaciones. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's permiten simplificar las funciones rutinarias y dedicar tiempo y esfuerzo a las funciones de la organización de mayor impacto sobre los resultados destacándose su notable incidencia sobre la racionalización y simplificación de los procesos desarrollados dentro de la organización. De este modo, las TIC's se presentan como elementos esenciales para mejorar la competitividad de la organización, al permitir aumentar su capacidad, al tiempo que incidir en los costos, especialmente cuando el objetivo es la creación de valor.

Dichas tecnologías de la información pueden ser utilizadas de diferentes formas en las organizaciones, en cuanto que algunas pueden estar destinadas a apoyar procesos operativos, otras son fundamentales para la administración y la organización de las operaciones o la institución en su totalidad. Es importante conocer cuáles son las herramientas tecnológicas más importantes y utilizadas en el ámbito de la gestión operativa y administrativa de las compañías modernas, para lo cual se realiza una revisión extensa del tema en el presente trabajo.

Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad (objetivo). Dichos elementos formarán parte de alguna de estas categorías:

1.8.7.1. Elementos de un sistema de información.

Es importante mencionar los elementos que están dentro de un sistema de información como son las personas, datos, actividades o técnicas de trabajo y los recursos materiales en general (típicamente recursos informáticos y de comunicación, aunque no tienen por qué ser de este tipo obligatoriamente).

Todos estos elementos interactúan entre sí para procesar los datos (incluyendo procesos manuales y automáticos) dando lugar a información más elaborada y distribuyéndola de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos.

Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, en parte porque en la mayoría de los casos los recursos materiales de un sistema de información están constituidos casi en su totalidad por sistemas informáticos, pero siendo estrictos, un sistema de información no tiene por qué disponer de dichos recursos (aunque en la práctica esto no suela ocurrir). Se podría decir entonces que los sistemas de información informáticos son una subclase o un subconjunto de los sistemas de información en general.

1.8.7.2. Generalidades referentes a los sistemas de información

El término Sistemas de Información hace referencia a un concepto genérico que tiene diferentes significados según el campo del conocimiento al que se aplique dicho concepto,

A continuación se enumeran algunos de dichos campos y el sentido concreto que un Sistema de Información tiene en ese campo:

- En informática, un sistema de información es cualquier sistema o subsistema de equipo de telecomunicaciones o computacional interconectados y que se utilicen para obtener, almacenar, manipular, administrar, mover, controlar, desplegar, intercambiar, transmitir o recibir voz y/o datos, e incluye tanto los programas de computación ("software" y "firmware") como el equipo de cómputo.

- En teoría de sistemas, un sistema de información es un sistema, automatizado o manual, que abarca personas, máquinas, y/o métodos

organizados de recolección de datos, procesamiento, transmisión y diseminación de datos que representa información para el usuario, está descrito por tres componentes:

- Estructura: Repositorios, que almacenan los datos permanente o temporalmente, tales como "buffers", RAM (memoria de acceso aleatorio), discos duros, caché, etc.

- Interfaces: que permiten el intercambio de información con el mundo no digital, tales como teclados, altavoces, monitores, escáneres, impresoras, etc.

- Comportamiento: Servicios, los cuales proveen algún valor a los usuarios o a otros servicios mediante el intercambio de mensajes, que acarrean un contenido o significado hacia los usuarios internos o servicios.

- En geografía y cartografía, un Sistema de Información Geográfica (SIG) se utiliza para integrar, almacenar, editar, analizar, compartir y desplegar información georreferenciada. Existen muchas aplicaciones de SIG, desde ecología y geología, hasta las ciencias sociales.

- En representación del conocimiento, un sistema de información consiste de tres componentes: humano, tecnológico y organizacional. Bajo esta perspectiva, información se define en términos de tres niveles de semiótica. Datos que pueden ser procesados automáticamente por un sistema de aplicaciones corresponden al nivel de sintaxis. En el contexto de un individuo que interpreta los datos, estos son convertidos en información, lo que corresponde al nivel semántico. La información se convierte en conocimiento cuando un individuo conoce (entiende) y evalúa la información (por ejemplo para una tarea específica), esto corresponde al nivel pragmático.

- En sociología los sistemas de información son sistemas sociales cuyo comportamiento está fuertemente influenciado por los objetivos, valores y creencias de los individuos y grupos, así como por el desempeño de la tecnología.[4]

1.8.7.3. Ciclo de vida de los sistemas de información

Existen pautas básicas para el desarrollo de un SI para una organización:

- Conocimiento de la Organización: analizar y conocer todos los sistemas que forman parte de la organización, así como los futuros usuarios del SI. En las empresas se analiza el proceso de negocio y los procesos transaccionales a los que dará soporte el SI.

- Identificación de problemas y oportunidades: el segundo paso es relevar las situaciones que tiene la organización y de las cuales se puede sacar una ventaja competitiva(Por ejemplo: una empresa con un personal capacitado en manejo informático reduce el costo de capacitación de los usuarios), así como las situaciones desventajosas o limitaciones que hay que sortear o que tomar en cuenta(Por ejemplo: el edificio de una empresa que cuenta con un espacio muy reducido y no permitirá instalar más de dos computadoras).

- Determinar las necesidades: este proceso también se denomina elicitación de requerimientos. En el mismo, se procede identificar a través de algún método de recolección de información (el que más se ajuste a cada caso) la información relevante para el SI que se propondrá.

- Diagnóstico: En este paso se elabora un informe resaltando los aspectos positivos y negativos de la organización. Este informe formará parte de la propuesta del SI y, también, será tomado en cuenta a la hora del diseño.

- Propuesta: contando ya con toda la información necesaria acerca de la organización es posible elaborar una propuesta formal dirigida hacia la organización donde se detalle el presupuesto, relación costo-beneficio, presentación del proyecto de desarrollo del SI.

- Diseño del sistema: Una vez aprobado el proyecto, se comienza con la elaboración del diseño lógico del SI; la misma incluye el diseño del flujo de la información dentro del sistema, los procesos que se realizarán dentro del sistema, etc. En este paso es importante seleccionar la

plataforma donde se apoyará el SI y el lenguaje de programación a utilizar.

- Codificación: con el algoritmo ya diseñado, se procede a su reescritura en un lenguaje de programación establecido (programación), es decir, en códigos que la máquina pueda interpretar y ejecutar.

- Implementación: Este paso consta de todas las actividades requeridas para la instalación de los equipos informáticos, redes y la instalación del programa generado en el paso anterior.

- Mantenimiento: proceso de retroalimentación, a través del cual se puede solicitar la corrección, el mejoramiento o la adaptación del SI ya creado a otro entorno. Este paso incluye el soporte técnico acordado anteriormente.

1.8.7.4. Tipos de sistemas de información

Debido a que el principal uso que se da a los SI es el de optimizar el desarrollo de las actividades de una organización con el fin de ser más productivos y obtener ventajas competitivas, en primer término, se puede clasificar a los sistemas de información en Sistemas Competitivos, Sistemas Cooperativos y Sistemas que modifican el estilo de operación del negocio

Esta clasificación es muy genérica, y en la práctica no obedece a una diferenciación real de sistemas de información reales, ya que en la práctica podríamos encontrar alguno que cumpla varias (dos o las tres) de las características anteriores. En los subapartados siguientes se hacen unas clasificaciones más concretas (y reales) de sistemas de información.

Desde un punto de vista empresarial

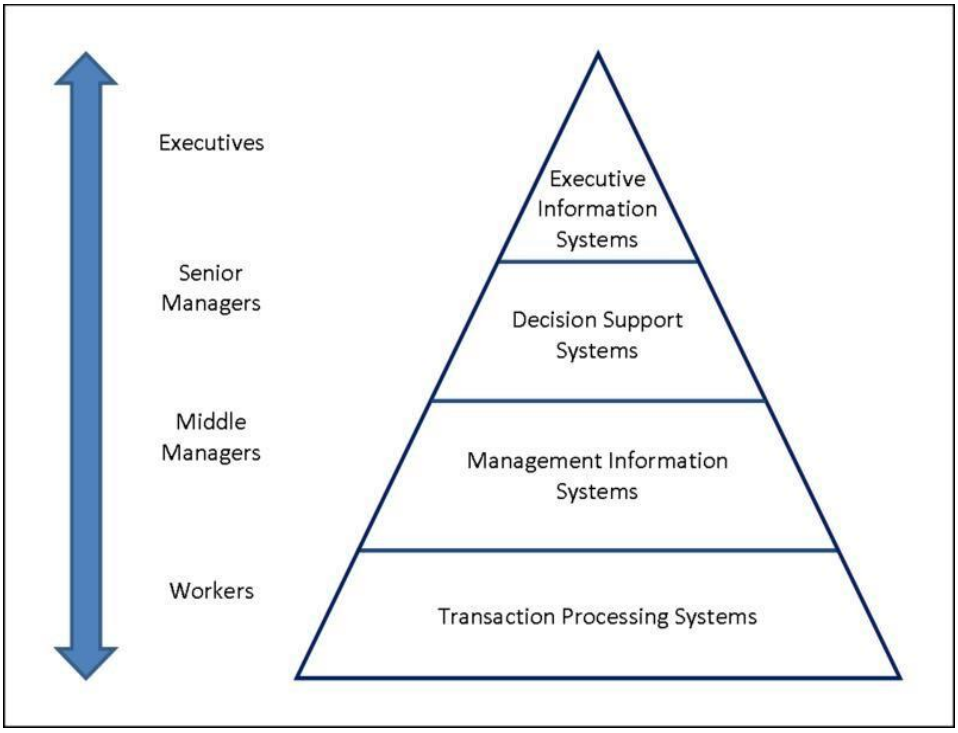


Figura 1: El modelo de la pirámide de un sistema de información

La primera clasificación se basa en la jerarquía de una organización y se llamó el modelo de la pirámide. Según la función a la que vayan destinados o el tipo de usuario final del mismo, los SI pueden clasificarse en:

- Sistema de procesamiento de transacciones (**TPS**).- Gestiona la información referente a las transacciones producidas en una empresa u organización, tambien se le conoce como Sistema de Información operativa.

- Sistemas de información gerencial (**MIS**).- Orientados a solucionar problemas empresariales en general.

- Sistemas de soporte a decisiones (**DSS**).- Herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones.

- Sistemas de información ejecutiva (**EIS**).- Herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial, que permite monitorizar el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información interna y externa

a la misma. Es en este nivel cuando los sistemas de información manejan información estratégica para las empresas.

Estos sistemas de información no surgieron simultáneamente en el mercado; los primeros en aparecer fueron los TPS, en la década de los 60, sin embargo, con el tiempo, otros sistemas de información comenzaron a evolucionar. Los primeros proporcionan información a los siguientes a medida que aumenta la escala organizacional

- Sistemas de automatización de oficinas (**OAS**).- Aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización.
- Sistema Planificación de Recursos (**ERP**).- Integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema.
- Sistema experto (**SE**).- Emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto.

Los últimos fueron los SE, que alcanzaron su auge en los 90 (aunque estos últimos tuvieron una tímida aparición en los 70 que no cuajó, ya que la tecnología no estaba suficientemente desarrollada).

1.8.7.5. Aplicación de los sistemas de información

Los sistemas de información tratan el desarrollo, uso y administración de la infraestructura de la tecnología de la información en una organización.

En la era post-industrial, la era de la información, el enfoque de las compañías ha cambiado de la orientación hacia el producto a la orientación hacia el conocimiento, en este sentido el mercado compite hoy en día en términos del proceso y la innovación, en lugar del producto. El énfasis ha cambiado de la calidad y cantidad de producción hacia el proceso de producción en sí mismo, y los servicios que acompañan este proceso.

El mayor de los activos de una compañía hoy en día es su información, representada en su personal, experiencia, conocimiento, innovaciones (patentes, derechos de autor, secreto comercial). Para poder competir, las

organizaciones deben poseer una fuerte infraestructura de información, en cuyo corazón se sitúa la infraestructura de la tecnología de información. De tal manera que el sistema de información se centre en estudiar las formas para mejorar el uso de la tecnología que soporta el flujo de información dentro de la organización.

1.8.7.6. Sistemas de información constituidos

Ciborra (2002) define el estudio de los sistemas de información como el estudio que trata la inserción y el uso de la tecnología de la información en las organizaciones, instituciones, y la sociedad en general.

Los negocios en general son complicados. No importa qué producto o servicio que ofrecen, usted tiene mucho que perder de vista, y eso es incluso antes de comenzar a considerar cómo un sitio web puede beneficiar a aspectos de su negocio. Incluso pueden ser aún más confuso a través del uso constante de abreviaturas como CRM, ERP, CMS, PIM, AMS, MAP, etc. Vamos a revisar brevemente lo que estos diversos términos pueden abordar como parte de un negocio.

a. CRM (Customer Relationship Management: Administración de las Relaciones con los Clientes)

Las herramientas de CRM (Customer Relationship Management: Administración de las Relaciones con los Clientes) buscan lograr intimidad entre la empresa y el cliente, como si la persona que lo atiende fuera siempre la misma, sin importar el canal de comunicación: teléfono, e-mail, chat, o la visita de un vendedor.

La clave es, integrar todas las caras visibles de la empresa para que el cliente vea una sola, sin importar desde dónde la mire.

Si un cliente hace una pregunta a un agente de soporte y, una hora después, hace la misma pregunta a otro, probablemente escuchará dos respuestas diferentes. El problema es que generalmente las respuestas residen en la mente de los agentes, en vez de existir en una base de datos centralizada.

La meta es crear una sinergia entre las actividades de ventas, marketing y servicio a clientes dentro de una organización, a fin de obtener y retener a los mejores clientes.

En el Perú, al igual que en la mayoría de los países de la región latinoamericana, todavía se viven los resabios de una economía altamente regulada, con bajos niveles de competencia. El argentino promedio se desconcierta cuando una empresa de servicios lo trata como a un cliente, y no como a un usuario cautivo (aunque, en muchos casos, todavía lo sea). Esa cultura poco habituada al customer care conduce a que muchos supuestos proyectos de CRM se lleven a cabo olvidando los objetivos básicos del CRM: obtener la mayor utilidad posible de cada interacción entre una empresa y sus clientes.

b. CMS (Content Management System: Sistema de gestión de contenidos)

Un sistema de gestión de contenidos (en inglés *Content Management System*, abreviado CMS) es un programa que permite crear una estructura de soporte (framework) para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los administradores, editores, participantes y demás roles.

Consiste en una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio web sin tener que darle formato al contenido de nuevo, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (moderador o administrador) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público (los aprueba).

Los wikis y los sistemas groupware también son considerados CMS.

Hoy en día existen sistemas desarrollados en software libre y no libre. En ambos casos es necesaria una implantación para adaptar el gestor de contenidos al esquema gráfico y funcionalidades deseadas. Para ciertos gestores existen muchas plantillas disponibles que permite una sencilla implantación de la parte estética por parte de un usuario sin conocimientos de diseño. El paradigma de este caso es WordPress, gestor sobre el que hay una gran comunidad de desarrolladores de extensiones (llamados plugins) y plantilla (llamados temas).

Un sistema de administración de contenidos siempre funciona en el servidor web en el que esté alojado el portal. El acceso al gestor se realiza generalmente a través del navegador web, y se puede requerir el uso de FTP para subir contenido.

Gestión de usuarios, dependiendo de la plataforma escogida se podrá escoger diferentes niveles de acceso para los usuarios; yendo desde el administrador del portal hasta el usuario sin permiso de edición, o creador de contenido. Dependiendo de la aplicación podrá haber varios permisos intermedios que permitan la edición del contenido, la supervisión y reedición del contenido de otros usuarios, y etc.

El sistema de gestión de contenidos controla y ayuda a manejar cada paso de este proceso, incluyendo las labores técnicas de publicar los documentos a uno o más sitios. En muchos sitios con estos sistemas una sola persona hace el papel de creador y editor, como por ejemplo en los blogs personales.

Los gestores de contenido se pueden clasificar según diferentes criterios:

Por sus características

- Según el lenguaje de programación empleado, como por ejemplo Active Server Pages, Java, PHP, ASP.NET, Ruby On Rails, Python
- Según la licencia: Código abierto o Software propietario
- Por su uso y funcionalidad
- Blogs; pensados para páginas personales.

- Foros; pensados para compartir opiniones.
- Wikis; pensados para el desarrollo colaborativo.
- Enseñanza; plataforma para contenidos de enseñanza on-line.
- Comercio electrónico; plataforma de gestión de usuarios, catálogo, compras y pagos.
- Publicaciones digitales.
- Difusión de contenido multimedia.
- Propósito general.

El gestor de contenidos facilita el acceso a la publicación de contenidos a un rango mayor de usuarios. Permite que sin conocimientos de programación ni maquetación cualquier usuario pueda añadir contenido en el portal web.

Además permite la gestión dinámica de usuarios y permisos, la colaboración de varios usuarios en el mismo trabajo, la interacción mediante herramientas de comunicación.

Los costes de gestión de la información son mucho menor ya que se elimina un eslabón de la cadena de publicación, el maquetador. La maquetación es hecha al inicio del proceso de implantación del gestor de contenidos.

La actualización, backup y reestructuración del portal son mucho más sencillas al tener todos los datos vitales del portal, los contenidos, en una base de datos estructurada en el servidor.

c. MAPA (Marketing Automation Platform: plataforma de automatización de marketing)

Una vez que su sitio web de CMS impulsado está en funcionamiento, es probable que se realiza el seguimiento de análisis para medir cómo su sitio web está llevando a cabo desde una perspectiva de tráfico web. También puede ser que haga un poco de seguimiento de conversiones de comercio electrónico en el extremo de las cosas. Con el tiempo, la comprensión de los datos como el número de visitantes, el tiempo que pasan en el sitio, etc., sólo va a llegar tan lejos. Sus necesidades de

negocio dictarán la necesidad de entender que los visitantes del sitio web son (por ejemplo, "Chris Osterhout de WSOL"). Una vez que averiguar que los visitantes del sitio web son, tendrá que atar toda esta gran información cualitativa de nuevo con su marketing y herramientas de ventas. Aquí es donde una plataforma de automatización de marketing (MAP) entra en acción. Las herramientas como Hubspot , Marketo , y Silverpop permiten automatizar los elementos de comunicación de marketing, manejar y distribución de puntuación de plomo, y aprender lo que sus usuarios encontrar importante acerca de su sitio web. En la parte final, una plataforma de marketing juega un papel esencial para la obtención de información útil acerca de lo que están haciendo sus visitantes en su sitio web. En este caso de uso, el MAP se integra tanto con la CMS y de comercio electrónico para completar un ciclo de vida total del cliente.

d. ERP: Enterprise Resource Planning (Sistema de planificación de recursos empresariales)

Los sistemas de planificación de recursos empresariales ('ERP', por sus siglas en inglés, enterprise resource planning) son los sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

Los ERP funcionaban ampliamente en las empresas. Entre sus módulos más comunes se encuentran el de manufactura o producción, almacenamiento, logística e información tecnológica, incluyen además la contabilidad, y suelen incluir un sistema de administración de recursos humanos, y herramientas de mercadotecnia y administración estratégica.

Los ERP de última generación tienden a implementar en sus circuitos abstracciones de la administración tales como MECAF (Método de Expresión de Circuitos Administrativos Formalizado), o Formalized Administrative Notation_(FAN) los cuales brindan gran flexibilidad para describir diferentes circuitos usados en distintas empresas. Esto simplifica

la regionalización y la adaptación de los ERP a diferentes mercados verticales

Muchas empresas utilizan soluciones empresariales de recursos tales como SAP para gestionar sus operaciones día a día, el manejo de datos como registros de clientes, el precio del producto, y el inventario. Lo que no siempre está claro es cómo estos datos se pueden integrar perfectamente en su sitio web. En muchos casos, los sitios web de comercio electrónico crear y cumplen órdenes web a través de las propias herramientas de comercio electrónico. Esto, sin embargo, por lo general requiere una entrada manual en un sistema de back-end como un ERP para cumplir efectivamente las órdenes y los envían al cliente final. Aquí es donde una perfecta integración entre su sitio de comercio electrónico y de programación de aplicaciones de su ERP Interface (API) capa ahorra tiempo y dinero. En este caso de uso, el orden web podría ser creado en el sitio web de comercio electrónico, pero en lugar de cumplir la orden dentro de la herramienta / CMS comercio electrónico en sí, se puede utilizar un flujo de trabajo para impulsar la orden directamente en ERP extremo posterior de su empresa.

e. PIM: Gestión de la Información del producto

Mientras que la solución ERP de una empresa puede contener datos esenciales para la gestión de las operaciones de su empresa, podría no tener información detallada acerca de sus propios productos. Ahí es donde entra en Product Information Management, que proporciona una solución para el almacenamiento de información de productos ricos, incluyendo los activos digitales, como imágenes y medios de comunicación y descripciones de los productos que serán vistas por los clientes. El almacenamiento de estos datos en un repositorio central permite que se accede por su sitio web o su uso en otros materiales de marketing, tales como catálogos impresos. PIM proporciona una solución de middleware que toma sus datos de ERP, lo combina con los medios de comunicación, información descriptiva y copia de la comercialización que ha creado, y lo coloca en frente de sus clientes, la integración de su sitio

web con su día a día las operaciones y asegurar la coherencia en la todas las comunicaciones relacionadas con los productos que sus clientes ven. En este caso de uso, gran parte de la información detallada del producto, tales como descripciones web, imágenes, etc., se almacena y editado dentro de la PIM y ser empujado a las herramientas CMS / comercio electrónico.

f. AMS: Sistema de Gestión de la Asociación

Las asociaciones de gestionar sus datos de manera diferente que otras compañías de la empresa, por lo que requieren una solución diferente. Un Sistema de Gestión de la Asociación como NETFORUM o IMIS sirve el papel de ERP para la mayoría de las asociaciones, las pertenencias a la manipulación, renovaciones, y la información del producto para cualquier material de la asociación vende. En este caso de uso, la trayectoria de integración sitio web AMS es similar a la trayectoria de integración ERP como se describe anteriormente.

1.8.8. Sistemas informáticos de gestión educativa

Este componente del sistema se utilizan de diferrentes formas, como por ejemplo las plataforma de teleformación “es una herramienta informática y telemática organizada en función de unos objetivos formativos de forma integral es decir que se puedan conseguir exclusivamente dentro de ella y de unos principios de intervención psicopedagógica y organizativos, de manera que se cumplen los siguientes criterios básicos” (Zapata, 2003)

Por otro lado se entiende que “Un Sistema de Gestión de Aprendizaje, es un programa (aplicación de software) instalado en un servidor, que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de formación presencial o E-Learning/Aprendizaje-Electrónico de una institución u organización” (Ruiz, 2003)

Un sistema de gestión de aprendizaje es un software instalado en un servidor web que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de formación no presencial (o aprendizaje electrónico) de una institución u organización. Permitiendo un trabajo de forma asíncrona entre los participantes.

Las principales funciones del sistema de gestión de aprendizaje son: gestionar usuarios, recursos así como materiales y actividades de formación, administrar el acceso, controlar y hacer seguimiento del proceso de aprendizaje, realizar evaluaciones, generar informes, gestionar servicios de comunicación como foros de discusión, videoconferencias, entre otros.

Un sistema de gestión de aprendizaje, generalmente, no incluye posibilidades de autoría (crear sus propios contenidos), sino que se focaliza en gestionar contenidos creados por fuentes diferentes. La labor de crear los contenidos para los cursos se desarrolla mediante un Learning Content Management System (LCMS).

La mayoría de los sistemas de gestión de aprendizaje funcionan con tecnología web.

La clave para entender la diferencia entre el LMS y otros términos de educación con ordenadores es entender la naturaleza sistémica de los LMS. Los LMS son el marco que se encarga de todos los aspectos del proceso de aprendizaje. Un LMS es la infraestructura que ofrece y gestiona contenidos de instrucción, identifica y evalúa el aprendizaje individual, sigue el progreso hacia el logro de los objetivos y recoge y presenta datos para supervisar el proceso de aprendizaje.

La mayoría de los LMS están basados en la web para facilitar el acceso a los contenidos de aprendizaje y administración. También los utilizan por las instituciones educativas para mejorar y apoyar los cursos de enseñanza en el aula y llegar a más estudiantes. Los LMS se utilizan también por industrias reguladas (por ejemplo, la industria financiera y la industria biofarmacéutica) para la formación.

Para el mercado comercial, algunos Sistemas de Gestión de Rendimiento y Aprendizaje incluyen el nivel de “enganche” y la funcionalidad de la recompensa.

Un LMS potente debería ser capaz de hacer lo siguiente:

• Centralizar y automatizar la administración.

- Usar servicios autoguiados.
- Ensamblar y entregar el contenido de aprendizaje rápidamente.
- Consolidar las iniciativas de formación en una plataforma basada en la web.
- Apoyar la portabilidad y los estándares.
- Personalizar el contenido y permitir la reutilización del conocimiento.
- Comparación de LMS y CMS

El uso inapropiado de LMS en la literatura se asocia habitualmente quizás a las aplicaciones de computadoras que identificaríamos como Sistemas de Gestión de Cursos (CMS). Estos sistemas se utilizan principalmente para el aprendizaje en línea o semipresencial, el apoyo para la implementación de los materiales de los cursos en línea, la asociación de estudiantes con cursos, el seguimiento del rendimiento de los estudiantes, el almacenamiento de envíos de los estudiantes y la mediación de la comunicación entre los estudiantes, así como con su instructor. Parte de esta misma funcionalidad se puede ver dentro del LMS, por lo que es comprensible la confusión que podría existir sobre las diferencias entre los dos tipos de sistemas. Sin embargo, el carácter sistémico de un LMS no limita su funcionalidad a la de un CMS.4

1.9. SISGEDO 2.0

El Sistema de Gestión Documentaria - SISGEDO es una aplicación WEB desarrollada por el Gobierno Regional Lambayeque, que fue otorgado en sesión de uso mediante un convenio Interinstitucional con el Gobierno regional de Ayacucho, para efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

El presente documento constituye una guía práctica para que los usuarios accedan a los servicios del SISGEDO en las mejores condiciones, que les permita navegar y acceder a los registros para almacenarlos o consultarlos con facilidad.

El Sistema de Gestión Documentaría está desarrollado con el propósito de tener un control de documentos a nivel de Entidad Pública a todo nivel, contar con el seguimiento de documentos en todas sus etapas desde la creación hasta su posterior archivamiento. El SISGEDO permite efectuar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

El sistema está diseñado en un entorno gráfico web permitiendo un manejo fácil y amigable al usuario, así como la posibilidad de ser accedido desde cualquier PC con acceso a Internet.

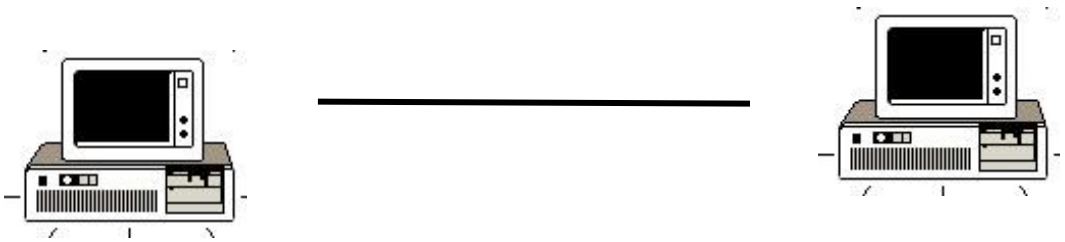
LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS EN UN SISTEMA DOCUMENTARIO

• Organización • Accesibilidad a la información • Atención oportuna • Infraestructura y equipamiento

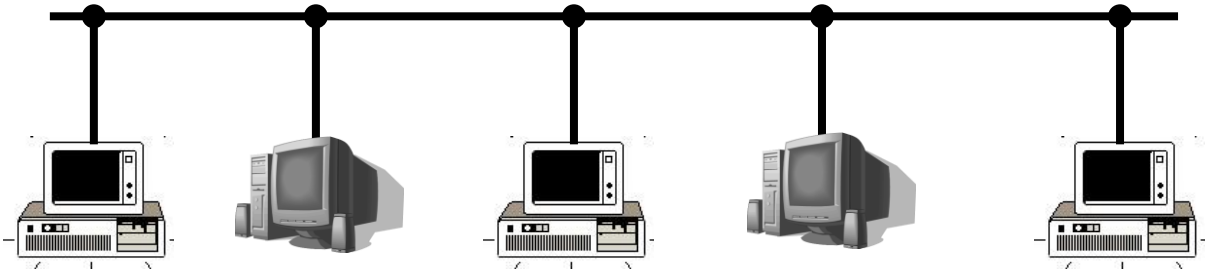
1.9.1. EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Cuando hablamos del diseño de una sala de computo es imprescindible que tipo de cableado, que red será eficiente para el tipo de trabajo que desarrollamos que topología empleare en la conexión de mis PC's. Las topologías más corrientes para organizar las computadoras de una red son las de punto a punto, de bus, en estrella y en anillo.

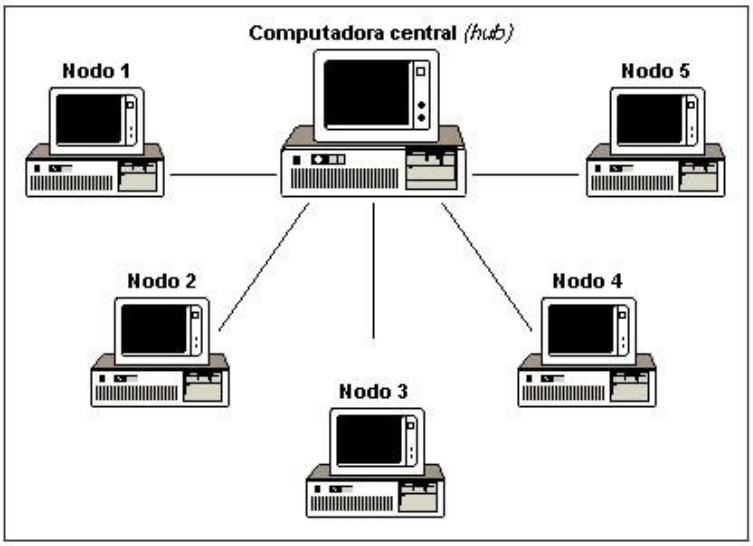
La topología de punto a punto es la más sencilla, y está formada por dos ordenadores conectados entre sí.



La topología de bus consta de una única conexión a la que están unidos varios ordenadores. Todas las computadoras unidas a esta conexión única reciben todas las señales transmitidas por cualquier computadora conectada.

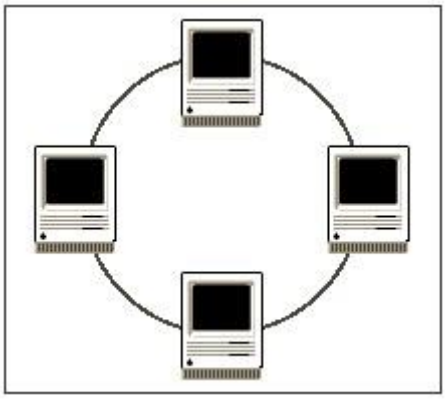


La topología en estrella conecta varios ordenadores con un elemento dispositivo central llamado hub. El hub puede ser pasivo y transmitir cualquier entrada recibida a todos los ordenadores —de forma semejante a la topología de bus— o ser activo, en cuyo caso envía selectivamente las entradas a ordenadores de destino determinados.



La topología en anillo utiliza conexiones múltiples para formar un círculo de computadoras. Cada conexión transporta información en un único sentido.

La información avanza por el anillo de forma secuencial desde su origen hasta su destino



1.10. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

La habilitación física de salas de cómputo o "data centers", así como la instalación de cableado estructurado, son una necesidad cada vez mayor para las Instituciones Educativas en la medida que aumenta la complejidad y variedad de equipos que están siendo incorporados para cumplir con los requisitos de las necesidades de enseñanza. A una cantidad sustancial de servidores de aplicaciones y de propósito general, debemos agregar ahora servidores de Internet, equipos de comunicaciones de datos, infraestructura de seguridad y, en muchos casos, equipos de telefonía de voz. Todos estos equipos plantean crecientes necesidades de espacio físico, por lo que hay que considerar racks y otros medios para racionalizarlo, así como necesidades de climatización, protección contra incendios y sistemas eléctricos adecuados, etc.

Es necesario entonces dar pautas para un modelo de diseño de la infraestructura de un centro de cómputo educativo, estas recomendaciones se ciñen a los estándares de:

- Instituto de Estándares Nacionales Americanos.
- Asociación de la Industria de las Telecomunicaciones.
- Asociación de Industrias Electrónicas de los Estados Unidos de Norteamérica.

1.10.1. CABLEADO ESTRUCTURADO

Los servicios de cableado estructurado son una parte fundamental de la construcción de la plataforma física de una instalación debiendo cumplir con las más exigentes normas y estándares internacionales requeridos por los proveedores de tecnología. A través de técnicos calificados. Los servicios requeridos exigen de servicios y suministros de alta calidad dentro de las cuales se puede señalar

- Redes de datos / telefonía
- Redes eléctricas asociadas a computación.
- Enlaces en fibras ópticas.
- Asesorías y desarrollo de Ingeniería en detalle.
- Mediciones y certificaciones.
- Capacitaciones.

1.10.2. REDES INALÁMBRICAS

Las nuevas tecnologías inalámbricas, que permiten obtener distancias de hasta 20 kilómetros entre componentes de la red y utilizar equipos móviles con "roaming" a velocidades de hasta 90 Km./h, exigen los más altos estándares y conocimientos técnicos para su implantación exitosa. Los servicios y equipos deben cumplir todas las normas y estándares internacionales al respecto, e incluyen:

- Velocidades de hasta 11 Mbps.
- Roaming a 90 Km./h; excelente movilidad.
- Diversidad de antena (Rx y TX).
- IEEE 802.11.
- Hasta 15 puertas.

1.10.3. DISEÑO DE SISTEMAS DE ALTA DISPONIBILIDAD

Los sistemas de alta disponibilidad son la base de la plataforma computacional de una Institución educativa o empresa sobre ella funcionan las diferentes aplicaciones académicas y administrativas de la empresa

educativa, incluyendo las denominadas "aplicaciones de misión crítica", es decir, aquellas en las cuales descansa la continuidad operacional de los servicios educativos. Por ejemplo, es muy común que empresas del área de Industria y Comercio requieren diseñar e implementar una plataforma para montar aplicaciones de tipo **ERP** (*SAP, BAAN y otras*), o bien para soportar aplicaciones CRM en centros de contacto; en el sector financiero, por otra parte, deben utilizar sistemas de alta disponibilidad para procesar transacciones de educación a distancia créditos educativos y otros; y una empresa de telecomunicaciones soporta todas sus aplicaciones críticas de "billing" o facturación en una plataforma especializada, que muchas veces incluye autoservicios Web y otras funcionalidades que extienden la plataforma fuera del data center de la empresa y agregan complejidad a la solución.

El diseño de una arquitectura tecnológica "optima" es clave por tres razones fundamentales: la plataforma debe integrar muchos componentes que luego funcionarán en forma integrada y transparente; la integración debe hacerse con una adecuada relación de costo/performance; y la seguridad y manejo de contingencias que se implemente en una solución determinada es clave para no interrumpir la continuidad del servicio educativo.

1.10.4. CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN

La metodología formulada diseña la arquitectura de la solución; provee, instala e integra los componentes de la misma; y provee servicios de postimplementación. Se debe utilizar sólo equipos y software de las mejores marcas y capacidades en sus soluciones, puede ser a través a través de alianzas estratégicas con SUN Microsystems, IBM, Cisco, Compaq y varios otros proveedores de tecnología del mercado.

La metodología contempla las siguientes Etapas:

- **Diseño e Integración**

  Se realiza el levantamiento de requerimientos de la plataforma, trabajando muchas veces en conjunto con proveedores de aplicaciones de software,

para poder realizar luego el diseño de la arquitectura propuesta y la integración de componentes requerida.

- **Implementación**

Consiste en la provisión de todos los equipos y componentes de la solución de alta disponibilidad, su instalación y puesta en marcha, incluyendo además las pruebas necesarias para garantizar su óptimo funcionamiento

- **Servicio**

Corresponde a los servicios de post-implementación, que pueden abarcar desde servicios mínimos asociados a soporte y mantenimiento de la plataforma hasta la externalización completa de toda la plataforma.

CAPITULO II

MARCO OPERATIVO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

El avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en nuestra sociedad ha modificado nuestras prácticas sociales, desde cómo

nos relacionamos hasta cómo pensamos la transmisión de las tradiciones culturales.

Un sistema de gestión documentaria responde a las necesidades de información de toda institución, siendo los datos e información el eje medular de las actividades que allí se desarrollan. Entre las fuentes informativas para las tomas de decisiones institucionales diversas destacan los documentos, considerados como pivote en la mayoría de las actividades organizacionales.

De manera que la gestión documentaria tiene como norte el acceso, registro, exportación, conservación, entre otros procesos, para la organización de documentos que posibilitan la eficacia y eficiencia en las tomas de decisiones requeridas para un logro racional de los objetivos y metas de determinada institución.

La automatización de los sistemas de gestión documentaria genera los denominados documentos electrónicos, lo cual persigue la obtención de mejores resultados que los sistemas manuales, en particular, en cuanto a la disponibilidad de los documentos y la funcionalidad de los mismos para el usuario, esto es, la satisfacción de sus necesidades de información.

Asimismo, con un sistema de gestión documentaria automatizado se aspira que exista un tiempo adecuado de respuesta, mejor calidad y resguardo de los documentos, llevar un mejor control de los mismos por parte de la organización, con todo lo cual se logran importantes ahorros de esfuerzo al momento de tomar decisiones, con una minimización de tiempo y espacio.

No obstante, en la institución Gobierno Regional de Arequipa, se ponen de manifiesto una serie de problemáticas relacionadas con el Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO 2.0), que impiden que los beneficios de la automatización sean percibidos por los usuarios, generándose así una escasa satisfacción de los mismos respecto al mencionado sistema.

EL SISGEDO 2.0 es definido por el Gobierno Regional de Arequipa, en su

Resolución Ejecutiva Nº 189-2016-GRA/GR, de la siguiente manera: “Es una aplicación WEB, para efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos”. De manera que este sistema de gestión documentaria responde a lineamientos legales en materia de control de documentos requeridos por la institución. Es importante destacar que una vez recibidos los documentos hay oficinas que deben pronunciarse sobre su contenido, hasta que finalmente se dé respuesta a lo peticionado y/o se archive.

Ahora bien, los documentos en proceso son aquellos que han sido recibidos por una Unidad Funcional u oficina determinada, que están a la espera de ser atendidos en ella para luego, si ser archivados, en cuyo caso, pasa al estatus de procesados. Pero, si ya salieron de una cierta oficina, pero no han sido recibidos por la oficina destinataria, su estatus es documentos por recibir. De manera que existen tres estatus: por recibir, en proceso, procesados.

La problemática central del SISGEDO radica en que muchos documentos y con elevada frecuencia, son archivados o lo que es lo mismo, son procesados, sin haber habido una respuesta al mismo (no existe pronunciamiento de la oficina correspondiente), lo que se vincula con una escasa supervisión para que dichos documentos sean resueltos en el plazo establecido. Esta situación ha generado una percepción de debilidades y limitaciones en el sistema que ocasionan insatisfacción del usuario.

Otras evidencias de la problemática de la poca satisfacción del usuario respecto al sistema son las siguientes: (a) bloqueo del sistema cuando en el plazo establecido de siete (7) días, el documento por recibir no logra ser recepcionado por la oficina de destino; (b) bloqueo del sistema cuando en el lapso establecido de diez (10) días no hayan tenido una respuesta de la oficina de destino, es decir, no hayan sido procesados, en cuyo caso, se archivan sin problema obteniendo el estatus de procesados sin realmente haber sido resueltos.

Lo anterior muestra que el sistema permite archivar documentos, los cuales no han sido respondidos y/o atendidos; por lo cual se afectaría a lo solicitado por la persona interesada que realizó dicho documento, incidiendo negativamente en la actividad y/o toma de decisión del funcionario. Además, los bloqueos frecuentes del sistema afectan a todos los usuarios de una determinada Unidad Funcional.

Tal es el caso de, por ejemplo, que el Asistente de Remuneraciones tenga documentos por recepcionar de parte de diez (10) usuarios en la Oficina de Recursos Humanos, entonces, el sistema es bloqueado para los diez usuarios de Recursos Humanos cuando se sobrepasa el lapso de recepción por parte del Asistente de Remuneraciones, que como se explicó es de siete días que dura el estatus de documentos por recibir.

De manera, que el sistema de gestión documentaria genera un alto grado de insatisfacción en sus usuarios, cuyas causas valen la pena explicar: por una parte, la falta de eficiencia y experiencia del personal administrativo para responder un documento, lo que produce fallas en la organización y coordinación al momento de resolver un documento de suma urgencia. Asimismo, falta de compromiso de los empleados con el objetivo del Sistema y la contratación de personal no especializado o falta de formación en ellos.

Las consecuencias de esto es la serie de evidencias del problema, ya desplegadas antes, que a todas luces generan una insatisfacción de los mismos funcionarios al momento de gestionar documentos utilizando el SISGEDO; insatisfacción que se hace visible en sus efectos colaterales que inciden negativamente en labores administrativas y gerenciales.

En relación con los efectos para la institución de la escasa satisfacción del usuario respecto al SISGEDO, se encuentran los relacionados con los procesos organizacionales de planificación, dirección y control. En el primer nivel, el de planificación, los funcionarios al requerir gestionar documentos para establecer actividades futuras y tomar decisiones al respecto, se le

dificulta y se le genera tardanza lo que impide la obtención de planes oportunos para las actividades de su Unidad Funcional.

En cuanto a la dirección otro tanto es válido decir, puesto que las tomas de decisión de dirección se ven coartadas cuando al momento de gestionar los documentos requeridos para ello, entonces se incumplen los plazos establecidos para recepcionar y procesar los mismos, con el consecuente bloqueo del sistema.

Por último, en el nivel de control, se observa que es causa y consecuencia a la vez, puesto que la falta de supervisión y control está ocasionando las debilidades del sistema y es un efecto colateral que los bloqueos al sistema impidan una adecuada supervisión de las labores organizacionales, de manera que se establece un círculo vicioso en la problemática de la insatisfacción de usuarios del SISGEDO de la Gobernación Regional de Arequipa, en la actualidad.

Valga destacar que la satisfacción, entendida dentro de la teoría de las necesidades de información, para Calva (2009, p. 3), consiste en el "restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información".

Así, toda actividad institucional genera en sus funcionarios una necesidad que debe ser satisfecha en aras de la documentación requerida en sus labores.

De manera que se establece el desarrollo de un análisis de la satisfacción del usuario respecto al SISGEDO del caso en estudio, con la finalidad de minimizar un posible pronóstico como es que no se puedan incorporar al SISGEDO; muchas más áreas o Unidades Funcionales del Gobierno Regional de Arequipa, meta que se tiene planteada para finales del año 2020. Igualmente, se busca evitar mayores roces y quejas entre oficinas, así como entre jefes y subalternos. En definitiva, evitar mayores

deficiencias en el rastreo y procesamiento de documentos electrónicos, situación que se pronostica, pueda empeorar con el tiempo.

En base a la revisión documental sobre este tema, el rol que desempeña la tecnología en el mundo de hoy es de suma importancia para el hombre y su sociedad. En un período de tiempo bastante breve con relación a otros momentos de avances científicos en la historia (por ejemplo la Revolución Industrial), el ser humano ha aprendido a utilizar la tecnología en su beneficio en una amplia gama de actividades, tanto cotidianas como netamente científicas, industriales o comerciales.

Uno de los usos más vanguardistas que se les ha dado a los avances tecnológicos es el de apoyo a las operaciones y a la gestión en los tramites documentarios. Dado la relevancia que está teniendo la tecnología en el desarrollo como en la evolución de los negocios, es que hemos decidido enfocar este trabajo en los sistemas de información para la mejora de la gestión de estos recursos.

Estos sistemas están muy en boga en el ámbito económico y financiero, pero sigue existiendo, en la mayoría de los casos, una subutilización de estos, no encontrando aún su real valor y utilidad, principalmente por existir muchos factores también llamados sistemas de información que optimizar sus resultados en pos de un beneficio final para estas.

Para poder introducir el tema al que alude el siguiente trabajo, es necesario antes que todo definir los conceptos clave sobre los que se basa, lo que dará en sí una idea del fin de los recursos tecnológicos para una adecuada gestión, complementándose ésta con lo que será expuesto durante el desarrollo de este trabajo.

La palabra “sistema” es definida por la Real Academia de la Lengua Española (RAE), como “un conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí” y “un conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. Reordenando éstas definiciones podemos lograr algo más concreto y práctico como: “Un sistema es un conjunto de elementos organizados que

interactúan entre sí y con su ambiente, para lograr objetivos comunes, operando sobre información, sobre energía o materia u organismos para producir como salida información o energía o materia u organismos. Dado lo expuesto, este término no tiene solamente una aplicación informática, sino que también para la biología, las letras, la física, las matemáticas, etc. Dado esto, debemos centrarnos en la informática para darle el enfoque requerido a este trabajo.

Los recursos informáticos son conjuntos de elementos que interactúan con el fin de dar soporte a cualquier tipo de organización o empresa. Los elementos presentes en dichos recursos corresponden al equipo computacional, el software y el Hardware necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema, y el recurso humano que interactuará con este.

Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las memorias, unidades de lectura de cd, dvd, etc. los códigos de barras, los escáners, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

El almacenamiento de la información es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene un sistema, ya que a través de esta propiedad el sistema puede acudir a la información guardada en un proceso anterior. Las estructuras de almacenaje de información son denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, microfilm, disco óptico y los discos compactos; La característica de procesar la información es la que permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que por ejemplo un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base. La información que sale del sistema, sale procesada, con un valor agregado.

Ya definido el primer concepto, corresponde a continuación detallar lo que se refiere a la “gestión”. Las condiciones de competencia hoy en día,

respecto de la obtención de los recursos necesarios, mantener niveles de gastos y costos adecuados, entregar servicios y productos de una alta calidad, aprovechar los recursos de comunicaciones y transporte, entre otros objetivos, han generado una modificación en la forma de actuar de las organizaciones.

Aquí es donde aparece el concepto de gestión, que está enfocado al uso adecuado y óptimo de la información para la toma de decisiones, siendo uno de los objetivos principales la integración de las variables estratégicas y operacionales (ya que se encuentra ubicado en un punto intermedio). Está muy relacionado con la dirección estratégica, que es por esencia poco sistemática y por otro lado con el control operativo que suele ser muy estructurado.

Principalmente busca la generación de indicadores estándar de gestión que permitan detectar y corregir señales oportunamente, tanto mecánicos como numéricos, en busca de una mejora continúa de los resultados y de la sustentabilidad en el tiempo de las organizaciones. Entonces, éste conjunto de mecanismos utilizados adecuadamente por la dirección, pueden permitir aumentar la probabilidad de que el comportamiento coordinado de las personas que forman parte de la organización y el desarrollo del autocontrol, sea coherente con los objetivos de ésta.

Las principales actividades que resumen el quehacer de la gestión son entonces, la planificación, la coordinación, la comunicación, la evaluación, toma de decisiones y persuasión.

Es el conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que garanticen, mediante su interacción, conocer la situación de los aspectos o funciones de la organización en un momento determinado y tomar decisiones para reaccionar ante ellas. Dichos sistemas deben cumplir con ciertas características, para que el resultado que generen sea eficiente: ser amigables para los usuarios que estarán interactuando con estos, adecuados a las formas de la organización, rápidas y oportunas, ser

flexibles para enfrentar situaciones, y finalmente, pero no una característica importante es que estos tengan el criterio costo beneficioso.

2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ¿porque?

Los recursos tecnológicos que cuenta la institución es decir darles a los usuarios los recursos adecuados para que estos aprovechen al máximo estos recurso, deteniéndonos en el análisis de aquellas que aplican a la educación basada en tecnologia, con especial atención en las *actividades con recurso tecnologicos*, las que junto al tema de las competencias digitales, conforman los ejes de nuestro trabajo; analizando su concepción y características distintivas, sus funciones en relación con la gestion de las necesidades de tramites.

El tema a investigar; a saber, análisis de la satisfacción del usuario respecto a un sistema de gestión documentaria tiene como fundamentos, en primer lugar, en la teoría de la satisfacción de necesidades de información desarrollada por Calva (2009), quien ha planteado diversos factores que alimentan su teoría tales como los vinculados con la información en sí misma, con el usuario y con el sistema que interrelaciona al usuario con la información.

En segundo lugar, la temática del estudio está asociada con la importancia de las normas de calidad de un sistema de gestión documentaria, las cuales han sido establecidas por numerosos autores, entre los que destaca Alonso, García y Lloveras (2007), quienes afirman que la norma ISO 15489 conforma un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documentario en las organizaciones, de manera que dentro dicha gestión, los citados autores afirman que: “La norma ISO 15489 prevé que las organizaciones que implanten un sistema de gestión de documentos lleven a cabo actividades de supervisión y control y actividades de formación” (2007, p. 55).

En tal sentido, esta investigación se fundamenta desde la perspectiva teórico- práctica en la señalada norma, debido a que la satisfacción del usuario ha visto minimizada su calidad, por el escaso control y supervisión, así como por la falta de actividades de formación. Por tanto, la calidad del SISGEDO está asociada con la temática a investigar, y la norma citada aportará un enfoque para determinar y discutir el grado de satisfacción del usuario de dicho sistema de gestión documentaria.

Con respecto a la justificación del tema a investigar, la misma se centra en la necesidad de abordar en términos de una institución en concreto, un concepto que ha cobrado importancia en los últimos años como es la satisfacción del usuario, tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información. Este aspecto le brinda al estudio, una relevancia contemporánea y académico-científica buscando brindar aportes teórico-prácticos al respecto mediante una aplicación de conceptos de interés al plano de una institución pública.

De manera que el estudio posee relevancia social, debido que toda investigación orientada hacia el mejoramiento de organizaciones del Estado, incide positivamente en beneficio a los miembros de la comunidad, en este caso de la UGEL SUR quienes requieren que los funcionarios a cargo realicen de la mejor forma sus actividades administrativas y gerenciales, para lo cual es importante su satisfacción frente al sistema que gestiona los documentos para sus labores.

Todo estudio de satisfacción del usuario de un sistema de gestión documentaria pretende proveer aportes novedosos ante otra investigaciones similares, en este sentido, el presente busca ofrecer un enfoque distinto con sugerencias y recomendaciones a una institución concreta, lo cual le provee también justificación práctica en el campo de la gestión administrativa; de igual manera, se aspira que esta investigación sirva de antecedente de relevancia a futuras investigaciones en el campo de la Gestión Documentario.

En esta sección, además de las necesidades administrativas docentes en la UGEL SUR, abordamos el otro eje de nuestra investigación, comenzando con un acercamiento general al tema de las competencias, su concepto, los distintos ámbitos en que se manifiestan y los dominios del conocimiento que las integran; para continuar desde allí con aquellas propias del quehacer educativo, entre las que nos centramos en las necesidades administrativas docentes, de las que presentamos su estado del arte en relación a su conceptualización actual, su relación con las denominadas competencias

informacionales, sus atributos y los estándares internacionales y regionales propuestos para su identificación.

La Metodología, está compuesta los temas concernientes a la investigación de campo, en ella describimos el contexto en que se desarrolló El diseño didáctico de *actividades con recursos tecnologicos*, exponemos los criterios y decisiones que adoptamos para crear estas *actividades* que incorporaríamos al diseño instruccional de aula extendida estos no sustituye el proceso de toma de decisión, sino presenta las distintas alternativas de solución y proyección de resultados a partir del análisis y transformación de datos en información por medio de modelos estructurados para generar información útil con ayuda de interfaces intuitivos y fáciles de usar. Al transformar datos en información estratégica, la propuesta prestará la habilidad para que el tomador de decisiones no solo pudiera tener respuesta a las preguntas ¿Quién? y¿Qué? Sino también a ¿Qué pasaría si...? y ¿Por qué?. El sistema entonces proveerá una visión y ciertas recomendaciones a partir del conocimiento generado que fue proporcionado al sistema de manera transaccional.

En este aspecto tuvimos en cuenta las condiciones que el corpus teórico actual plantea como imprescindibles para que se logren, a través de su mediación, aprendizajes significativos. En función de tales condiciones produjimos tareas remotas en las que:

- Se implicarían actividades cognitivas variadas; tales como asociar, identificar, redactar, representar e interpretar, proyectar, evaluar, criticar, autogestionar los aprendizajes, reconocer desventajas personales, entre otras.

- Prevalecerían los métodos de enseñanza centrados en los alumnos promoviendo interrelaciones entre ellos y entre ellos y nosotros y aquellas estrategias interactivas gracias a las que los estudiantes aprenden individualmente, interactuando en el entorno digital de aprendizaje con los contenidos, los materiales de estudio y las guías didácticas.

- La información sería exhibida en formatos de archivos diferentes y lenguajes semióticos distintos, tanto la que se les presentaría a los estudiantes como la que ellos deberían producir.

- Podrían ser resueltas grupal o individualmente, según los contenidos y objetivos didácticos en cuestión.
- Explicitarían claramente las condiciones de su realización: tiempos de resolución y entrega, agrupamiento, devolución, etc.
- Presentarían alternativas de realización en cuanto el ítem anterior para atender situaciones particulares.
- Se aplicarían a situaciones reales del ámbito académico y profesional, a fin de dotar de significatividad a los nuevos aprendizajes y fortalecer e integrar los ya obtenidos.

Presentarían el acceso voluntario a actividades de repaso y retroalimentación, como por ejemplo la redirección a fuentes de más información o la misma información planteada de otra forma, o un modelo de la tarea completada, la consulta permanente grupal o individual y en algunos casos, las posibilidades de retroalimentación automática.

2.3 FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión documentario y las necesidades administrativas docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019?

2.3.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Cual es el nivel de manejo del sistema de gestión documentariode en el Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019?

¿Cuál es el nivel de necesidades administrativas docentes en el Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019?

¿Cuál es el grado de relación entre el sistema de gestión documentario y el logro de necesidades administrativas docentes en las del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019?

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.4.1 OBJETIVO GENERAL

• Determinar la relación entre el sistema de gestión documentarioy el nivel de necesidades administrativas docentes en las del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el nivel de dominio del sistema de gestión de manejo el Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.
- Determinar el nivel de necesidades administrativas docentes en el Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.
- Establecer una propuesta para mejorar la sensibilización y capacitación del uso del sistema SISGEDO y el nivel de satisfacción de necesidades administrativas docentes en las del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.

2.5. HIPOTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre el entre el uso del sistema de gestión documentario y el nivel de necesidades administrativas en las del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

2.5.2.1. HIPÓTESIS ALTERNA

Ha= Existe una relación significativa entre el entre uso del sistema de gestión documentario y el nivel de necesidades administrativas en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.

2.5.2.2. HIPÓTESIS NULA

Ho= No existe una relación significativa entre el entre uso del sistema de gestión documentario y el nivel de necesidades administrativas en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019.

2.6. VARIABLES

2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

DIMENSIONES

- USABILIDAD
- TANGIBILIDAD
- EFICIENCIA
- CAPACIDAD DE RESPUESTA
- SEGURIDAD

2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

NECESIDADES ADMINISTRATIVAS

DIMENSIONES

- ORGANIZACIÓN
- GESTIÓN
- ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN
- ATENCIÓN OPORTUNA
- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

2.6.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos	Tipo de variable

Variable dependiente: **EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO**	• **Usabilidad**	Uso del sistema de gestión documentaria SISGEDO El sistema cuenta con la opción de configuración de cuentas y/o roles de usuarios El sistema cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos, consultas que permitan conocer la ubicación, estado o archivamiento el expediente El sistema cuenta con la opción tener escaneado digitalmente los documentos del expediente El sistema cuenta con un controlador de errores y/o ayuda que informa mediante mensajes (alertas o ventanas emergentes que faciliten su uso) lo acontecido El sistema cuenta con un diseño de interface estéticamente atractivo, amigable, intuitivo	6	Observación entrevista encuesta	Ordinal

	• **Tangibilidad**	El sistema de gestión documentaria muestra una apariencia moderna y de fácil acceso Los servicios que ofrece el sistema de gestión documentaria es útil para sus necesidades El uso de los recursos destinados (equipos, formatos, solicitudes, etc.) de parte de la	3	Observación entrevista encuesta	Ordinal

Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítem**	**Técnicas e instrumentos**	**Tipo de variable**
		UGEL SUR ha sido el adecuado para una buena implementación del sistema			

	• **Eficiencia**	El SISGEDO mejora el tiempo de atención de solicitudes en mesa de partes La UGEL SUR ha cumplido con brindarle los recursos necesarios para una mejor gestión de trámite documentario el uso del SISGEDO le genera confianza y/o ayuda de manera eficiente en sus trámites administrativos Crees que con el uso del sistema de trámite documentario implementado por la UGEL SUR para el administrativo, mejora su productividad Conoce la información que emite el SISGEDO Estás de acuerdo con las consultas del estado de los, expedientes vía web de la UGEL SUR. La UGEL SUR tiene la capacidad de solucionar las incidencias de algún error o falla técnica ocurrido con el SISGEDO (ejemplo enviar la documentación a una oficina que no corresponde)	7	Observación entrevista encuesta	Ordinal

	• **Capacidad de respuesta**	El personal que está a cargo de los servicios gestionados por su UGEL SUR muestra algún interés en solucionar algún problema que se le	3	Observación entrevista encuesta	Ordinal

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos	Tipo de variable
		presente El tiempo de respuesta del sistema ante una petición es el esperado Se presentan demoras al ejecutar una operación de consulta			
	SEGURIDAD	Percepción en relación a la seguridad y/o políticas de seguridad que le ofrece el sistema de gestión documentaria	1	Observación entrevista encuesta	Ordinal
Variable independiente: **LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS**	• **Organización**	Considera que la institución tiene organizada adecuadamente la atención a las necesidades administrativas La institución presenta de manera visible, normas, certificaciones de calidad, autorizaciones que aseguran una adecuada atención La institución presenta de manera visible el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), formatos de trámites administrativos, etc.	3	Observación entrevista encuesta	Ordinal

	• **Gestión**	La institución cuenta con el personal adecuado para la atención (perfil del personal adecuado) Considera que el tiempo destinado a la atención de las necesidades administrativas es adecuado o eficiente Considera que la	5	Observación entrevista encuesta	Ordinal

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos	Tipo de variable
		institución tiene protocolos o procedimientos claros en la atención de las necesidades administrativas La institución considera la simplificación administrativa (pedir copia de DNI, considerar declaraciones juradas, etc.) como parte de la atención a las necesidades administrativas Considera usted, que algún trámite que hizo, la institución lo haya perdido o no fue atendido			

	• **Accesibilidad a la información**	La institución presenta información de atención u orientación al ciudadano, horario, ventanillas para trámites, etc. La institución tiene página institucional, correo electrónico, sitio web transparencia, plataforma virtual, teléfono de atención al público La institución presenta señalización, publicidad orientadora de los servicios que presenta (material, videos, afiches, trípticos, etc.)	3	Observación entrevista encuesta	Ordinal
	• **Atención oportuna**	Considera la institución, un tiempo de atención a cada usuario Considera que la institución tiene una atención amable y preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas		Observación entrevista encuesta	Ordinal
Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítem**	**Técnicas e instrumentos**	**Tipo de variable**

		mayores y con discapacidad La institución tiene un libro de reclamaciones, recepción de quejas y sugerencias y reclamos atención bilingüe (si corresponde) La institución presenta una mesa de partes que registra la información de manera organizada Los pagos vinculados a los trámites y servicios que se necesitan, se desarrollan de manera adecuada			
	• **Infraestructura y equipamiento**	La institución presenta un espacio físico y mobiliario adecuado para la atención al público La institución hace uso de algún programa informático de atención al público La institución tiene algún sistema o aplicativo para gestionar las necesidades administrativas La institución tiene señalización, rampas o vías que permite el acceso a personas discapacitadas	3	Observación entrevista encuesta	Ordinal

2.7. METODOLOGIA

Para el desarrollo del presente plan de investigación se empleará el método científico, que mediante el uso de sus técnicas e instrumentos nos permitirá lograr el objetivo de la investigación. La investigación es de nivel descriptivo de tipo correlacional, porque se recolectará datos en un solo momento, en un momento único y, además, porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Carrasco 2009).

2.7.1. ENFOQUE DE INVESTIGACION

Es de enfoque cuantitativo ya que presenta las siguientes características:

a. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
b. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura.
c. Sobre la base de la revisión de la literatura construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio).
d. De esta teoría deriva hipótesis (cuestiones que va a probar si son ciertas o no).
e. Somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.
f. Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

2.7.2. NIVEL DE INVESTIGACION

Descriptiva, ya que tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones, aunque rudimentarias. Se sitúa en el primer nivel de conocimiento científico.

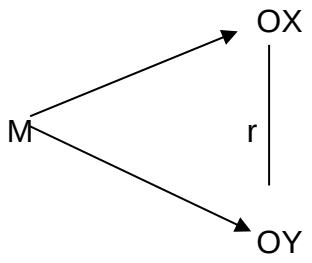
2.7.3. TIPO DE INVESTIGACION

Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar la presente investigación es de tipo correlacional: es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

Según Hernández (2014) indican este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (p.93).

2.7.4. DISEÑO DE INVESTIGACION

No experimental descriptivo de corte transversal, Son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo. Los estudios transversales pueden ser descriptivos o analíticos: Descriptivos: simplemente describen la frecuencia de una exposición(s) o resultado(s) en una población definida.



Donde:

M: Muestra

0_X: Observación de la variable EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

0y: Observación de la variable LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS DOCENTES

r: Grado de relación entre las variables

2.7.5. POBLACION Y MUESTRA

2.7.5.1. POBLACIÓN

La población es el conjunto de personas que fueron agrupados sobre la base de una o varias características comunes y que serán objeto de investigación, a la que también se le puede denominar universo, la cual está conformada por los docentes, personal administrativo en servicio y cesantes de la propiaUnidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur2019

POBLACIÓN	2019	2020
ACTIVOS:	**5 167**	**5520**
CESANTES:	**4 004**	**4010**
TOTAL	**9 171**	**9530**

REFERENCIA ESTADISTICAS 2020

PENSIONES	
DESCRIP	CNT
Titulares	3,560
Viudez	288
Orfandad	91
Dependencia	1
Montepio	70
Total -->	4,010

ACTIVOS	
DESCRIP	CNT
Administrativos	565
profesionales de la salud	4
Auxiliares de Educacion	317
Docente	4,634
Total -->	5,520

De acuerdo Hernández (2010), la población puede ser considerada finita e infinita, es considerada infinita cuando el número de elementos excede a 3000 unidades de análisis.

De acuerdo Cornejo (2000), la población puede ser considerada finita e infinita, es considerada infinita cuando el número de elementos excede a 1000 unidades de análisis.

2.7.5.2. MUESTRA

Para la presente investigación se trabajará con los docentes, personal administrativos en servicio y cesantes de la propia Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019 del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019, por lo cual se utilizará el tipo de muestreo no probabilístico, ya que la muestra será escogida de acuerdo a la intención del investigador a través del tipo de muestreo intencional, no probabilístico.

Podemos determinar que nuestra población es infinita por ende utilizamos la fórmula para determinar muestras infinitas.

Fórmula para determinar la muestra

Cuando se trata de estimar, en un colectivo suficientemente grande (población), la proporción de los mismos que siguen una cierta pauta (los que piensan votar a determinado partido político, los que están viendo un programa de televisión a cierta hora, los que prefieren una marca de champú específica, etc...) con un margen de error pequeño (normalmente el 5%) y un nivel de confianza alto (del 95%),

Hemos mencionado dos conceptos: margen de error y nivel de confianza, que se detalla.

Un **margen de error** del 5%

Un **nivel de confianza** del 95% expresa la certeza de que realmente el dato que buscamos esté dentro del margen de error.

La fórmula que determina el tamaño de muestra (n) necesaria para garantizar un margen de error (e) y un nivel de confianza (directamente asociado a la desviación media que lo abarca, Z), con una probabilidad a favor (p) en una población finita (N) es:

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

Lo de la probabilidad a favor (p) sirve cuando ya tenemos información previa sobre la p que va a resultar de la encuesta y nos sirve para acotar el tamaño de la muestra; normalmente se pone 0,5.

Pero lo bonito de las matemáticas que hay detrás de esta fórmula es que, si suponemos una N suficientemente grande (como ya hemos dicho > 3000) , la fórmula se simplifica muchísimo, y resulta:

$$n=\frac{Z^2\cdot p\cdot(1-p)}{e^2}$$

Teniendo en cuenta que, para un nivel de confianza del 95% la desviación media, Z=1,96, podemos hacer el cálculo:

n = (1,96*1,96*0,5*0,5) / (0,05*0,05) = 0,9604 / 0,0025 = 384,16

Donde:

z: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación Sean ciertos

Los valores de z más utilizados y sus niveles de confianza son:

Valor de z	1,65	1,96	2,24	2,58
Nivel de confianza	90%	95%	97,5%	99%

(Por tanto si pretendemos obtener un nivel de confianza del 95% necesitamos tomar el valor de para la fórmula z=1,96)

E: es el error muestral deseado, el error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

Margen de error máximo admitido es de 5%, para lo cual tenemos que E=5% o 0.05

p: proporción de las unidades de análisis que posee la característica objeto de estudio

q: proporción de las unidades de análisis que NO posee la característica objeto de estudio

p y q: (p= 1-q) De acuerdo con los datos que tenemos sobre nuestra población, tiene la siguiente distribución por la cantidad de horas establecidas en el diseño curricular nacional como se muestra en el cuadro de población por estratos.

2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.8.1. TÉCNICAS

En la ejecución del presente proyecto de investigación se utilizará la técnica de encuesta.

De la misma manera se usa la observación como una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y

se registra para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos, que le permitan procesar .

2.8.2. INSTRUMENTOS

Se utilizará como instrumentos dos cuestionarios a través de un formato impreso el cual será aplicado al personal docente de docentes y estudiantes de la formación técnica del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019 para obtener información sobre ambas variables.

2.8.3. VALIDEZ

La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, en concordancia con esto se, plantea que el juicio de expertos en muchas áreas es una parte importante de la información cuando las observaciones experimentales están limitadas. Esta aseveración Validez de contenido y juicio de expertos es particularmente cierta en el juicio se ha convertido en la estrategia principal para la estimación de la validez de contenido. El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. La identificación de las personas que formarán parte del juicio de expertos es una parte crítica en este proceso, frente a lo cual Skjong y Wentworht (2000) proponen los siguientes criterios de selección: (a) Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios entre otras), (b) reputación en la comunidad, (c) disponibilidad y motivación para participar, y (d) imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad; se presenta los profesionales que dieron validez al instrumento.

2.8.4. CONFIABILIDAD

Para la administración de dichos instrumentos de investigación, se procedió a establecer el grado o nivel de confianza mediante el coeficiente denominado Alfa de Cronbach y a continuación presentamos en forma detallada:

Para ello aplicó el método de Alfa de Cronbach que es “el camino más habitual para estimar la fiabilidad de pruebas, escalas o test, cuando de utilizan conjuntos de ítems o reactivos que se espera midan el mismo atributo o campo de contenido” (Ledesma, Molina y Valero, 2002, p. 143), el procedimiento se realizó mediante una muestra piloto de 30 usuarios directos de la UGEL SUR.

VALORES DEL CRITERIO DE CONFIABILIDAD

Criterio de confiabilidad	Valores
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiablidad	0.9 a 1

Se realizó empleando el método de Alfa de Cronbach de la consistencia interna mediante el programa SPSS versión 22.0, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1}\left(1 - \frac{\sum S_i}{S_i^2}\right)$$

Donde:

α: Valor del coeficiente Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, resultado de confiabilidad que puede ser expresado en %.

N: Número de ítems.

Si: Varianza de los puntajes de cada ítems.

Si2: Varianza al cuadrado de los puntajes totales

El análisis del alpha de cronbach se efectuó con el SPSS y a continuación mostramos los resultados obtenidos.

Instrumento: encuesta sistema de gestión documentario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	30	100,0

a. **La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.**

El instrumento se aplicó a 30 usuarios directos de la UGEL SUR que constituyen la muestra piloto para la presente investigación, de cuyos casos no se han excluido ninguna unidad de análisis por lo que no se consideran como datos perdidos. Por lo que se ha considerado el 100% de datos válidos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos(ítems)
0,770	20

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach ha resultado de 0,770 que se puede traducir en que el instrumento posee un 78,0% de confiabilidad categorizada como de fuerte y se ha analizado un total de 20 ítems.

Instrumento: encuesta de necesidades administrativas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	30	100,0

b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El instrumento se aplicó a 30 usuarios directos de la UGEL SUR que constituyen la muestra piloto para la presente investigación, de cuyos casos no se han excluido ninguna unidad de análisis por lo que no se consideran como datos perdidos. Por lo que se ha considera el 100% de datos válidos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos(ítems)
0,730	20

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach ha resultado de 0,730 que se puede traducir en que el instrumento posee un 73,0% de confiabilidad categorizada como de moderada y se ha analizado un total de 20 ítems.

2.8.5. ANÁLISIS DE DATOS

La información recogida fue procesada, clasificada, sistematizada y analizada de acuerdo con las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través del software IBM- SPSS versión 22,

2.9. ASPECTOS ÉTICOS

Haciendo referencia al aspecto ético se asevera que los datos son auténticos, no fueron manipulados en su totalidad; de igual manera, las identidades de los miembros y de dichas instituciones educativas de la muestra son guardadas con derecho a reserva. Cabe resaltar que las ideas tomadas de otros autores fueron respetadas, no habiendo apropiación ilícita de las mismas.

2.10. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Elaboración del proyecto de investigación
- Coordinación con el personal docente para realizar la investigación
- Elaboración del instrumento
- Aplicación del instrumento
- Análisis de los resultados obtenidos.

2.11. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Se elaborarán las tablas y gráficos de acuerdo a las variables de estudio.

Para alcanzar los objetivos específicos, haremos uso del método de medición y del método estadístico de ANÁLISIS DE CORRELACIÓN. "Cuando se asigna una magnitud a una determinada propiedad de un objeto con la ayuda de la observación, se dice que utilizamos el método de la medición"[4]

Por su parte, Bunge señala que "La observación cuantitativa es la medición. Siempre que se atribuyan números a ciertos rasgos sobre la base de la observación se está practicando mediciones.[5]

La medición es el proceso de obtención de información que consiste en comparar las magnitudes medibles y conocidas, cumplir las operaciones

4 RODRIGUEZ, FRANCISCO. 1984. "Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales". La Habana. Editora Política. Pág. 44.

5 BUNGE, MARIO. 1972. "La Investigación Científica". La Habana. Editorial de Ciencias Sociales. Pág. 760.

lógicas y numéricas necesarias y representar la información en forma de números.[6]

Por su parte el análisis de correlación, es una técnica estadística ampliamente utilizada en las investigaciones sociales, cuando se quiere examinar la dependencia de una variable (variable dependiente), respecto a otra (variable independiente). Las pruebas estadísticas a emplearse serán la r de Pearson.

Es importante considerar los principales estadísticos para ello también procesaremos esta información haremos uso de las medidas de centralización y de las medidas de dispersión (media aritmética y desviación típica).

Estadísticos

		EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO	LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS
N	Válido	384	384
	Perdidos	0	0
Media		66,69	40,15
Mediana		67,00	41,00
Moda		76	38[a]
Desviación estándar		17,315	15,026
Varianza		299,817	225,770
Mínimo		26	6
Máximo		105	74

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

6 RODRIGUEZ, Op. Cit.

2.12. PROCESAMIENTO ESTADISTICO

Presentación de los resultados

Variable independiente: El Sistema de Gestión Documentario

CUADRO N° 1

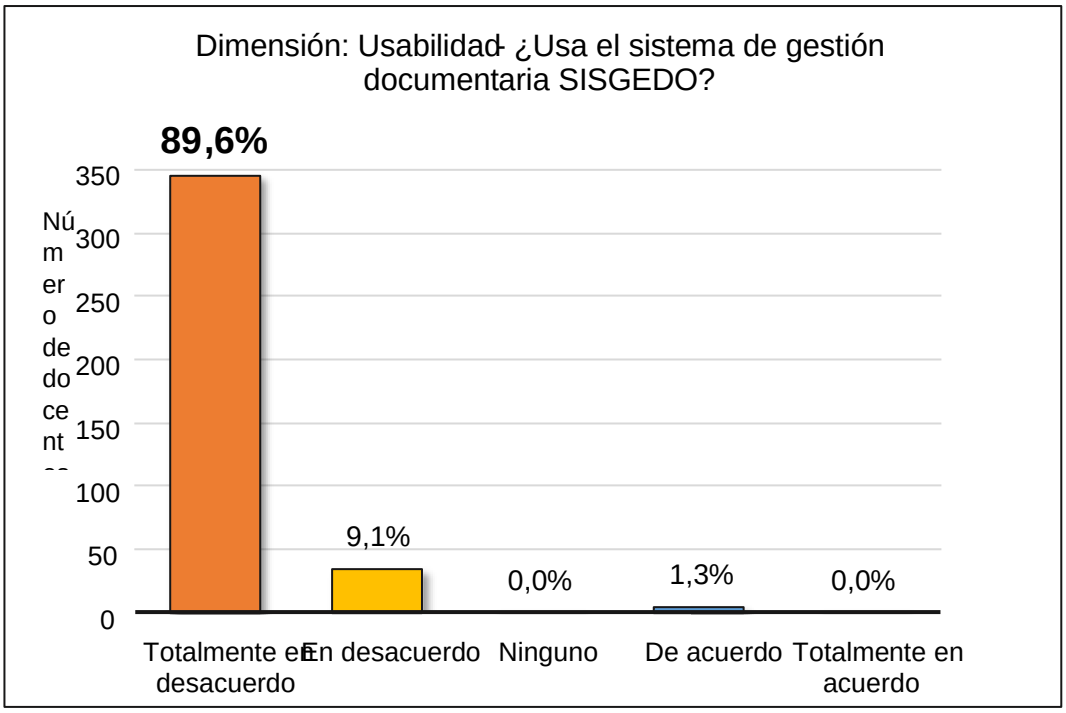
¿Usa el sistema de gestión documentaria SISGEDO?

Dimensión: **Usabilidad**

Nivel	*f*	%
Totalmente en desacuerdo	345	89,6%
En desacuerdo	35	9,1%
Ninguno	0	0,0%
De acuerdo	5	1,3%
Totalmente en acuerdo	0	0,0%
Total	**385**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

GRAFICO N° 1



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

En la primera variable el Sistema de Gestión Documentario, ante la dimensión "Usabilidad", un 89,6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en que hace uso del SISGEDO, y un 9,1% está en

desacuerdo; un reducidísimo 1,3% de los encuestados está de acuerdo en que usa este sistema de gestión.

Estos resultados muestran que casi la totalidad de los docentes encuestados no utilizan este sistema para la realización de sus trámites administrativos en su UGEL.

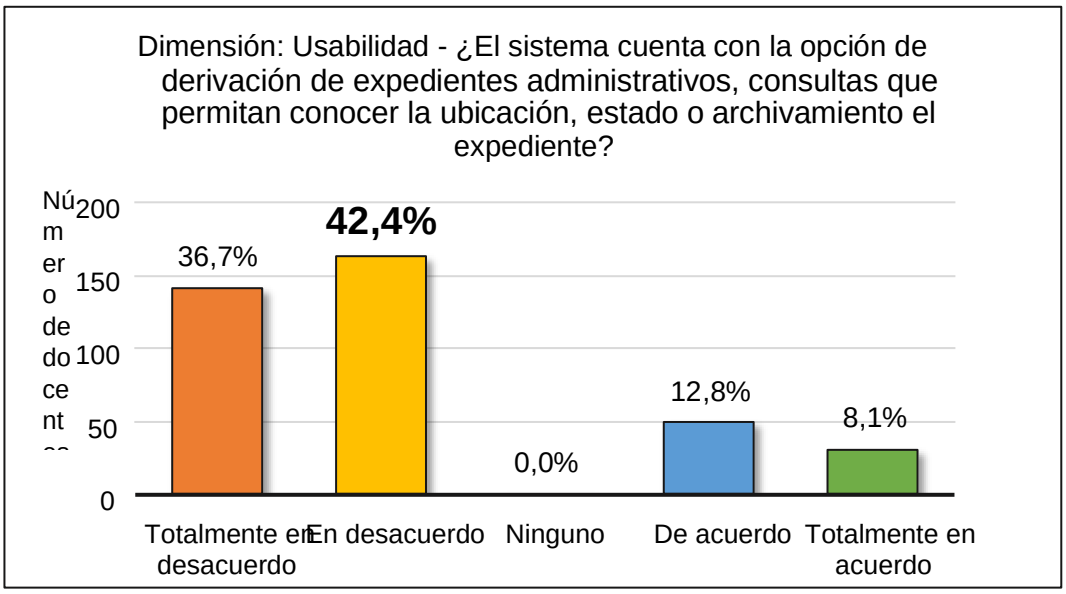
CUADRO N° 2

¿El sistema cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos, consultas que permitan conocer la ubicación, estado o archivamiento el expediente?

Dimensión:	**Usabilidad**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	141	36,7%
En desacuerdo	163	42,4%
Ninguno	0	0,0%
De acuerdo	49	12,8%
Totalmente en acuerdo	31	8,1%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

GRAFICO N° 2



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Ante la pregunta de que, si el sistema cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos, consultas que permitan conocer la ubicación, estado o archivamiento del expediente, un 42,4% de los encuestados está en desacuerdo, adicionalmente, un 36,7% está totalmente en desacuerdo; mientras que un 12,8% está de acuerdo junto a un 8,1% que está totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican que la gran mayoría de los encuestados desconoce el Sistema de gestión documentaria, debido a que no ha sido adecuadamente difundido entre los usuarios, y por otra parte las personas que deben manejarlo no lo actualizan oportunamente por lo que los usuarios prefieren no hacer uso del sistema.

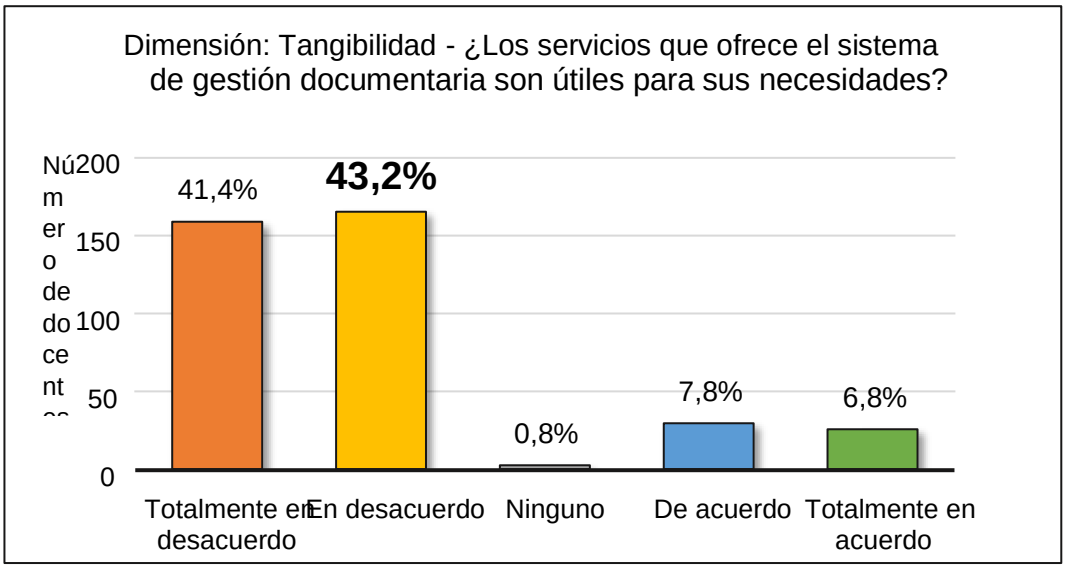
CUADRO N° 3

¿Los servicios que ofrece el sistema de gestión documentaria son útiles para sus necesidades?

Dimensión:	**Tangibilidad**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	159	41,4%
En desacuerdo	166	43,2%
Ninguno	3	0,8%
De acuerdo	30	7,8%
Totalmente en acuerdo	26	6,8%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 3



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Con respecto a la dimensión “Tangibilidad”, ante la interrogante de si los servicios que ofrece el sistema de gestión documentaria son útiles para sus necesidades, un 43,2% de los encuestados está en desacuerdo y un 41,4% está totalmente en desacuerdo; en contra posición un 7,8% está de acuerdo y 6,8% totalmente en acuerdo; sólo un 0,8% no opina sobre el tema.

Las cifras mostradas en este cuadro ponen de manifiesto que los encuestados, en su gran mayoría (84,6%), consideran que los servicios de este sistema no cubren sus necesidades, esto debido como muestra el cuadro anterior a que no conocen sus ventajas, y su uso se hace muy complicado por lo que prefieren no hacer uso del mismo.

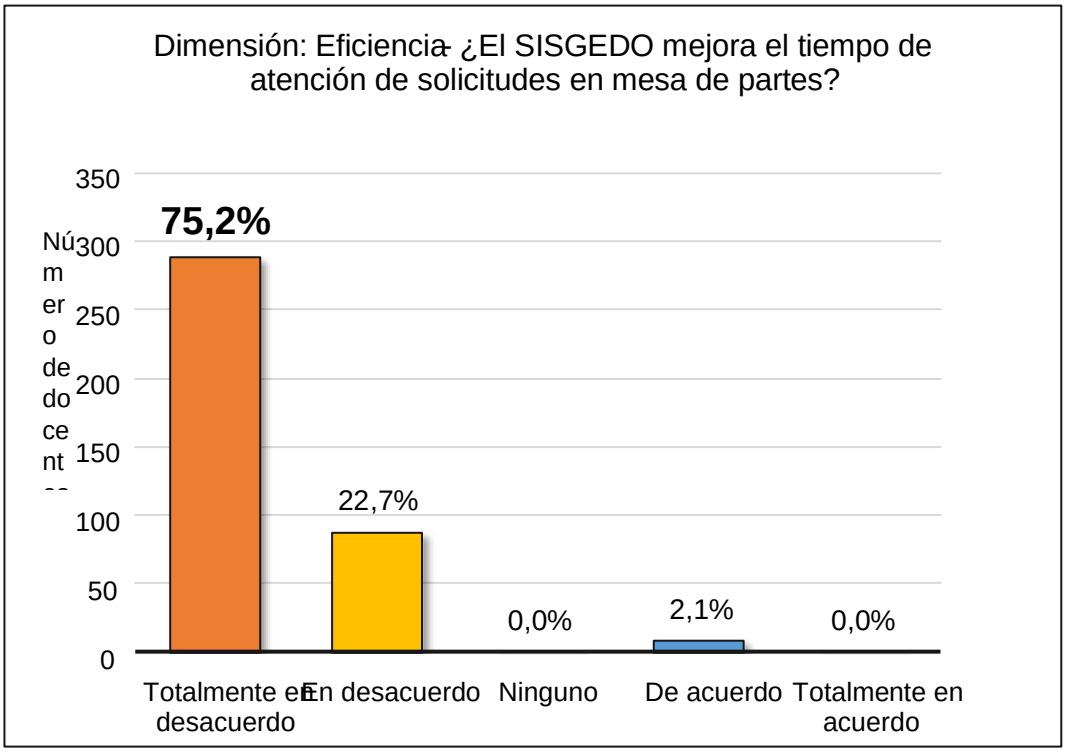
CUADRO N° 4

¿El SISGEDO mejora el tiempo de atención de solicitudes en mesa de partes?

Dimensión:	Eficiencia	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	289	75,2%
En desacuerdo	87	22,7%
Ninguno	0	0,0%
De acuerdo	8	2,1%
Totalmente en acuerdo	0	0,0%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 4



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Con referencia a la dimensión “Eficiencia”, ante la interrogante “¿El SISGEDO mejora el tiempo de atención de solicitudes en mesa de partes?”, un 75,2% de los maestros encuestados está totalmente en desacuerdo aunado a un 22,7% que está en desacuerdo; y sólo un 2,1% está de acuerdo.

Como se puede apreciar este cuadro pone de manifiesto la poca eficiencia que perciben los usuarios del Sistema, esto por la poca preocupación que se da en el seguimiento y actualización del sistema por parte de los responsables de su administración, pero también por el mal uso que se hace del sistema por parte del usuario.

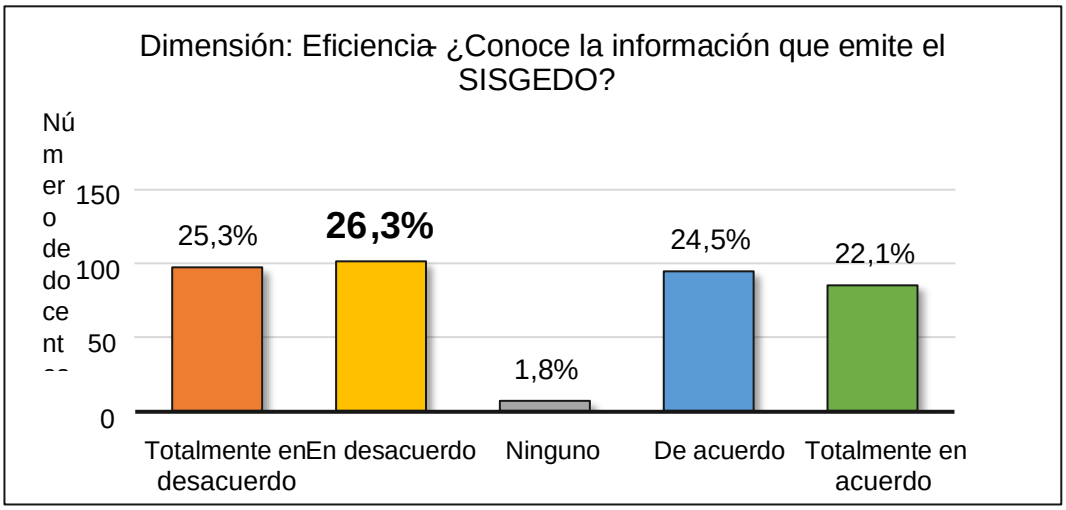
CUADRO N° 5

¿Conoce la información que emite el SISGEDO?

Dimensión:	Eficiencia	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	97	25,3%
En desacuerdo	101	26,3%
Ninguno	7	1,8%
De acuerdo	94	24,5%
Totalmente en acuerdo	85	22,1%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 5



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Con referencia a si el usuario conoce la información que emite el SISGEDO, un 26,3% está en desacuerdo, un 25,3% totalmente en desacuerdo; en el otro lado,

un 24,5% está de acuerdo y un 22,1% está totalmente de acuerdo; un 1,8% no emite opinión clara.

Estos resultados muestran que poco más de la mitad (51,6%) de encuestados desconoce esta información, pero también que son muchos (46,6%) los que sí conocen está información y probablemente la utilicen. Es importante señalar que este sistema permite realizar documentos de gestión como oficios y memorándum pero solo lo usan para la ubicación de los documentos, ni los mismo administrativos sabe todo su potencial, y continúan con las prácticas tradicionales

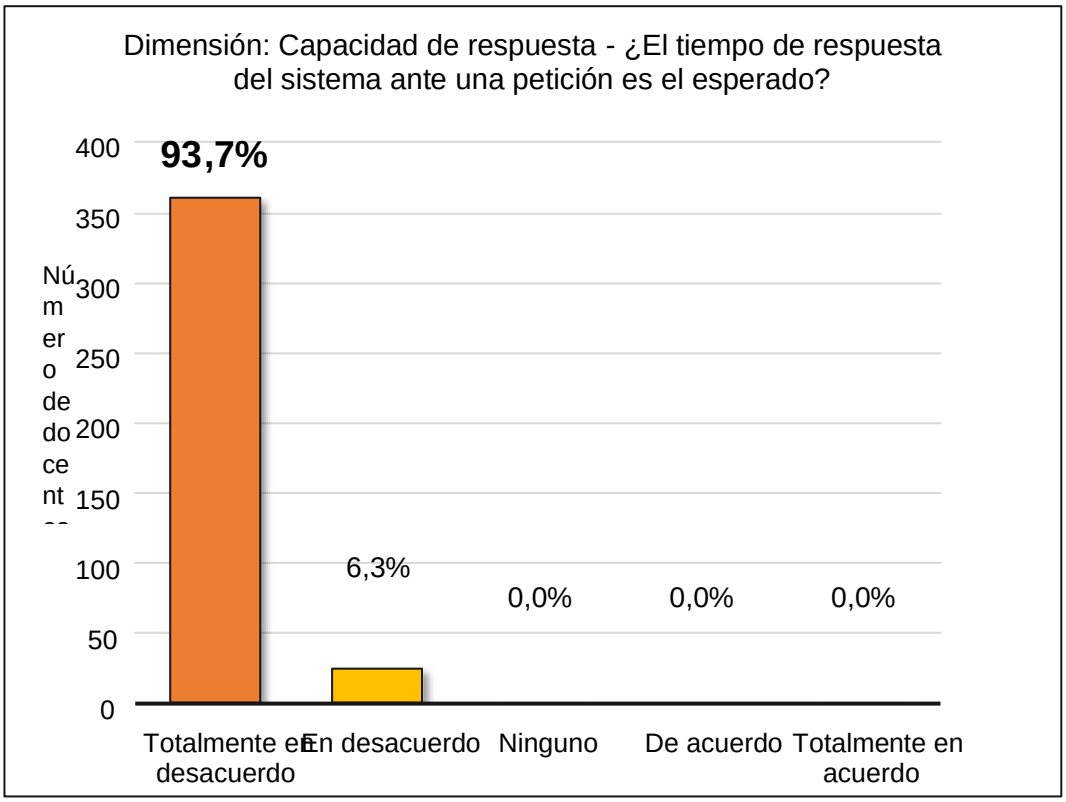
CUADRO N° 6

¿El tiempo de respuesta del sistema ante una petición es el esperado?

Dimensión:	**Capacidad de respuesta**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	360	93,7%
En desacuerdo	24	6,3%
Ninguno	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%
Totalmente en acuerdo	0	0,0%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 6



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

En la dimensión "Capacidad de respuesta", un 93,7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en que la respuesta del sistema ante una petición es el esperado, y un 6,3% está en desacuerdo. Resultados que muestran la poca satisfacción con los tiempos de espera con este Sistema de gestión documentario que se viene usando en las entidades del Ministerio de Educación.

También se puede considerar que otro problema es que los usuarios no saben cuándo van a acabar su trámite ya que no se cumples los plazos establecidos en la Ley 27444 de los procedimientos administrativos, es necesario en consecuencia agilizar los procedimientos administrativos.

CUADRO N° 7

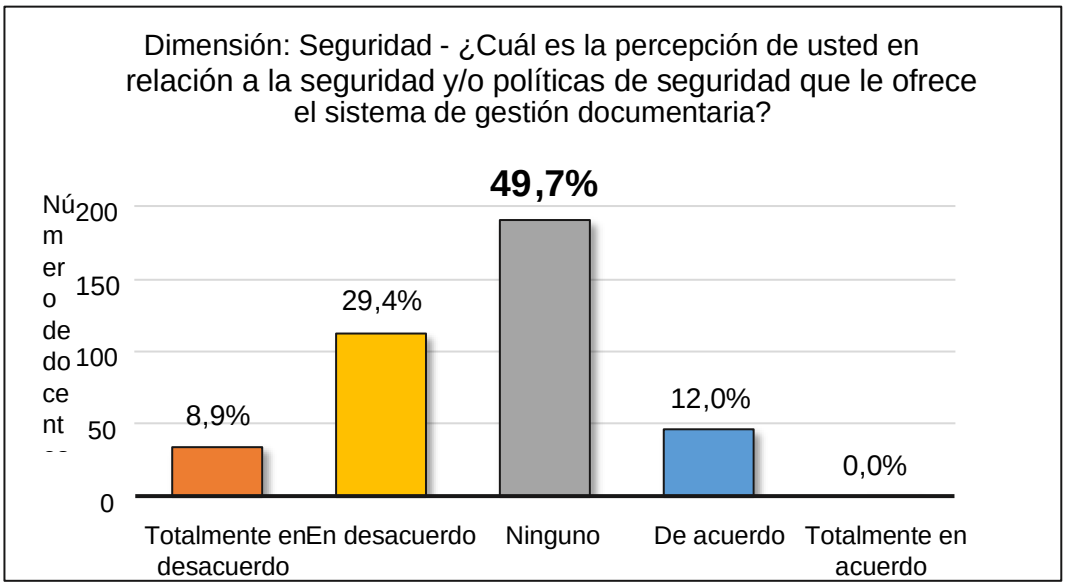
¿Cuál es la percepción de usted en relación a la seguridad y/o políticas de seguridad que le ofrece el sistema de gestión documentaria?

Dimensión: Seguridad

Nivel	*f*	%
Totalmente en desacuerdo	34	8,9%
En desacuerdo	113	29,4%
Ninguno	191	49,7%
De acuerdo	46	12,0%
Totalmente en acuerdo	0	0,0%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

GRÁFICO Nº 7



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Finalmente, en la dimensión “Seguridad”, ante la interrogante “¿Cuál es la percepción de usted en relación a la seguridad y/o políticas de seguridad que le ofrece el sistema de gestión documentario?”, un 49,7% no manifiesta una respuesta de aprobación o desaprobación en este tema, un 29,4% está en desacuerdo, un 8,9% totalmente en desacuerdo y solo un 12% está de acuerdo.

Esto revela que este punto es desconocido para los encuestados, por lo cual no pueden emitir una respuesta de aprobación o desaprobación sobre la seguridad del Sistema.

Variable dependiente: Las necesidades administrativas

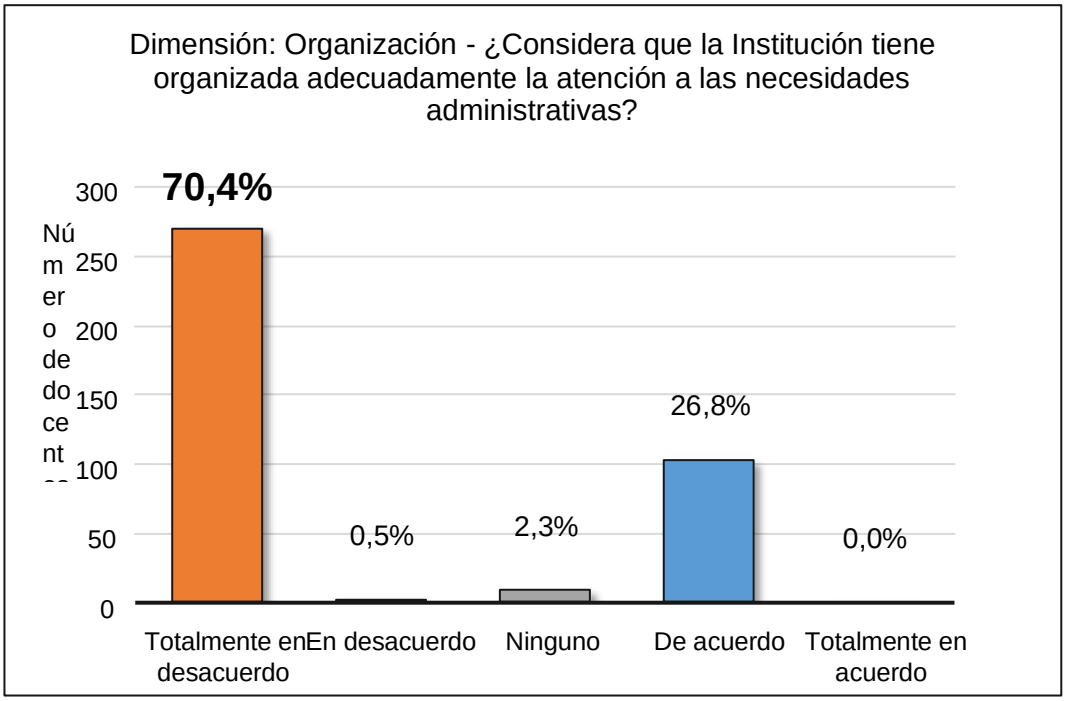
CUADRO N° 8

¿Considera que la Institución tiene organizada adecuadamente la atención a las necesidades administrativas?

Dimensión:	**Organización**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	270	70,4%
En desacuerdo	2	0,5%
Ninguno	9	2,3%
De acuerdo	103	26,8%
Totalmente en acuerdo	0	0,0%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

GRÁFICO Nº 8



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Con referencia a la primera variable, Sistema de Gestión Documentario, dimensión Organización, podemos observar que, respecto a que, si se considera que la Institución tiene organizada adecuadamente la atención a las necesidades administrativas, un 70,4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, un 26,8% está de acuerdo y un 2,3% no manifiesta opinión alguna probablemente porque este grupo desconoce cómo es este proceso en la Institución y un 0,5% está en desacuerdo

Por lo tanto, se puede observar que la gran mayoría de los encuestados considera que la Institución no se encuentra organizada adecuadamente para la atención de las necesidades administrativas de sus usuarios.

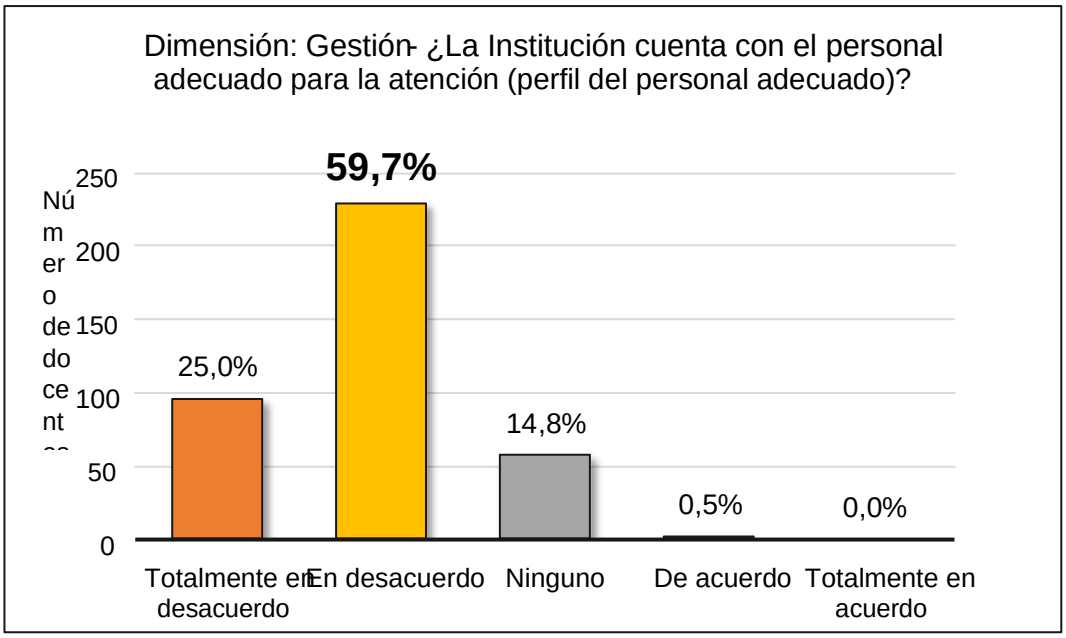
CUADRO N° 9

¿La Institución cuenta con el personal adecuado para la atención (perfil del personal adecuado)?

Dimensión:	**Gestión**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	96	25,0%
En desacuerdo	229	59,7%
Ninguno	57	14,8%
De acuerdo	2	0,5%
Totalmente en acuerdo	0	0,0%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

GRÁFICO Nº 9



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

En la dimensión Gestión, ante la interrogante "La institución cuenta con el personal adecuado para la atención", un 59,7% de los encuestados está en desacuerdo con esta afirmación, un 25% de los participantes está totalmente en desacuerdo con esta afirmación pues ellos consideran que no existe personal con un perfil adecuado; por otro lado, un 14,8% no manifiesta opinión clara sobre el asunto y un 0,5% considera que la Institución sí cuenta con personal adecuado con el perfil que le corresponde para el puesto que está desempeñando. Esto implica que casi la totalidad de los encuestados (84,6%) considera que la Institución que los atiende no cuenta con personal preparado para atención al público.

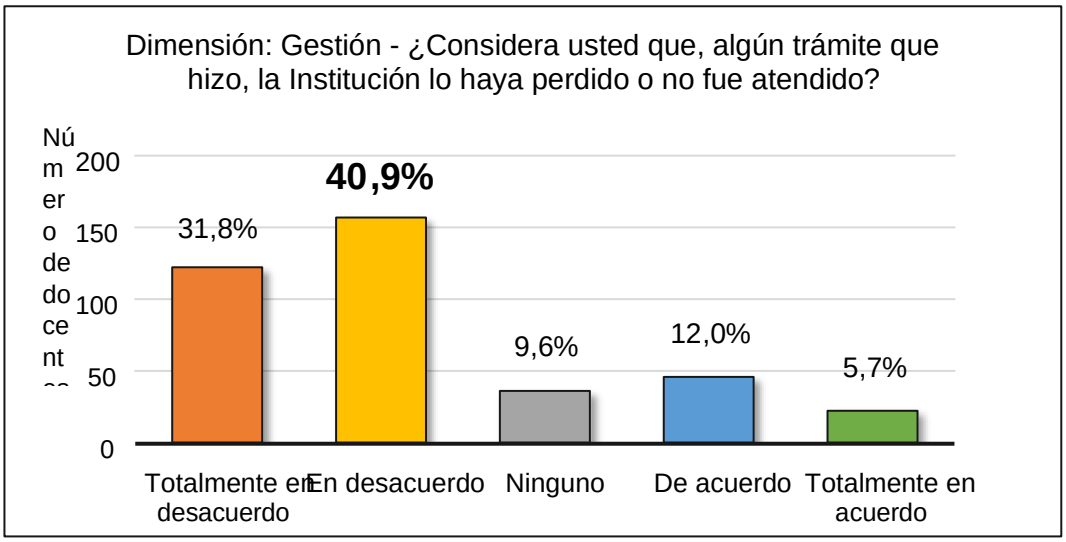
CUADRO N° 10

¿Considera usted que, algún trámite que hizo, la Institución lo haya perdido o no fue atendido?

Dimensión:	Gestión	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	122	31,8%
En desacuerdo	157	40,9%
Ninguno	37	9,6%
De acuerdo	46	12,0%
Totalmente en acuerdo	22	5,7%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 10



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

En la dimensión Gestión, ante la interrogante “¿Considera que algún trámite que hizo, la Institución lo ha perdido o no fue atendido?”, un 40,9% está de acuerdo, un 31,8% está totalmente de acuerdo, un 12% está de acuerdo, , un 5,7% está totalmente de acuerdo y un 9,6% no manifiesta una opinión sobre el tema.

Estos resultados muestran que un 17,7% de los encuestados afirma que si han sufrido alguna perdida de documentos o no han sido atendidos adecuadamente cuando realizaron un trámite.

Análisis e interpretación de resultados

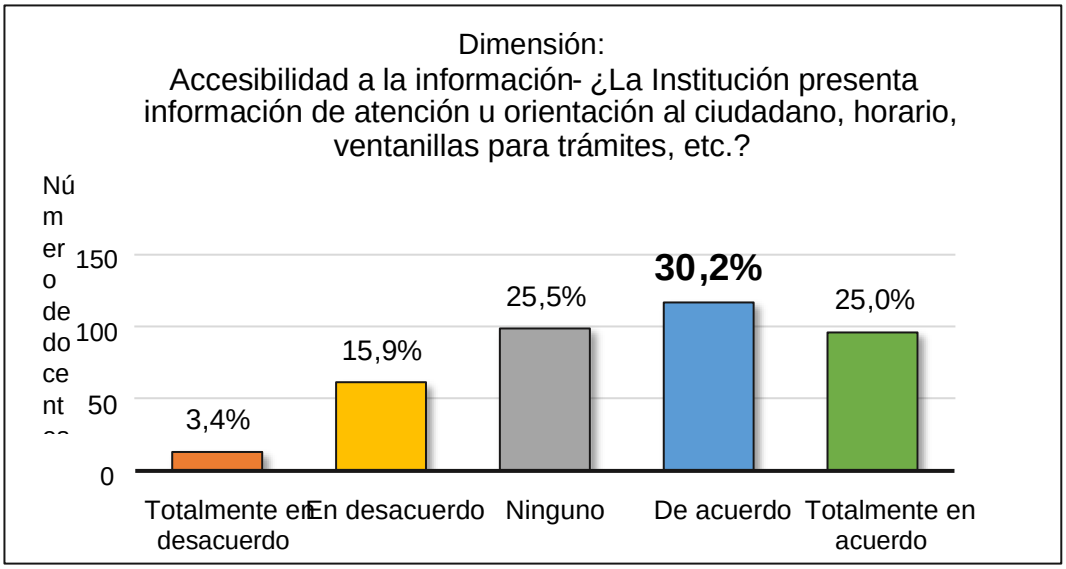
CUADRO N° 11

¿La Institución presenta información de atención u orientación al ciudadano, horario, ventanillas para trámites, etc.?

Dimensión:	**Accesibilidad a la información**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	13	3,4%
En desacuerdo	61	15,9%
Ninguno	98	25,5%
De acuerdo	116	30,2%
Totalmente en acuerdo	96	25,0%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

GRÁFICO Nº 11



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

En la dimensión “Accesibilidad a la información”, con respecto a si la Institución presenta información de atención u orientación al ciudadano, horario, ventanillas para trámite, un 30,2% está de acuerdo con esto y un 25% está totalmente de acuerdo; por otro lado, un 15,9% no está de acuerdo con este aspecto y un 3,4% está totalmente en desacuerdo. Se observa que un 25,5% no expresa o no define opinión alguna sobre el tema.

Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados (55,2%) considera que la Institución sí presta orientación y atención para la realización de trámites, pese a que puede que no todo su personal tenga el perfil adecuado o requerido para el puesto.

CUADRO N° 12

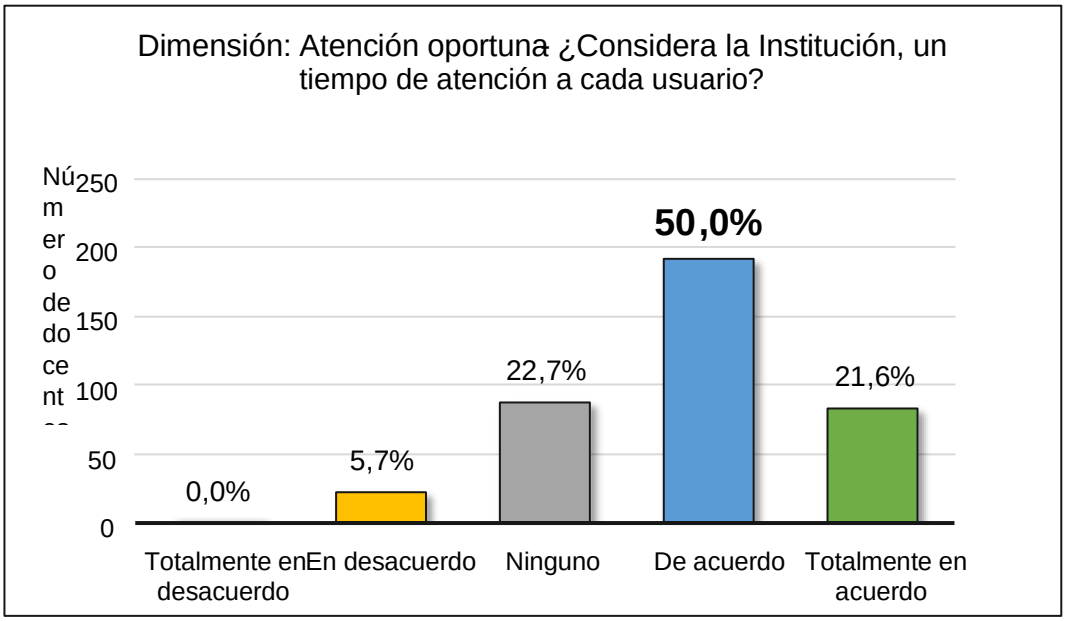
¿Considera la Institución, un tiempo de atención a cada usuario?

Dimensión:	**Atención oportuna**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	22	5,7%
Ninguno	87	22,7%
De acuerdo	192	50,0%
Totalmente en acuerdo	83	21,6%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Gráfico Nº 12



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Sobre la dimensión “Atención oportuna”, en el ítem “Considera la Institución un tiempo de atención a cada usuario”, un 50% de los encuestados considera que sí está de acuerdo con eso, aún más, un 21,6% está totalmente de acuerdo. Un 22,7% no emite una opinión clara, y un 5,7% manifestó desacuerdo ante esta interrogante.

Por lo apreciado en este cuadro más de un 71,6% de los encuestados considera que la Institución presta un tiempo adecuado para la atención que cada usuario requiere.

Análisis e interpretación de resultados

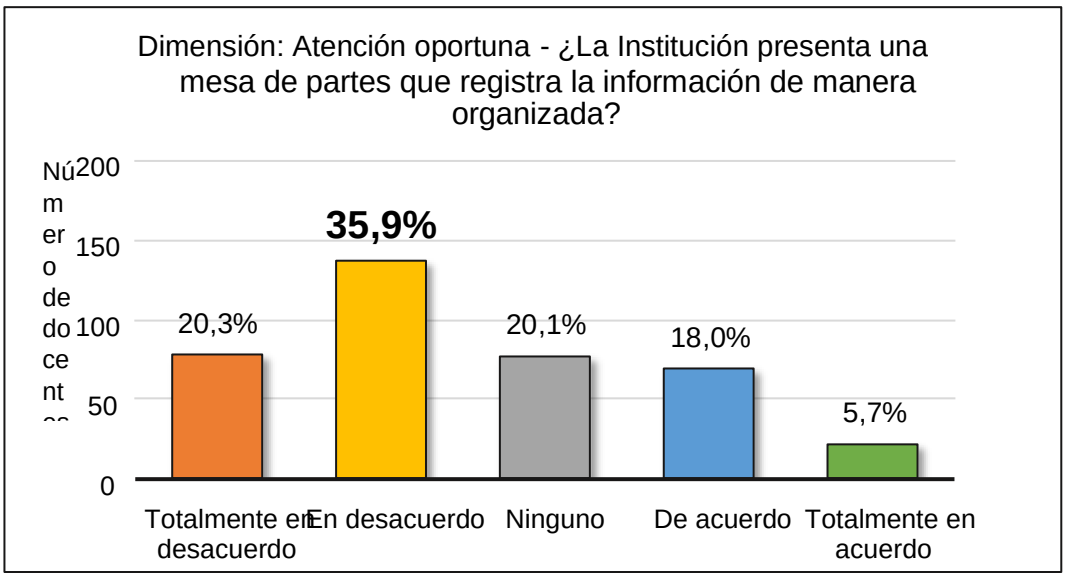
CUADRO N° 13

¿La Institución presenta una mesa de partes que registra la información de manera organizada?

Dimensión:	**Atención oportuna**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	78	20,3%
En desacuerdo	138	35,9%
Ninguno	77	20,1%
De acuerdo	69	18,0%
Totalmente en acuerdo	22	5,7%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 13



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

En la dimensión atención oportuna, ante la pregunta la Institución presenta una mesa de partes que registra la información de manera organizada, podemos observar que un 35,9% de los encuestados considera que está en desacuerdo, un 20,3% está totalmente en desacuerdo, un 18% está de acuerdo, un 5,7% está totalmente de acuerdo y un 20,1% no manifiesta sobre el tema porque no ha realizado ningún trámite administrativo, o porque desconoce cómo se presentan estos trámites.

Análisis e interpretación de resultados

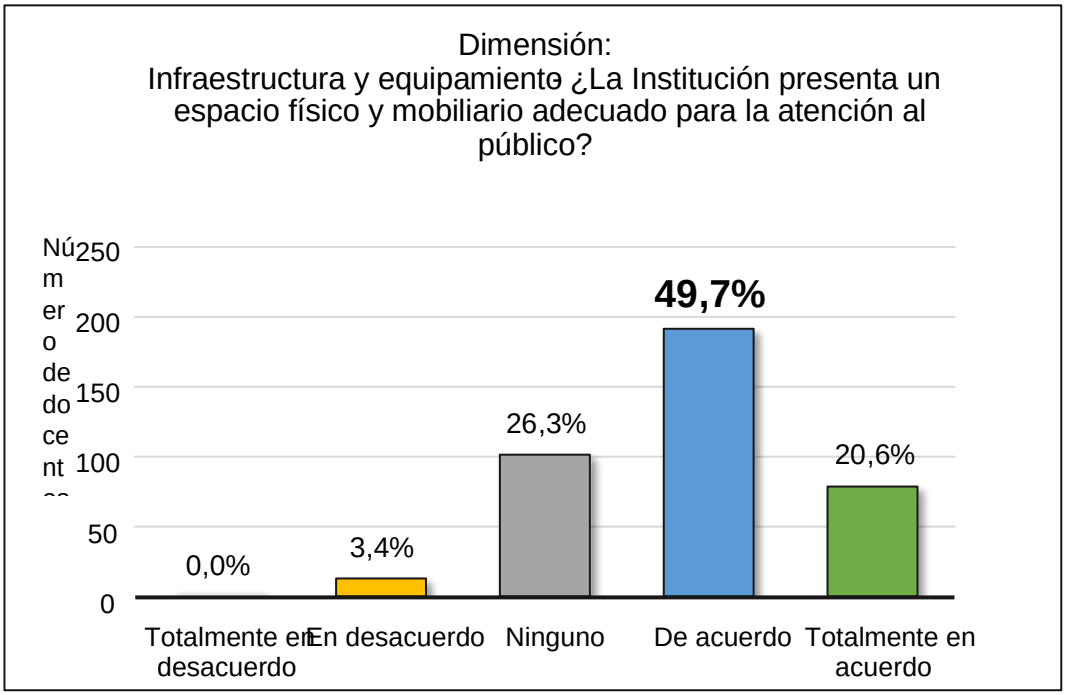
CUADRO N° 14

¿La Institución presenta un espacio físico y mobiliario adecuado para la atención al público?

Dimensión:	**Infraestructura y equipamiento**	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	13	3,4%
Ninguno	101	26,3%
De acuerdo	191	49,7%
Totalmente en acuerdo	79	20,6%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 14



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

En la dimensión “Infraestructura y equipamiento”, ante el ítem “¿La Institución presenta un espacio físico y mobiliario adecuado para la atención al público?”; un 49,7% de los encuestados está de acuerdo con esta afirmación, un 20,6% está totalmente de acuerdo; sin embargo, un 26,3% no emite opinión clara sobre el tema y solo un 3,4% está en desacuerdo.

Por las respuestas emitidas se puede apreciar que la mayoría de los encuestados (70,3%) considera que en la Institución sí existe un ambiente adecuado para la atención al público.

Análisis e interpretación de resultados

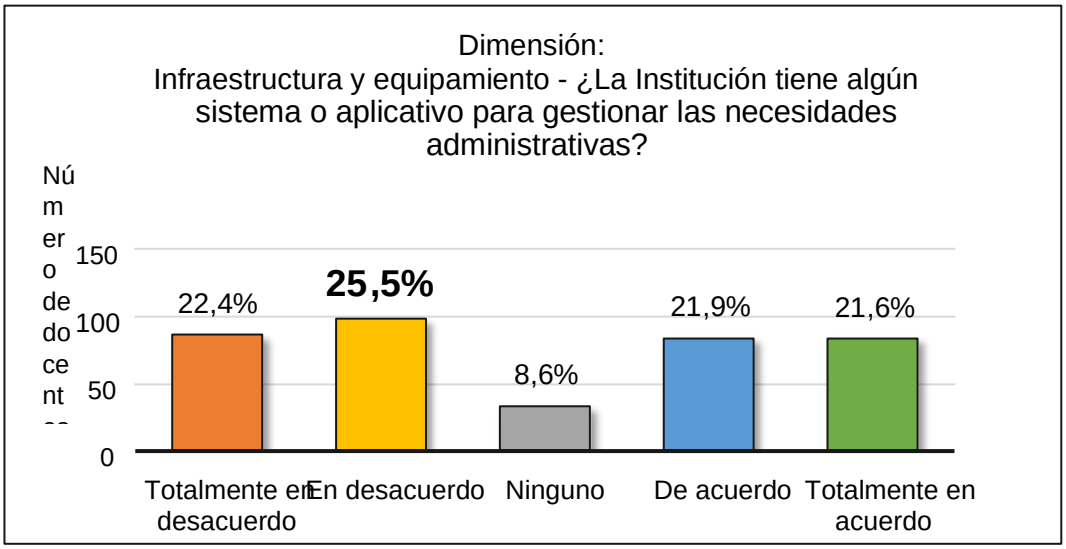
CUADRO N° 15

¿La Institución tiene algún sistema o aplicativo para gestionar las necesidades administrativas?

Dimensión:	Infraestructura y equipamiento	
Nivel	***f***	**%**
Totalmente en desacuerdo	86	22,4%
En desacuerdo	98	25,5%
Ninguno	33	8,6%
De acuerdo	84	21,9%
Totalmente en acuerdo	83	21,6%
Total	**384**	**100,0%**

Fuente: Encuesta SGD. Elaboración propia

Gráfico Nº 15



Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de la encuesta SGD.

Análisis e interpretación de resultados

Nuevamente en la dimensión “Infraestructura y equipamiento”, al respecto de si la Institución tiene algún sistema o aplicativo para gestionar las necesidades administrativas, un 25,5% de los encuestados afirma que está en desacuerdo con esta afirmación junto a un 22,4% está totalmente en desacuerdo; en contraparte, un 21,9% está de acuerdo y un 21,6% está totalmente de acuerdo; sólo un 8,6% no pudo opinar claramente de este tema.

Esto muestra que las opiniones se encuentran divididas, mientras que, en un extremo hay un 43,5% de usuarios que opinan que la Institución cuenta con sistemas o aplicativos para gestionar sus necesidades administrativas debido a que desconoce el SISGEDO, en el otro extremo un 47,9% opina que la Institución no lo tiene, evidenciando esto la necesidad de difundir esta plataforma para facilitar los trámites administrativos.

2.13. PRUEBA DE HIPÓTESIS

2.13.1. Análisis estadístico nivel de correlación de variables

Al presentarse dos variables cuantitativas y deseamos medir el grado de asociación o influencia que exista entre una variable y la otra; una independiente y otra dependiente, como es este caso donde la variable Independiente (x) son la ***EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO*** y las variables dependientes (y) son el ***LAS NECESIDADES***

ADMINISTRATIVAS y para ello podemos utilizar el coeficiente de correlación de Pearson el cual se halla de la siguiente manera.

2.13.2. Metodología correlación lineal r de pearson

Coeficiente de Pearson:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]\,[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Coeficiente de Determinación: $CD = r^2 * 100$

Propiedades de r: $-1 \leq r \leq +1$

a) **Si r > 0, existe "correlación directa positiva".**

b) **Si r < 0, existe una "correlación inversa negativa".**

c) **Si $r^2 = 1$, los datos forman una línea recta.**

d) **Si r = +1, entonce hay una correlación perfecta positiva.**

e) **Si r = -1, Existe una correlación perfecta negativa.**

f) **Si r = 0, las variables son independientes; no están correlacionadas.**

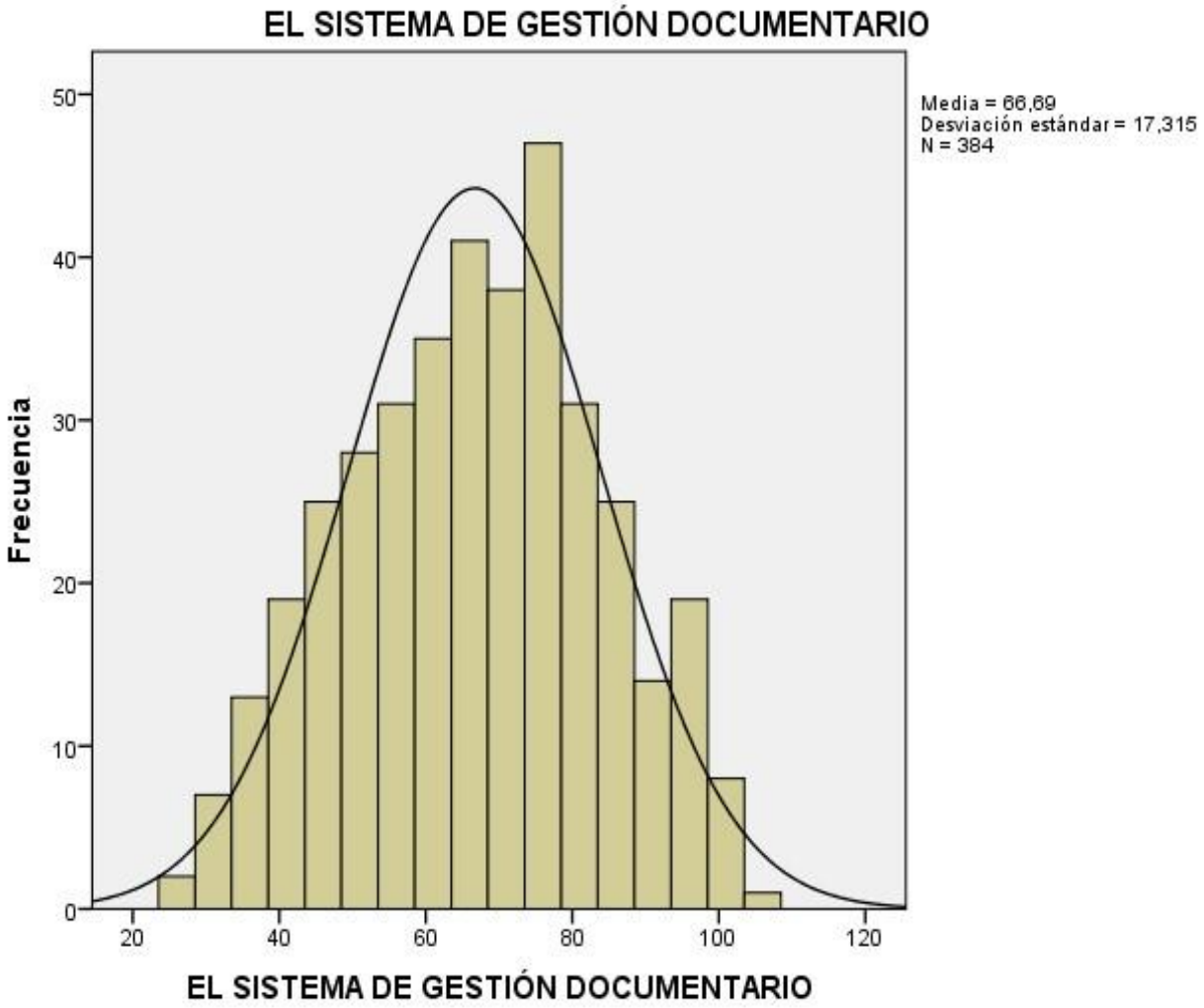
Para ello necesitamos los gráficos de dispersión, entre ambas variables y analizar visualmente la relación entre ellas para establecer visualmente la relación entre las variables ya mencionadas.

Este coeficiente mide asociación lineal y al ser una prueba paramétrica requiere para su uso que ambas variables tengan distribuciones normales, para ello graficaremos la distribución de los datos y su relación con la curva normal.

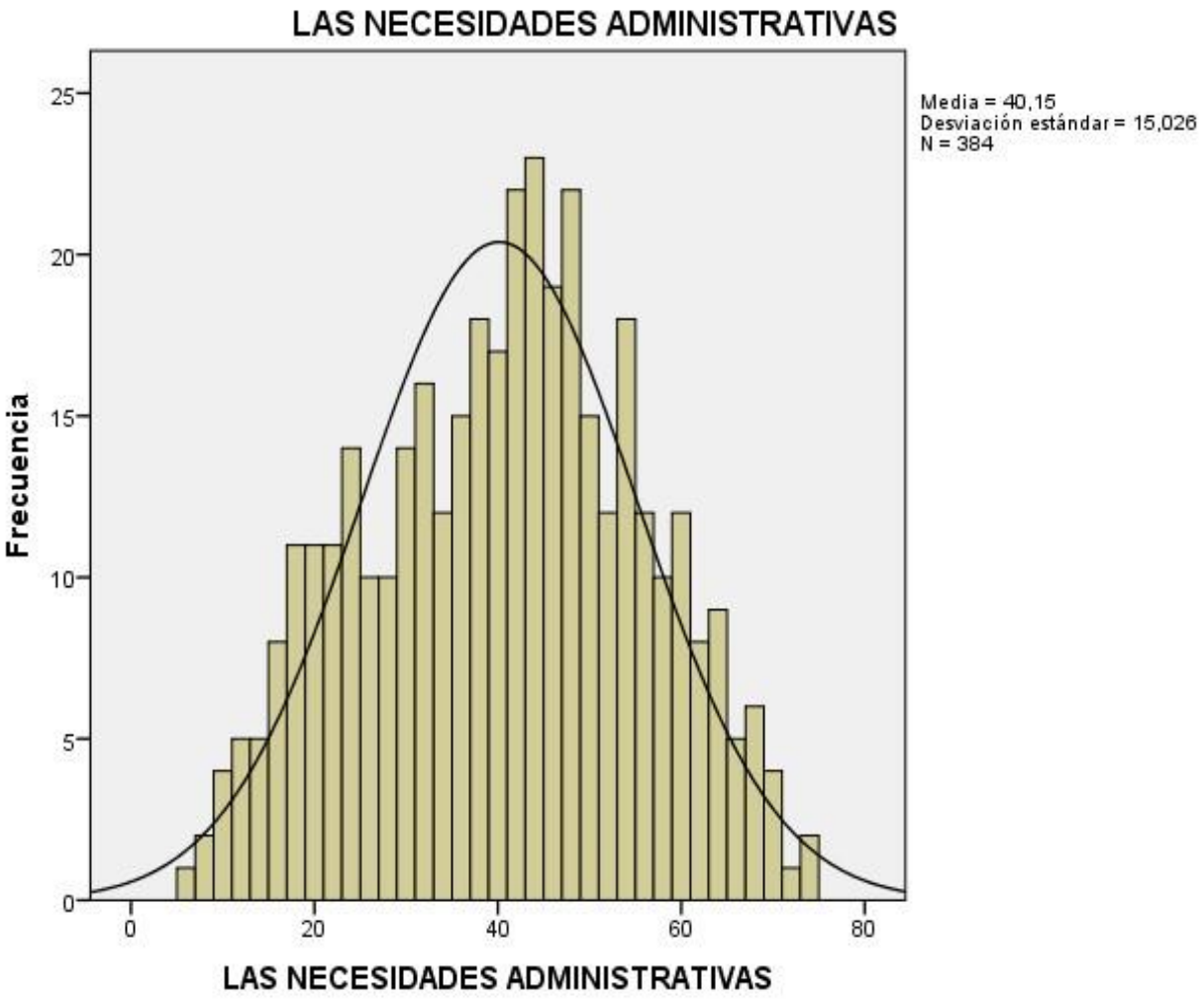
El coeficiente de correlación de Pearson (r) puede tomar valores entre -1 y +1, de modo que un valor de "r" positivo nos indica que al aumentar el valor de una variable también aumenta el valor de la otra, y por el contrario, "r" será negativo si al aumentar el valor de una variable disminuye la otra La correlación será perfecta si r= ±1, en este caso los puntos formarán todos una recta. Por ello se determina grado se asociación en función al coeficiente de correlación de Pearson.

COEFICIENTE r	GRADO DE ASOCIACIÓN
0,0 ± 0,2	NULA
± 0,2 ± 0,4	POCA SIGNIFICATIVA
±0,4 ± 0,7	SIGNIFICATIVA
± 0,7 ± 0,9	BASTANTE SIGNIFICATIVA
0,9 ± 1,0	MUY SIGNIFICATIVA

2.13.3. Resultados



FUENTE: Elaboración propia (Software IBM SPSS 21)



UENTE: elaboración propia (Software IBM SPSS 21)

Tabla 1: Correlaciones

Correlaciones

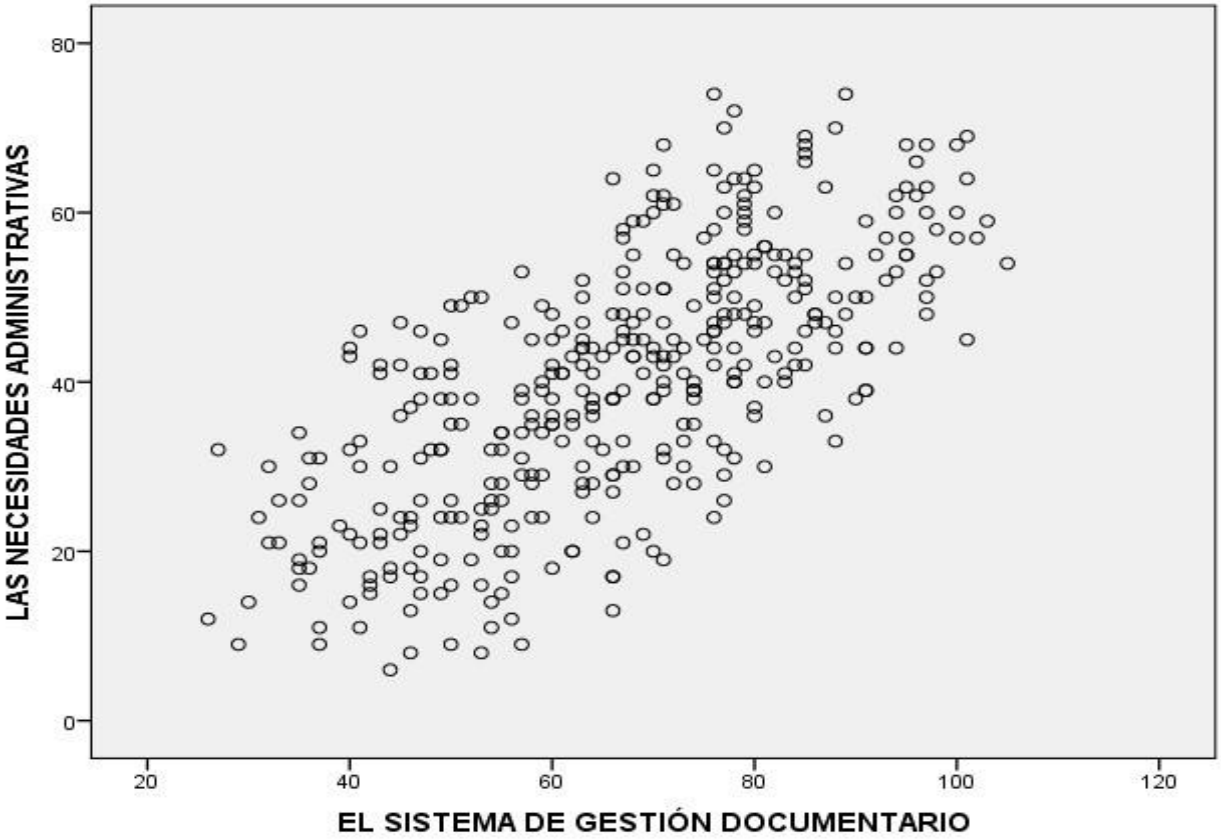
		EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO	LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS
EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO	Correlación de Pearson	1	,696**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS	Correlación de Pearson	,696**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia (Software IBM SPSS 21)

GRÁFICO 1:

DISPERSIÓN DE DATOS



FUENTE: Elaboración propia (Software IBM SPSS 21)

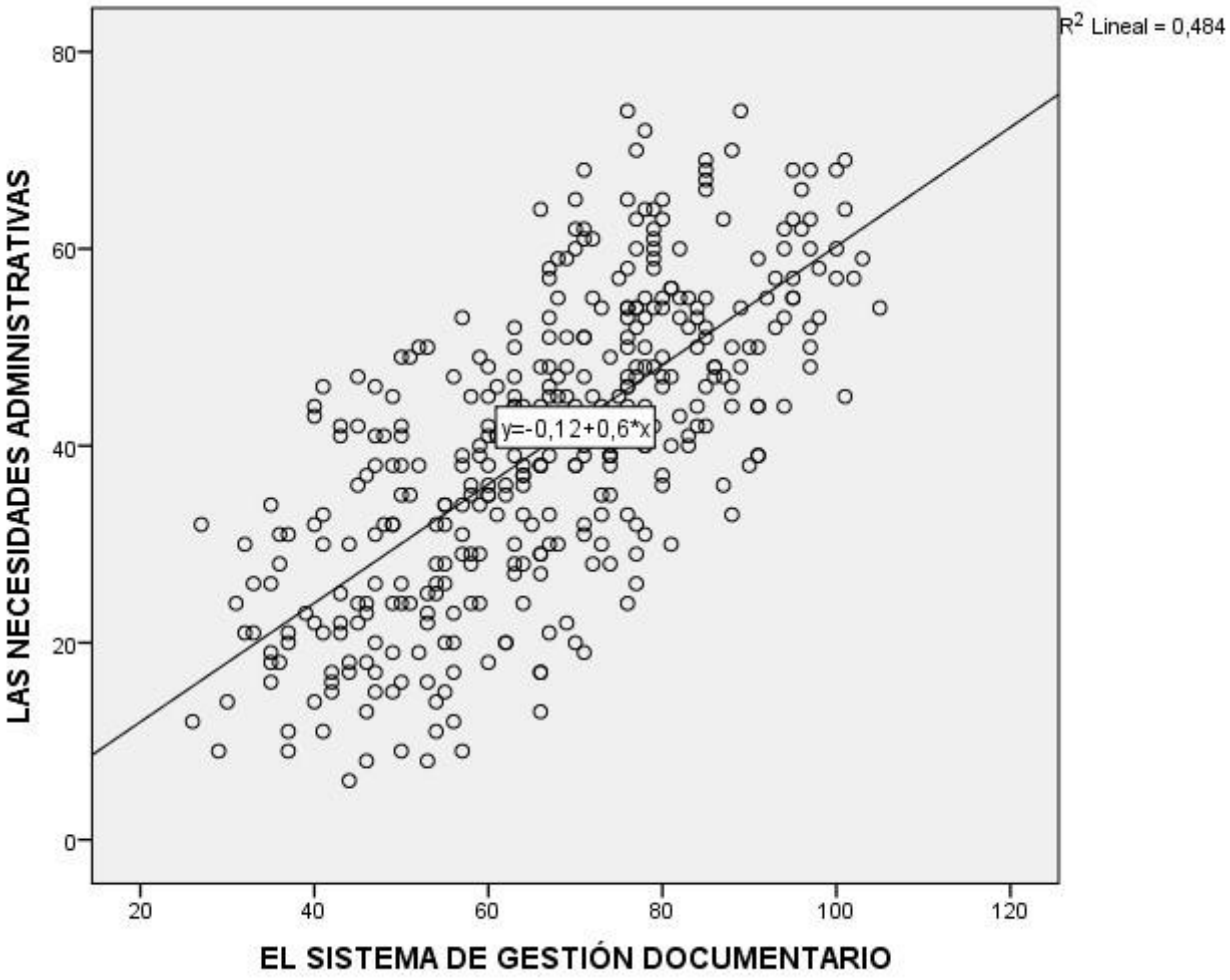
Prueba Estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson de las variables

En la Tabla anterior y la Gráfica dispersión de datos muestran claramente la correlación entre ellas, se parte de la premisa que la correlación de cada variable en sí misma tiene que ser perfecta (Coeficiente de Correlación Lineal=1), en tanto la correlación con entre la variable X (***EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO)*** y la variable Y (***LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS***) vale **r_1=*0,696***,** redoandeando seria **r_1=0,7 un** valor positivo la variable ***EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO*** según este resultado, aumentará conforme se aumenta la capacidad de ***LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS*** , lo que indica correlación ***bastante significativa*** entre ambas variables.

En consecuencia, el valor *p* asociada al contraste de hipótesis estadístico; por lo que se puede evaluar que la probabilidad de que la muestra de estudio de ambas variables está correlacionadas directamente en vista que el coeficiente de correlación es distinto que el cero (p≠0); puesto que la Sig. (Bilateral) es 0,01, nos permite rechazar la hipótesis nula; es decir, contraste estadísticamente significativo. Lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna ***Hi*** y rechazar la hipótesis nula.

Gráfico 2:

REGRESIÓN LINEAL



FUENTE: Elaboración propia (Software IBM SPSS 21)

ANÁLISIS: de acuerdo al grafico de dispersión podemos determinar que si podemos, establecer que existe una relación visual entre la variable Independiente (x) el ***LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS*** y la variables dependientes (y) es el ***EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO***, para nuestra investigación.

CAPITULO III

MARCO PROPOSITIVO DE LA INVESTIGACION

3.1. DENOMINACION DE LA PROPUESTA

"FORTALECIENDO EL USO EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL SISGEDO"

3.2. DESCRIPCION DE LAS NECESIDADES

En referencia los resultados obtenidos en esta investigación realizada y al medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el Sistema de Gestión Documentaria SISGEDO, este resultado presenta que sus usuarios se encuentran insatisfechos, por lo que como investigadores proponemos un

plan de mejora, este plan implica un beneficio a los usuarios a fin de satisfacer a su necesidad de información encontrando información eficiente y de calidad, que cubra las exigencias de nuestros Usuarios.

3.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

De acuerdo a los resultado de la presente investigación, se precisa necesario implementar el plan de mejora de estrategias de satisfacción documental dirigida a Usuarios Interno y Externos de la UGEL Arequipa Sur, ya que proporciona soluciones efectivas y aumentará el nivel de satisfacción con un Sistema de Gestión Documental, produciendo cambios positivos al brindar respuesta a una necesidad de información, reflejado en las metas de uso de este sistema.

3.4. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Para tener una buena satisfacción de nuestros usuarios con el Sistema de Gestión Documental y favorecer a la mejora en la calidad, tiempo, gestión, recopilación de información, reportes, etc. se pretende atender las necesidades, considerando que la información es un recurso estratégico para la toma de decisiones, implementación de ventajas, trabajos eficientes y diferentes gestiones realizadas por la UGEL.

3.5. BENEFICIARIOS

El plan de mejora está dirigido a todos los usuarios del sistema de gestión documental SISGEDO, personal administrativo de diferente ámbito local, regional, personal docente activo.

3.6. TIEMPO DE PLANIFICACIÓN

Se considera que para la planificación de las estrategias por las áreas competentes se tomarían un total de 3 meses.

3.7. PLAN DE ACCIÓN

N°	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES SUGERIDAS	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO DE PLANIFICACION

1	Desarrollar sensibilización y capacitación del sistema SISGEDO de la UGEL SUR de Arequipa	Conformación del comité tecnico del SISDEGO	**Humanos:** Evaluador Tecnico **Materiales:** 1 Computadora Fichas Informativas **Financieros:** Sera autofinanciado por la Entidad	• Director de UGEL • Administrador • especialista de la Asistencia técnica sisgedo	5 dias
2		Asistencia técnica interna del SISGEDO	**Humanos:** 2 Supervisores y/o **Materiales:** 2 Computadoras Cuadernos de Registro de Control	• Especialista de la Asistencia técnica sisgedo	5 Dias
3		Convocatoria a Voluntariado	**Humanos:** 2 Capacitadores **Materiales:** TIC´s Fichas Informativas y volantes	• administrador especialista de la Asistencia técnica sisgedo	10 Dias
4		Elaboracion de manuales, Videotutoriales y Difusión de redes sociales	**Humanos:** 1 Especialista en Gestion	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo voluntarios	15 Dias
5		Capacitación del personal administrativo de UGEL Arequipa sur	**Humanos:** 1. Abogado/ Administrador	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo voluntariado	15 Dias
6		Sensibilización del correcto uso por los especialistas técnicos seleccionados	• Director • administrador • capacitadores • manuales e instructivo	• Director de UGEL • Jefes de área de administración, gestion pedagógica, gestión institucional, asesoría jurídica y OCI • Programadores PAD I-II-III	15 Dias
N°	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**ACTIVIDADES SUGERIDAS**	**RECURSOS**	**RESPONSABLES**	**TIEMPO DE PLANIFICACION**

7		Orientación del manejo de sisgedo Atención al Publico	1. Especialistas 2. Voluntariado	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo voluntarios	15 Dias
8		Evaluación de la implementación de mejoras	1. director 2. administrador 3. jefes a de área 4. personal administrativo 5. usuarios en general	• Comité tecnico del sisdego	10 Dias

3.8. ALCANCES Y PUBLICO OBJETIVO

- Docentes en servicio
- Docentes cesantes
- Personal de la UGEL

3.9. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Desarrollar sensibilización y capacitación del sistema SISGEDO de la UGEL SUR de Arequipa

3.10. ACTIVIDADES INHERENTES AL DESARROLLO DE LA PROPUESTA

N	ACTIVIDAD	Responsables	PROPOSITO
1	Conformación del comité tecnico del sisdego	• Director de UGEL • Administrador • especialista de la Asistencia técnica sisgedo	• organizar de manera responsable el cumplimiento de las actividades de fortalecimiento del uso el sistema de gestion documental SISGEDO UGEL SUR" • identificación de dificultades y problemas que existen del uso el sistema de gestion documental SISGEDO.

2	Asistencia técnica interna del sisgedo	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo	• indagación del manejo del sistema sisgedo • Analisis y establecimiento de procesos y Procedimientos Flujogramas y otros
3	Convocatoria a Voluntariado	• administrador • especialista de la Asistencia técnica sisgedo	• Tener personas con conocimiento de las diferentes necesidades del público en general y que sean entusianstan en actividades de capacitación y elabiracion material digital.
4	Elaboracion de manuales, Videotutoriales y Difusión de redes sociales	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo • voluntarios	• elaboración de material digital para la capacitación y sensibilización
5	Capacitación del personal administrativo de UGEL Arequipa sur	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo • voluntariado	• uso adecuado del sistema SISGEDO del personal propio de nuestra insticución
6	Sensibilización del correcto uso por los especialistas técnicos seleccionados	• Director de UGEL • Jefes de área de administración, gestion pedagógica, gestión institucional, asesoría jurídica y OCI • Programadores PAD I-II-III	• Sensibilizar al personal internos de la UGEL
N	**ACTIVIDAD**	**Responsables**	**PROPOSITO**
7	Orientación del manejo de Sisgedo Atención al Publico	• especialista de la Asistencia técnica sisgedo • voluntarios	• recoje opiniones e información de las deficiencias en el uso del sistema SISGEDO por parte de los usuarios resuelve • consultas y dificultades sobre los diferentes procedimientos administrativos.
8	Evaluación de la implementación de la mejora o propuesta	• Comité tecnico del sisdego	• Tener mejoras periódicas y poder retroamimentar al sistema • Utilizar las opiniones e información de las deficiencias para poder mejorar el uso adecuado del sistema SISGEDO

ACTIVIDAD N° 01

1- DENOMINACIÓN: Conformación del comité tecnico del sisdego **2-**

OBJETIVO:

- Organizar de manera responsable el cumplimiento de las actividades de fortalecimiento del uso el sistema de gestion documental SISGEDO UGEL SUR"
- Identificación de dificultades y problemas que existen del uso el sistema de gestion documental SISGEDO.

3- DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4- CONSIDERACIONES

Se deberán elegir de forma, espontánea y auténtica a los integrantes del Comite de Sisgedo considerando a las primeras autoridades y especialistas mas idoneos para el proceso de capacitacion y contientizacion del uso del Sistema.

5- ILUSTRACIÓN

1.

ACTIVIDAD N° 02

DENOMINACIÓN: Asistencia técnica interna del sisgedo

2. OBJETIVO:

• • Indagación del manejo del sistema sisgedo
• Analisis y establecimiento de procesos y Procedimientos Flujogramas y otros

3. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse,:

4. CONSIDERACIONES

La **asistencia técnica** o **soporte técnico** es brindada por las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios de la manera en que fueron puestos a la venta. La finalidad de la asistencia técnica es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas.

Por lo general, las empresas de informática cuentan con soporte técnico a disposición de sus usuarios. La atención se brinda por teléfono, a través de Internet o, en algunos casos, mediante visitas del personal al domicilio del cliente. El soporte técnico puede contribuir a resolver a distancia un error de programación en un *software* o una instalación defectuosa de un hardware, por citar dos posibilidades.

Es importante destacar que, por lo general, la atención que se brinda a través del soporte técnico no suele incluir la capacitación o la formación del usuario. Esto quiere decir que, si la persona se comunica con el soporte técnico porque no sabe utilizar el servicio, lo más probable es que el empleado que la atiende la derive a otro sector y no la instruya. Por eso, muchas compañías cuentan con dos áreas diferentes: por un lado el soporte técnico, y por otro el sector de capacitación.

1. **DENOMINACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES		
	Buena	**Regular**	**Mala**
¿Cuento con personas con conocimiento de las diferentes necesidades del publico en general?			
¿ Cuento con equipo voluntariado que sean entusianstan en actividades de capacitación?			
¿ Cuento con equipo voluntariado que sean <adecuados para elaboracion de digital ?			
Halilidades			
idoneidad			
Atención			
Idenificación			

5. ILUSTRACIÓN

ACTIVIDAD N° 03

Convocatoria a Voluntariado

2. OBJETIVO:

- Tener personas con conocimiento de las diferentes necesidades del público en general y que sean entusianstan en actividades de capacitación y elabiracion material digital.

3. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4. CONSIDERACIONES

Se inicia con la citación de los especialistas y con la publicación en la pagina de la Ugel Arequipa Sur convocando a los voluntarios con conocimientos de computo y predispocicion para las actividades de capacitación.

5. ILUSTRACIÓN

1. **DENOMINACIÓN:**

CONVOCATORIA

LA UGEL AREQUIPA SUR CONVOCA, A PERSONAS QUE QUIERAN INTEGRAR EL GRUPO DE APOYO PARA ACTIVIDADES DE ORIENTACION, CAPACITACION Y USO DEL SISTEMA SISGEDO A TODOS LOS USUARIOS DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y PRINCIPALMENTE CESANTES DEL AMBITO DE LA UGEL SUR.

1.

ACTIVIDAD N° 04

DENOMINACIÓN: Elaboracion de manuales, Videotutoriales y Difusión de redes sociales

2. **OBJETIVO**:

- Elaboración de material digital para la capacitación y sensibilización

3. **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4. **CONSIDERACIONES**

Para la elaboración de los manuales primero se tendrán que tomar en cuenta el diagnostico situacional acerca del uso y sus deficiencias por parte de los administrados y usuarios de las diferentes áreas de la Ugel Arequipa Sur, asi mismo para la elaboración de los video tutoriales y sus experiencias positivas en el uso de este sistema en otras regionas, la misma que será difundida en las diferentes redes sociales, blog y plataforma de la misma Sede institucional.

5. **ILUSTRACIÓN**

1. **DENOMINACIÓN:**

ACTIVIDAD N° 05

Capacitación del personal administrativo de UGEL Arequipa sur

2. OBJETIVO:

- Uso adecuado del sistema SISGEDO del personal propio de nuestra insticución

3. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4. CONSIDERACIONES

En este periodo se están contemplando 15 dias para la capacitación del personal voluntario que va participar en este proceso para el correcto uso de este sistema, para ello ya se cuentan con los manuales y material didáctico que permita este procedimiento, este proceso será realizado por los especialistas en computo de la misma Ugel quienes conformaran la primera línea de asistencia técnica. **5. ILUSTRACIÓN**

1. **DENOMINACIÓN:**

ACTIVIDAD N° 06

Sensibilización del correcto uso por los especialistas técnicos seleccionados

2. OBJETIVO:

- Sensibilizar al personal internos de la UGEL

3. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4. CONSIDERACIONES

El procedimiento de sensibilización que estará a cargo de los especialistas en informática elaboraran una exposición breve y sus repercusiones si este sistema no se usa adecuadamente, el correcto uso de las capacidades de este sistema permitirá ampliar los recursos con un enfoque mas eficiente, agilizando los

1. **DENOMINACIÓN:**

procedimientos administrativos y en el caso de algunos que terminen con actos resolutivos que son de interés principalmente de los usuarios externos

5. ILUSTRACIÓN

ACTIVIDAD N° 07

Orientación del manejo de Sisgedo Atención al Publico

2. OBJETIVO:

- Recoje opiniones e información de las deficiencias en el uso del sistema SISGEDO por parte de los usuarios
- Resuelve consultas y dificultades sobre los diferentes procedimientos administrativos.

3. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la activiadad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4. CONSIDERACIONES

1. **DENOMINACIÓN:**

Para esta actividad se creara una Guía de Capacitación que brindara las orientaciones técnicas generales a los usuarios externos, así mismo se propondrán actividades para la realización de talleres de dos horas de duración, siendo este tiempo mínimo que busque el correcto uso y aprendizaje del SISGEDO. Queda a criterio de quienes realizarán la capacitación, la organización de una metodología que plantee una secuencia de dos o más reuniones por semana en las cuales se avance progresivamente en las acciones de capacitación asi como de la distribucion del material adecuado para estas actividades

5. ILUSTRACIÓN

ACTIVIDAD N° 08

Evaluación de la implementación de la mejora o propuesta

2. OBJETIVO:

- Tener mejoras periódicas y poder retroamimentar al sistema
- Utilizar las opiniones e información de las deficiencias para poder mejorar el uso adecuado del sistema SISGEDO

3. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de la actividad necesitamos explicitar las actividades propuestas las cuales contemplan desde el concepto hasta como deben desarrollarse

4. CONSIDERACIONES

1. **DENOMINACIÓN:**

Este es el proceso mas importante que va permitir hacer una verificación de que sí, se cumple con todo lo establecido anteriormente existirá una mejora indudable en los procedimientos administrativos, que beneficiaran directamente a todos los usuarios internos y externos en términos de eficiencia y eficacia para todos los procedimientos administrativos de los servidores activos y cesantes, sin aglomeraciones y perdidas de tiempo innecesarias, asi mismo considerar que los indicadores de evaluación se presentan en la misma propuesta de la presente tesis. El tiempo establecido es de 10 dias según plan establecido

CRITERIOS	**INDICADORES**		
	Buena	**Regular**	**Mala**
Conformación del comité tecnico del SISDEGO			
Asistencia técnica interna del SISGEDO			
Convocatoria a Voluntariado		x	
Elaboracion de manuales, Videotutoriales y Difusión de redes sociales	x		
Capacitación del personal administrativo de UGEL Arequipa sur	x		
Sensibilización del correcto uso por los especialistas técnicos seleccionados	x		

CRITERIOS	INDICADORES		
	Buena	**Regular**	**Mala**
Orientación del manejo de sisgedo Atención al Publico		x	
Evaluación de la implementación de mejoras	x		

5. ILUSTRACIÓN

3.11. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

A lo largo de toda la propuesta se llevarán a cabo tres tipos de evaluación:

- **Evaluación inicial:** necesaria para saber las características a evaluar, y en función de las mismas adaptar si fuera necesario la metodología de la propuesta. Del mismo modo, es conveniente saber el nivel de las necesidades administrativas del servidor público, para tener recursos para captar la atención hacia los propuestos.

- **Evaluación continua:** a lo largo de todo el proceso, comprobaremos como se va desarrollando el uso del sistema de gestión documnatria de problemas, así como si se cumplen los objetivos propuestos para cada actividad. Esto se hará a través de la simple observación. Se pondrá especial atención a aquellos participantes o integrantes involucrados, al principio de las actividades desarrolladas, que se haya detectado que podrían tener problemas en el trabajo.

- **Evaluación final:** terminado la implementación de la propuesta, se hará una evaluación no sólo de los estudiantes y de cómo desarrollaron su autoestima y su autoconcepto, sino también la propuesta en sí y la actuación de todos los servidores públicos.

En función de los resultados de estos tres tipos de evaluación, se podrá modificar la propuesta, tanto en el progreso de la misma como de cara a futuros proyectos de implementación.

- **Evaluación de los involucrados**

  Criterios de evaluación

  Se tendrán en cuenta los criterios de evaluación, organizados y propuestos en la presente investigación (cuadro de operacionalizacion de variables)

- **Técnicas e instrumentos de evaluación**

  En primer lugar, la técnica básica para evaluar será la observación activa y la interacción con los estudiantes. A través de los procesos y resultados de las actividades, así como de las conversaciones que la maestra mantenga con los estudiantes, podrá comprobar si estos están desarrollando o no los objetivos de la propuesta. Destaca en especial la las actividades propuestas, en la cual a los propios se les aplicara una encuesta de satisfacción, que podrá ser utilizado por los involucrados para comprobar su evolución.

En cuanto a los instrumentos de evaluación, destaca la los iintrumentos usados en la investigación, la cual se completará con números del 1 al 5 en función de la consecución de los objetivos propuestos.

- **Evaluación de la actuación del personal administrativo de la UGEL SUR**

Durante todo el desarrollo de la propuesta se tendrán en cuenta una serie de acciones y actividades que desarrolla el personal administrativo, que realmente se tendrían que cumplir a lo largo de toda la implementacion de la propuesta y para ello es muy importante la identificación con la institución.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Mediante los instrumentos de investigación se ha determinado la relación entre el sistema de gestión documentario y el nivel de necesidades administrativas docentes en las del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019, mediante la prueba estadística de correlación de coeficiente de Pearson se estableció la relación a través del valor calculado de r=0,7 para lo cual los datos muestran claramente la correlación entre ellas, en tanto la correlación con entre la variable X, el sistema de gestión documentario y la variable Y, las necesidades administrativas este valor muestra que el uso del sistema de gestión documentario según el resultado obtenido, aumentará conforme se aumenta el nivel de las necesidades administrativas , lo que indica correlación bastante significativa entre ambas variables.

SEGUNDA: Se ha establecido el nivel de dominio del sistema de gestión de manejo el Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019, considerando las siguientes dimensiones usabilidad, tangibilidad, eficiencia, capacidad de respuesta, seguridad, referente a estas dimensiones ponen de manifiesto que los encuestados, en su gran mayoría 84,6% consideran que los servicios de este sistema no

cubren sus necesidades, esto debido como muestra el cuadro anterior a que no conocen sus ventajas, y su uso se hace muy complicado por lo que prefieren no hacer uso del mismo y un 89,6% no lo usan por no utilizan este sistema para la realización de sus trámites administrativos en su UGEL .

TERCERA: Se pudo determinar el nivel de necesidades administrativas docentes en el Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur2019. Considerando las siguientes dimensiones, organización, gestión, accesibilidad a la información, atención oportuna, infraestructura y equipamiento, 70,4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, se puede observar que la gran mayoría

de los encuestados considera que la Institución no se encuentra organizada adecuadamente para la atención de las necesidades administrativas de sus usuarios, Esto implica que un 84,6% considera que la Institución que los atiende no cuenta con personal preparado para atención al público.

CUARTA: Se establecio una propuesta coherente, para mejorar la sensibilización y capacitación del uso del sistema SISGEDO y el nivel de satisfacción de necesidades administrativas docentes en las del Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur-2019, mediante un especialista y voluntariado que permita una adecuada capacitación sobre el manejo y uso del sistema de gestión documantaria .

QUINTA: Para la comprobación de la hipótesis, se establecio el valor p asociada al contraste de hipótesis estadístico; es decir un valor de prueba, por lo que se pudo evaluar que la probabilidad de que la muestra de estudio de ambas variables está correlacionadas directamente en vista que el coeficiente de correlación es distinto que el cero ($p \neq 0$); puesto que la Sig. (Bilateral) es 0,01, nos permitio rechazar la hipótesis nula; es decir, contraste estadísticamente significativo. Lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna Hi y rechazar la hipótesis nula, a su vez con la dispersión de datos

muestran claramente la correlación entre ellas, se parte de la premisa que la correlación de cada variable en sí misma tiene que ser perfecta (Coeficiente de Correlación Lineal=1), en tanto la correlación con entre la variable X (EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO) y la variable Y (LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS) vale r1=0,696**, un valor positivo la variable EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO según este resultado, aumentará conforme se aumenta la capacidad de LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS , lo que indica correlación bastante significativa entre ambas variables.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

PRIMERA: El Unidad de Gestión Educativa Local Educativo Público UGEL SUR debe implementar un modelo de sistema de gestión documentariobajo el modelo del sistema de gestión de calidad y control de calidad, que garantice un servicio eficiente a los estudiantes usuarios de los equipos informáticos en cada aula de clases y en el laboratorio.

SEGUNDA: Las entidades responsables de la formación técnica deben de asegurar la calidad de desarrollo de las necesidades administrativas docentes para que los estudiantes adquieran conocimientos, capacidades y habilidades para el uso del software, hardware, internet y los programas en la computadora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADELL, J. (2004): Nuevas tecnologías en la educación presencial: del curso on line a las comunidades de aprendizaje. Qurriculum. Revista de Teoría, Investigación y Práctica Educativa, 17, pgs. 57-76.

ADELL, J., BELLVER, T. y BELLVER, C. (en prensa). Entornos virtuales de aprendizaje y estándares de e-learning. En COLL, C. Y MONEREO, C. (comp..) Psicología de la educación virtual. Madrid: Morata

AMAT, JOAN Ma. El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección. Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A..

Anuies. Revista de la Educación Superior, "Planeación y Autonomía Universitaria" Oct./Dic. 1981 N° 40; "Planeamiento de la Educación Superior en México" Abr./Jun. 1982, N° 42

ARISTÓTELES.(1972):La retórica, http://emerita.revistas.csic.es/index.php/emerita/article/download/262/271

BATES, T. (1993). Theory and practice in the use of technology in distance education. En Keegan (ed) Teoretical principles of distance education. London & New York: Routledge.

BERRÍO B. V.; Perú. (Ley N° 25388; 08 – 01- 1992) "Nueva Ley del Presupuesto de la Republica: ley N° 25388"

BOIKO, B. Content Management Bible. Wiley, 2001

Boneu, J.M. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, Vol.4, nº1. Disponible en http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/boneu.pdf

BROWNING, P. y LOWNDES, M. JISC TechWatch Report: Content Management Systems. TechWatch Report TSW 01-02, The Joint Information Systems Committee, 2001.

Bulmaro Adrián Fuentes Morales (2010): "LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN LAS RELACIONES ACADÉMICO-EMPRESARIALES. UN NUEVO ENFOQUE PARA ANALIZAR EL IMPACTO DEL CONOCIMIENTO ACADÉMICO." Tesis Phd.

Universidad Politécnica de Valencia, España

CABERO, Julio (2006). «Bases pedagógicas del e-learning». Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) [artículo en línea]. Vol. 3, n.° 1. UOC.. ISSN 1698-580X

Chiavenato Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, 7a. ed., McGraw-Hill Interamericana, 2004, p. 10.

CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Editorial: Mcgraw-hill 2007, 8ª edición. Páginas 45- 59.

CIBORRA Claudio. The Labyrinths of Information : Challenging the Wisdom of Systems.OXFORD.2004

CROSBY, Philip B. (1990): Hablemos de Calidad. México, Ed. McGraw-Hill / Interamericana de, S.A Pp 101. (Cuervo A, Vásquez C, 2001, p. 148-149)

Cuervo A, Vázquez C. (2001). Introducción a la administración de empresas. 4ta ed. Madrid: Civitas Ediciones.

David, Fred. (1990). La gerencia estratégica. Ed. Legis. Santafé de Bogotá. 1990.

Delcán Zamudio, Benet. (2000). Reflexiones sobre las claves de gestión futuras de las cooperativas de enseñanza. Calidad, mejora continua y servicio como base de la excelencia educativa. Revista: Revesco estudios cooperativos.

DELORS, Jacques, La Educación encierra un tesoro, Madrid, Santillana, 1996, p. 166.

Delpino, I. (2010). Teoría de la Fijación de Metas de Edwin Locke. *Recuperado de http://lectoescrituragrupo2. blogspot. com/2010/11/teoria-de-la-fijacion-demetasde-edwin. Htm*

Dick Lee, buscar pp 33 obra CMS (Content Management System: Sistema de gestión de contenidos)

DIEZ DE CASTRO Emilio Pablo, GARCÍA DEL JUNCO Julio, MARTÍN JIMENEZ Francisca y PERIÁÑEZ Cristobal Rafael. Administración y Dirección. McGrawHill Interamericana, 2001. Pág. 4-19. Madrid España, 2.001. Páginas 24 – 30.

Escudero Escorza, Tomás. (1995). Enfoques modélicos y estrategias en la evaluación de centros educativos. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 1997 Vol. 3, Núm. 1-1. citando a Borrell, N. "Modelos para la evaluación externa e interna de los centros docentes", en Medina, A. y Villar, L.M. (Eds), Evaluación de programas educativos, centros y profesores, Madrid:
Editorial Universitas, S.A.

Euroed. Valencia España. 1.993. Páginas 19 – 27.

Fainholc, B. (2008). Programas, profesores y estudiantes virtuales: una sociología de la educación a distancia. Buenos Aires: Editorial Santillana.

Fainholc, B. (2012). Aprendizaje electrónico mixto. Germany/España: Editorial EAE.

Fainholc, B. (2012). Una Tecnología educativa apropiada y crítica: nuevos conceptos. Buenos Aires: Editorial Humanitas- Lumen magisterio.

FAYOL Henry, Taylor Frederick Winslow, Lender Herman Hitz. Principios de la administración científica: Administración industrial y general. Editorial El Ateneo, Buenos Aires. 1987. Páginas 39 – 50

Feigenbaum AV. Total Quality Control, 3rd. Edition, New York, McGraw-Hill, Inc. 1991.

GARCIA BELAUNDE SALDIAS, Domingo; Plamas Silva, Pedro 1961 – 2001, "El Presupuesto en el Perú"

GILBANE, F. (2000),"Whats content management? "En:The Gilbane Report ,vol.8,n.8 (disponibleenhttp://www.gilbane.com/gilbane_report.pl/6/What_is_Content_Management ; consultado 24-1-2005).

GINGELL, D. A 15 Minute Guide to Enterprise Content Management. EMC Documentum, 2003

Gonzalo Martner(2004), Planificación y presupuesto por programas, edición Siglo XXI, 378 páginas, Mexico D.F.

Gutierrez, M. (1997). Nociones de Calidad Total. México D.F., ITESM. Editorial Limusa, S.A.

HAN, Y. Digital content management: the search for a content management system. En: Library Hi Tech, vol. 22, n. 4, 2004, p. 355-365.

Heinze, A. & C. Procter (2004). Reflections on the Use of Blended Learning. Education in a Changing Environment conference proceedings, University of Salford, Salford, Education Development Unit, Available on-line: http://www.ece.salford.ac.uk/proceedings/papers/ah_04.rtf)

HERNÁNDEZ Torres Maritza. El control de Gestión Empresarial. Criterios para la evaluación del desempeño. La Habana: Ed. Del ISPJAE.2001.-Pág 14- 25.

JURAN, J.M. (1990): Juran y el liderazgo para la calidad, manual para ejecutivos. Madrid, Ediciones Díaz de Santos S.A.

Kaufman, Roger. (1980). Planificación de Sistemas Educativos. Ideas Básicas Concretas. México, Ed. Trillas

Koontz, Harold y WEIHRICH, Heinz. (1994). Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Hill. México D.F.

Manes, Juan Manuel. (1999). Gestión estratégica para instituciones educativas : guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Publicación Buenos Aires: Granica, Colección Cuadernos Granica.

Marconi, Jorge A. American Andragogy University, GESTIÓN EDUCATIVA (Educational management) LA CEIBA, HONDURAS, C.A OCTUBRE-2012

MARQUES, Pere, 2011, Los medios didácticos y los Recursos Educativos, Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, UAB,http://peremarques.pangea.org/medios.htm (18/02/2013)

MENGUZZATO, Martina. La Dirección Estratégica “Un enfoque innovador del Managment” Ed.

MILLER, B. y DAVID, D. (2002), Directions in Web Content Management. Burntsand, Inc.

Modelo de Calidad para la Acreditación de Programas de Posgrado, Modalidad Presencial, y Estándares de Calidad para Programas de Maestrías y Doctorados.

MORALES,P. (1998) La relación profesor-alumno en el aula.Madrid:PPC Ed

Munch Galindo Lourdes. Fundamentos de Administración. 6ta. ed. Ed. Trillas, México 2005. Pág. 109

NAKANO, R. Web Content management. A Collaborative Approach. Prentice Hall, 2002.

Pp 82 Donald Winnicott Winnicott, Donald Woods (1982 (2ª edición)). Realidad y juego. Barcelona: Editorial

RAE (2016), Real Academia Española http://www.rae.es/ extraido el 10-10-2016

ROBBINS Stephen y COULTER Mary. Administración. Ed. Pearson Educación, 2005, Págs. 27 -29.

ROBERTSON, J. (2003), "So, what is a content management system?"· En: KM Column , June 2003 (disponible enhttp://www.steptwo.com.au/papers/kmc_what/index.html; consultado 1-2-2005

Ruiz-Velasco, E. (2003a). "La investigación de la Sociedad Mexicana de Computación en la Educación". La investigación educativa en México 1992-2002. México: COMIE-SEPCESU. Ruiz-Velasco E. (2003b). Exploración y comunicación a través de la informática. Grupo Editorial Iberoamérica. México.

SALGUEIRO 2001.Amado. Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Editorial Díaz de Santos.

Salinas, J. (2001). TIC: ocupación y formación ¿globalización-desempleo?. CIFO III Congreso de Formación Profesional ocupacional. Formación, trabajo y certificación, 20 al 23 junio del 2001. Disponible en http://www.researchgate.net/publication/232242365_TIC_ocupacin_y_formacin_globalizacin-desempleo/file/32bfe5100ea5c18c6e.pdf

Salinas,J., Negre, F., Gallardo, A., Escandell, C.,Torrandell, I (2007). «Análisis de elementos que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje en un entorno virtual de formación: Propuesta de un modelo didáctico»

SCHELL, George (2001). «Student perceptions of web-based course quality and benefit». Education and Information Technologies. Vol. 6, n.º 2, pág. 95-104.

Schmelkes, Sylvia. Calidad de la educación y gestión escolar. Antología de Gestión Educativa, México, SEP.

Scott, Dana y Rabin, Michael O. 1959. *Finite Automata and Their Decisión Problem*

TAYLOR Frederick Winslow, M.E., Sc. D. The Principles of Scientific Management Norton Library New York 1967. First Edition. By arrangement with Harper & Row, Publishers, Incorporated.

Tobón, S. (2006b). El diseño del plan docente en información y documentación acorde con el espacio europeo de educación superior. Madrid: Editorial, Universidad Complutense de Madrid.

Tobón, S. (2008). Gestión curricular y ciclos propedéuticos. Bogotá: ECOE.

Tobón, S., García-Fraile, J.A., y otros. (2006). Competencias, calidad y educación, superior. Bogotá: Magisterio.

Ver 101 pp.Henry Mintzberg.La estructuración de las organizaciones. Grupo Planeta (GBS), 1988 - 560 páginas

Ver pp 80 Modelo de Calidad para la Acreditación de Programas de Posgrado, Modalidad Presencial, y Estándares de Calidad para Programas de Maestrías y Doctorados.

Winnicott, Donald (1993 [1963]), "Psicoterapia de los trastornos de carácter", en Los procesos de maduración y el ambiente facilitador. Estudios para una teoría del desarrollo emocional, Buenos Aires, Paidós, pp. 247-263. [Links]

Winnicott, Donald (2009 [1968]), "Sobre el uso de un objeto", en Exploraciones psicoanalíticas I, Buenos Aires, Paidós, pp. 121-134. [Links]

Zapata, Miguel, 2003. Evaluación de un Sistema de Gestión del Aprendizaje. (42 páginas) http://www.um.es/ead/aula/calidad/plataformas/eval_SGA_beta_1.pdf

ANEXOS

ANEXO1

INSTRUMENTO 1

EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO

1	2	3	4	5
Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ninguno	De Acuerdo	Totalmente en acuerdo

USABILIDAD	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ¿Usa el sistema de gestión documentaria SISGEDO?					
2. ¿El sistema cuenta con la opción de configuración de cuentas y/o roles de usuarios?					
3. ¿El sistema cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos, consultas que permitan conocer la ubicación, estado o archivamiento el expediente?					
4. ¿El sistema cuenta con la opción tener escaneado digitalmente los documentos del expediente?					
5. ¿El sistema cuenta con un controlador de errores y/o ayuda que informa mediante mensajes (alertas o ventanas emergentes que faciliten su uso) lo acontecido?					
6. ¿El sistema cuenta con un diseño de interface estéticamente atractivo, amigable, intuitivo?					
TANGIBILIDAD:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7. ¿El sistema de gestión documentaria muestra una apariencia moderna y de fácil acceso?					
8. ¿Los servicios que ofrece el sistema de gestión documentaria es útil para sus necesidades?					
9. ¿El uso de los recursos destinados (equipos, formatos, solicitudes, etc.) de parte de la UGEL SUR ha sido el adecuado para una buena implementación del sistema?					

EFICIENCIA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10. ¿El SISGEDO mejora el tiempo de atención de solicitudes en mesa de partes?					
11. ¿La UGEL SUR ha cumplido con brindarle los recursos necesarios para una mejor gestión de trámite documentario?					

12. ¿el uso del SISGEDO le genera confianza y/o ayuda de manera eficiente en sus trámites administrativos?					
13. ¿Crees que con el uso del sistema de trámite documentario implementado por la UGEL SUR para el administrativo, mejora su productividad?					
14. ¿Conoce la información que emite el SISGEDO?					
15. ¿Estás de acuerdo con las consultas del estado de los, expedientes vía web de la UGEL SUR?.					
16. ¿La UGEL SUR tiene la capacidad de solucionar las incidencias de algún error o falla técnica ocurrido con el SISGEDO (ejemplo enviar la documentación a una oficina que no corresponde)?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17. ¿El personal que está a cargo de los servicios gestionados por su UGEL SUR muestra algún interés en solucionar algún					
18. ¿El tiempo de respuesta del sistema ante una petición es el esperado?					
19. ¿Se presentan demoras al ejecutar una operación de consulta?					
SEGURIDAD	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20. ¿Cuál es la percepción de usted en relación a la seguridad y/o políticas de seguridad que le ofrece el sistema de gestión documentaria?					

Instrumento 2

LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS

1	2	3	4	5
Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ninguno	De Acuerdo	Totalmente en acuerdo

ORGANIZACIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ¿Considera que la institución tiene organizada adecuadamente la atención a las necesidades administrativas?					
2. ¿La institución presenta de manera visible, normas, certificaciones de calidad, autorizaciones que aseguran una adecuada atención?					
3. ¿La institución presenta de manera visible el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), formatos de trámites administrativos, etc.?					
GESTIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿La institución cuenta con el personal adecuado para la 4. atención (perfil del personal adecuado)?					
5. ¿Considera que el tiempo destinado a la atención de las necesidades administrativas es adecuado o eficiente?					
6. ¿Considera que la institución tiene protocolos o procedimientos claros en la atención de las necesidades administrativas?					
7. ¿La institución considera la simplificación administrativa (pedir copia de DNI, considerar declaraciones juradas, etc.) como parte de la atención a las necesidades administrativas?					
8. ¿Considera usted, que algún trámite que hizo, la institución lo haya perdido o no fue atendido?					
ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9. ¿La institución presenta información de atención u orientación al ciudadano, horario, ventanillas para trámites, etc.?					
10. ¿La institución tiene página institucional, correo electrónico, sitio web transparencia, plataforma virtual, teléfono de atención al público?					

11. ¿La institución presenta señalización, publicidad orientadora de los servicios que presenta (material, videos, afiches, trípticos, etc.) ¿					
ATENCIÓN OPORTUNA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. ¿Considera la institución, un tiempo de atención a cada usuario?					
13. ¿Considera que la institución tiene una atención amable y preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad?					
14. ¿La institución tiene un libro de reclamaciones, recepción de quejas y sugerencias y reclamos atención bilingüe (si corresponde)?					
15. ¿La institución presenta una mesa de partes que registra la información de manera organizada?					
16. ¿Los pagos vinculados a los trámites y servicios que se necesitan, se desarrollan de manera adecuada?					
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17. ¿La institución presenta un espacio físico y mobiliario adecuado para la atención al público?					
18. ¿La institución hace uso de algún programa informático de atención al público?					
19. ¿La institución tiene algún sistema o aplicativo para gestionar las necesidades administrativas?					
20. ¿La institución tiene señalización, rampas o vías que permite el acceso a personas discapacitadas?					

ANEXO 2

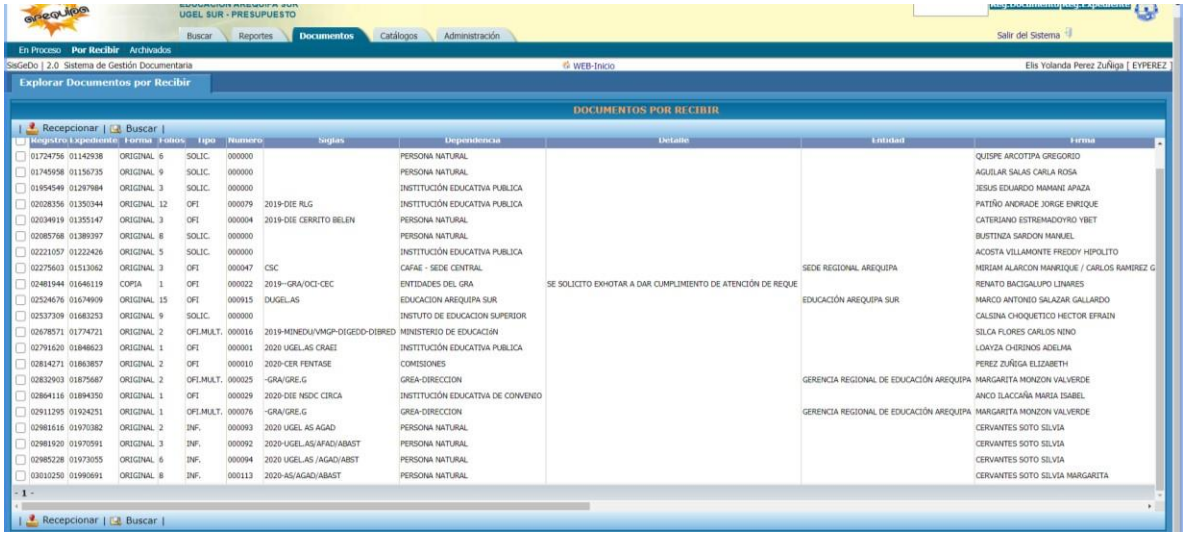
REGISTRO FOTOGRAFICO

Ventana de Ingresos al Sisgedo

Menu Principal o Catalogo

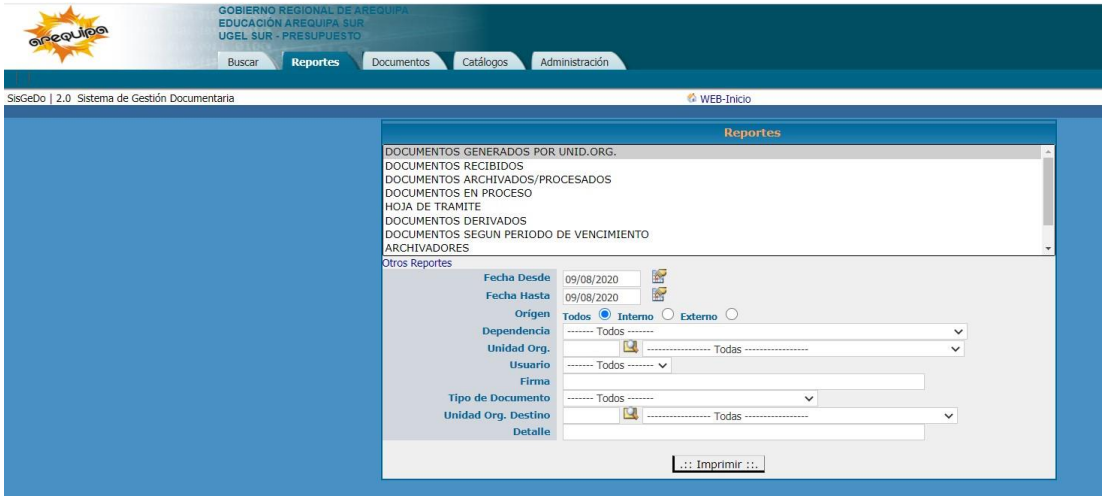
Documentos en proceso

Documentos por Recepcionar



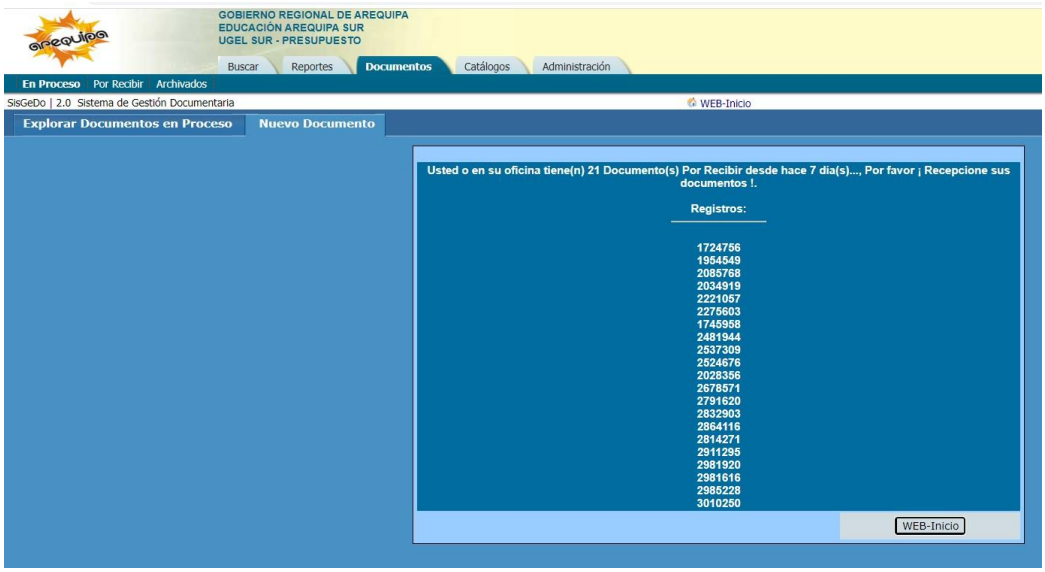
Documentos Archivados y/o Acto Resolutivo según convenga

Emisión de Reportes del SISGEDO

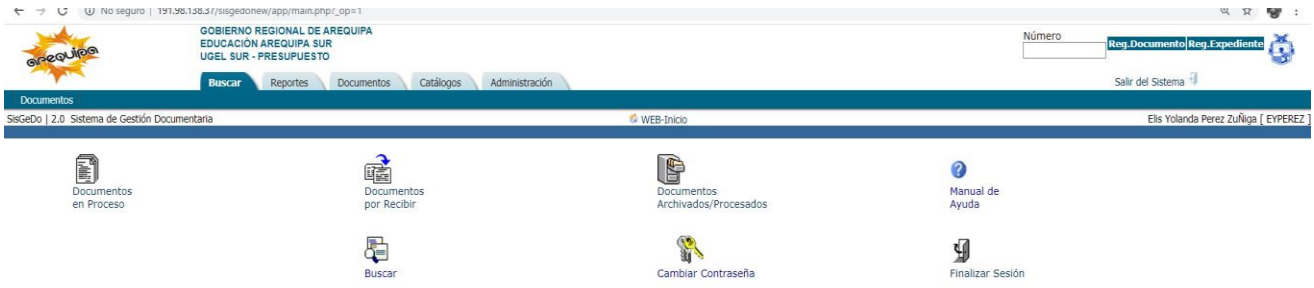


Derivación de Documentos otras UUEE o Pliego

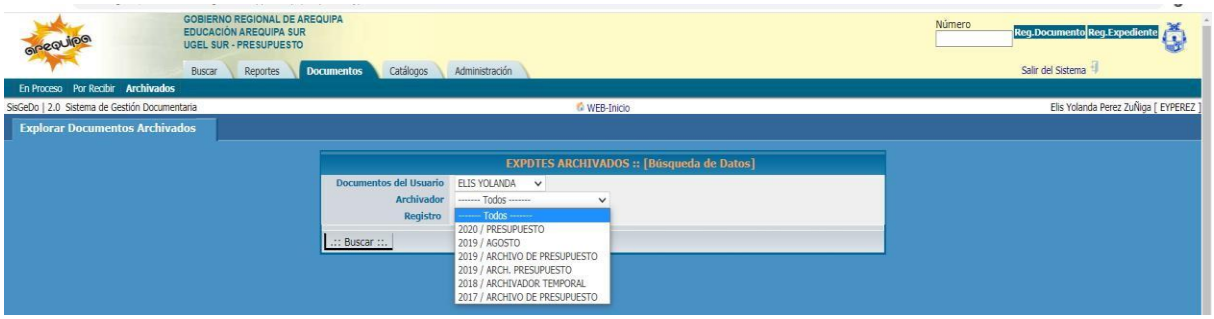
Tiempo de Recepcion o Emision de Documentos



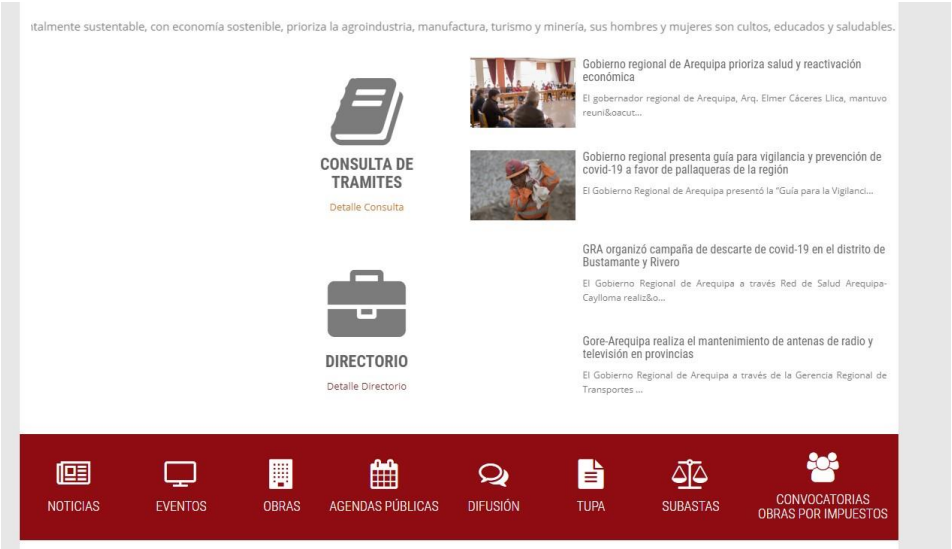
Búsqueda de Documentos



Archivamiento de Documentos por Carpeta



Consulta de Tramite a Nivel del Pliego

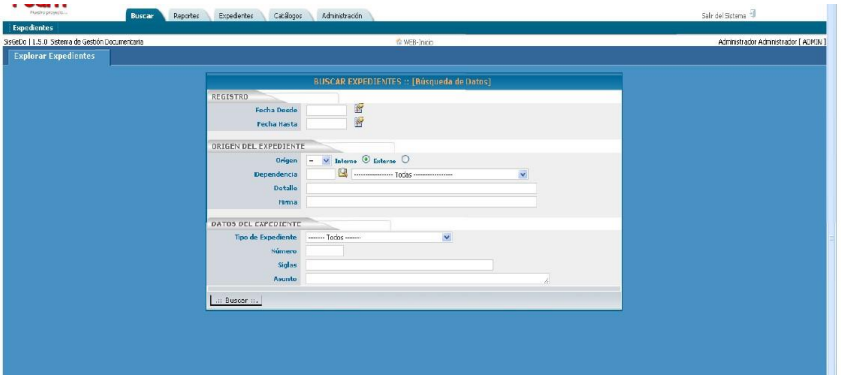


Mesa de Partes de la Ugel Sur (Aglomeracion)

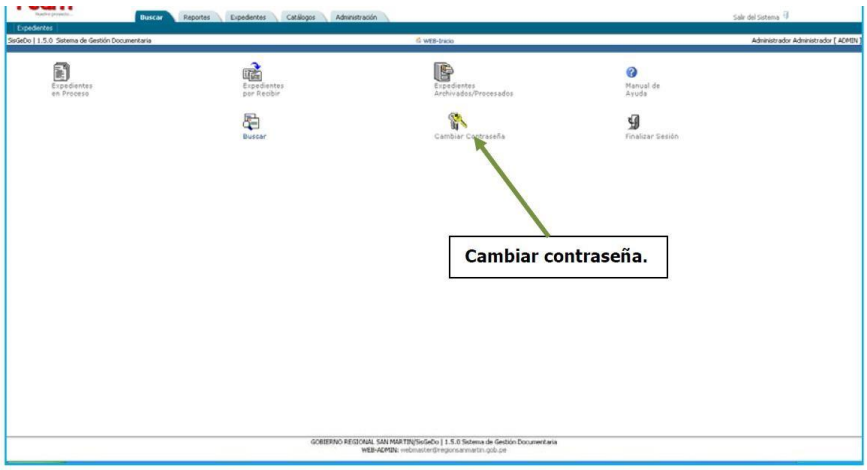
Archivamiento Tradicional de Documentos

Personas Afectadas por el trámite Burocrático (Cesantes Principalmente)

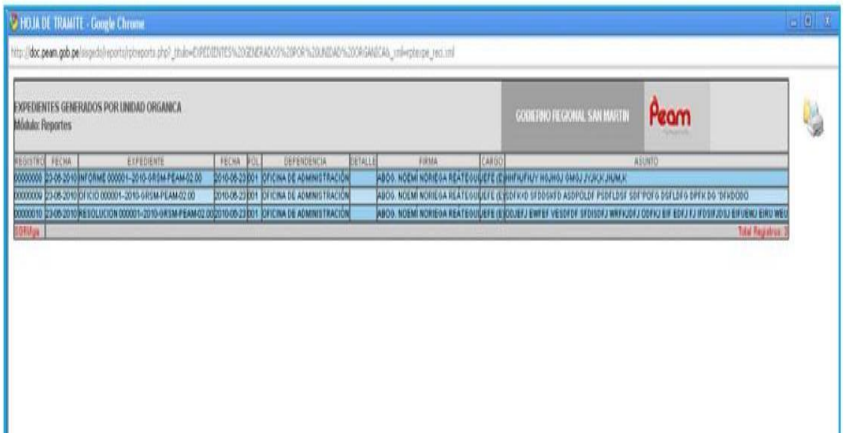
Busqueda de Documentos por el Especialista Administrativo



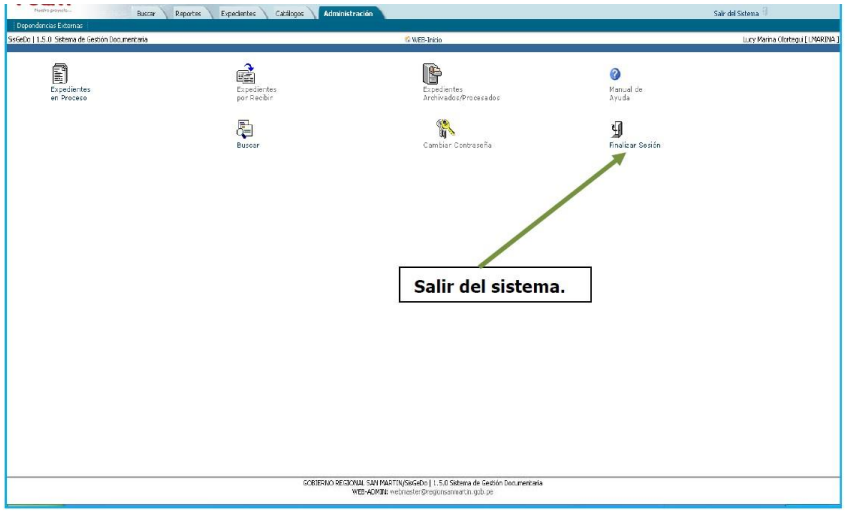
Posibilidad de Cambio de Contraseña de Usuario



Reporte del Usuario Administrativo y/o Directivos



Salir del Sistema y Comunicación con el Administrador del Sistema



Para salir del sistema o finalizar sesión, debe dar clic en cualquiera de estas opciones.

Comunicación con el Administrador del Sistema Web

Anexo 3:

MANUAL DE SISGEDO

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión Documentaria - SISGEDO es una aplicación WEB desarrollada por el Gobierno Regional Lambayeque, que fue otorgado en sesión de uso mediante un convenio Interinstitucional con el Gobierno regional de Ayacucho, para efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

El presente documento constituye una guía práctica para que los usuarios accedan a los servicios del SISGEDO en las mejores condiciones, que les permita navegar y acceder a los registros para almacenarlos o consultarlos con facilidad.

El Sistema de Gestión Documentaría está desarrollado con el propósito de tener un control de documentos a nivel de Entidad Pública a todo nivel, contar con el seguimiento de documentos en todas sus etapas desde la creación hasta su posterior archivamiento. El SISGEDO permite efectuar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

El sistema está diseñado en un entorno gráfico web permitiendo un manejo fácil y amigable al usuario, así como la posibilidad de ser accedido desde cualquier PC con acceso a Internet.

CONCEPCIÓN DEL SISTEMA

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

1. **Documentos en Proceso**

   Todos aquellos documentos que se encuentran registrados o recibidos en una Unidad

   Orgánica u oficina y están a la espera de ser atendidos.

2. **Documentos por Recibir**

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

3. **Documentos Archivados/Procesados**

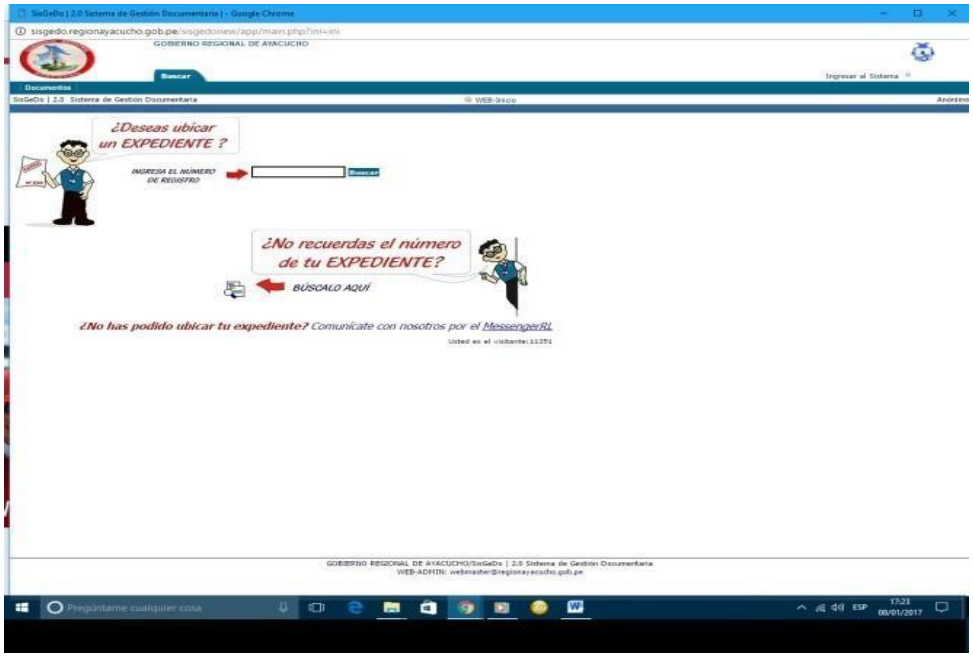
   Todos los documentos que ya se han atendido y por tanto han pasado a ser archivados.

   Esta estructura es controlada por el sistema tanto a nivel de oficina como de usuario. Es decir controla cuáles y cuántos son los documentos que un usuario u oficina tiene en proceso, por recibir y archivados

INGRESANDO AL SISTEMA

Para ingresar al sistema, luego de iniciar su navegador de Internet preferido, debe ingresar a la página institucional del Gobierno Regional de Ayacucho, digitar la siguiente dirección URL en la barra de direcciones. www.regionayacucho.gob.pe Y luego elegir el apartado "**SIGEDO**".

Y luego hacer click en **SISGEDO .0**, como se muestra en la figura.



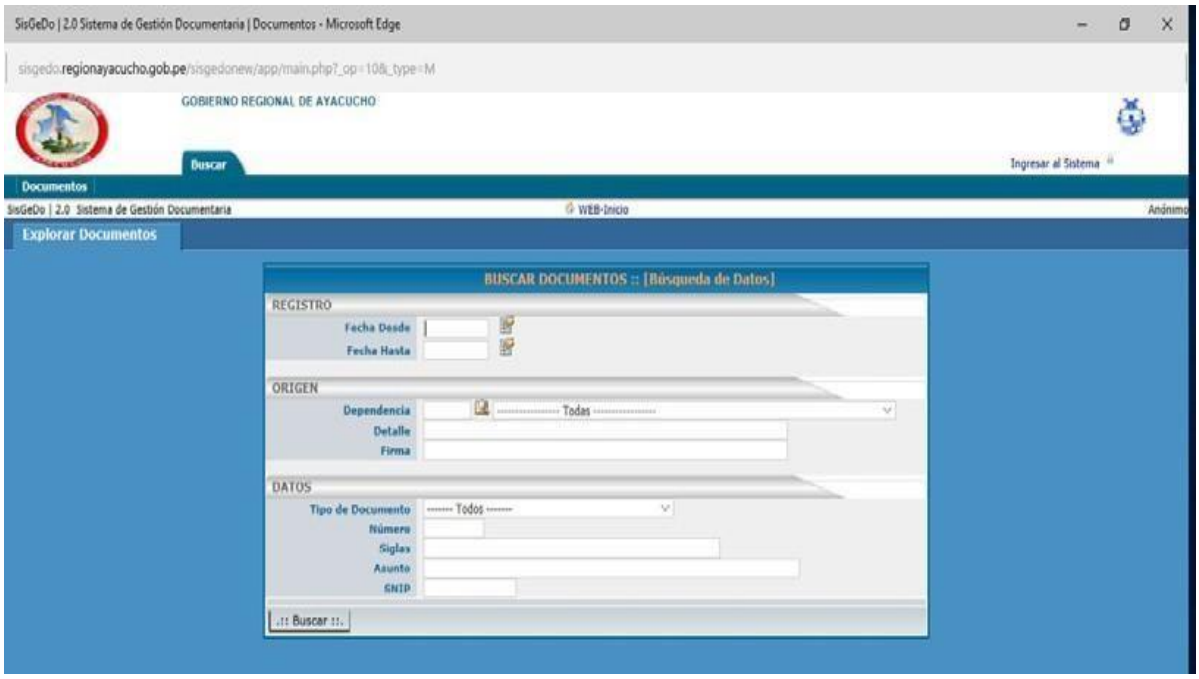
Esta pantalla del sistema tiene acceso cualquier usuario visitante de la web que desee consultar el estado de su documento.

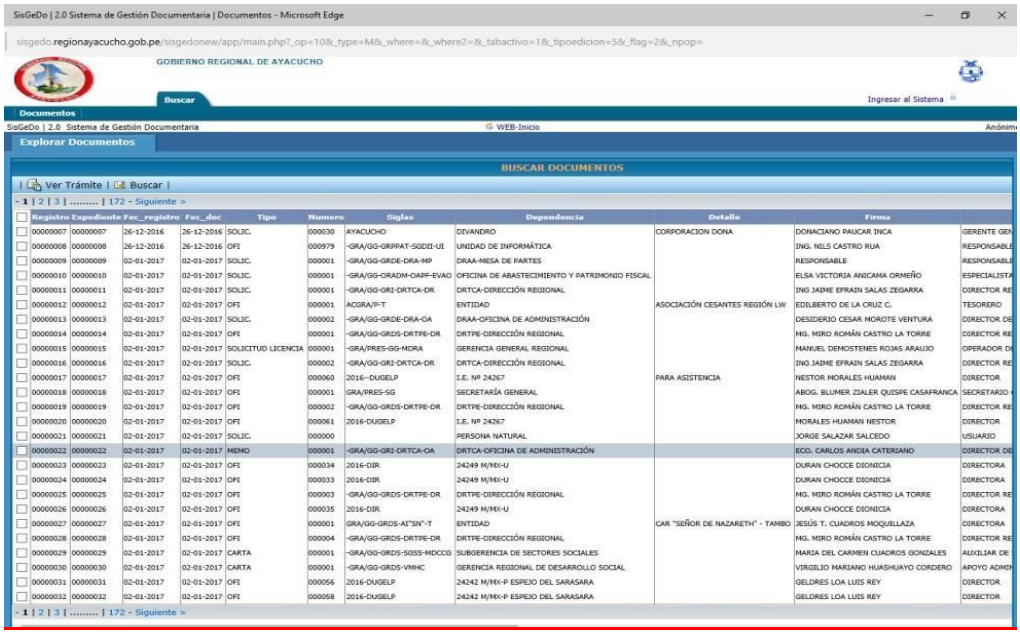
Si usted conoce el número de registro de su documento, podrá digitarlo en el cuadro de texto correspondiente y obtener el trámite y estado actual de su documento.

Si por alguna razón no cuenta con el número de registro de su documento puede buscar su documento teniendo en cuenta otros parámetros, para esto ingrese al link “**BÚSCALO AQUÍ**” y le presentará el siguiente formulario:

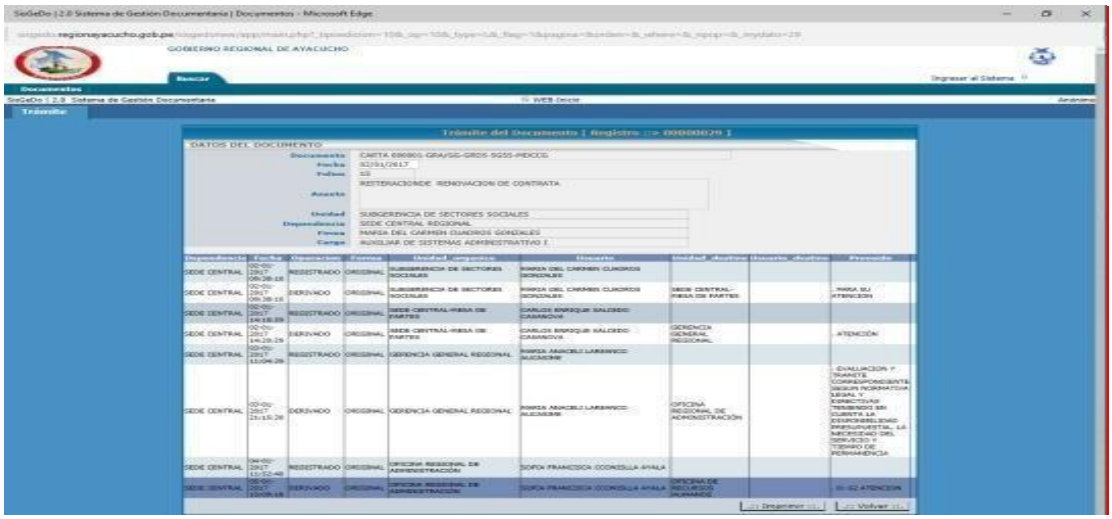
Aquí podrá elegir los parámetros que usted crea conveniente y luego de hacer click en el botón

BUSCAR; el sistema mostrará una lista de los documentos que se ajustan a sus requerimientos.





En esta lista de registros usted deberá seleccionar el documento deseado y luego hacer click en el botón “**Ver trámite**” y obtendrá el trámite de su documento.



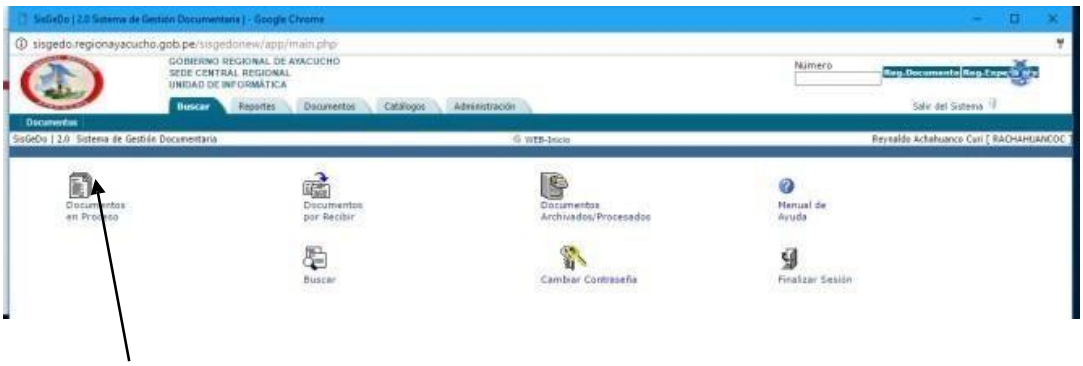
INGRESAR AL SISTEMA USUARIO REGISTRADO

Para ingresar al sistema como usuario registrado, en la primera pantalla principal del sistema debe hacer click en el link “**Ingresar al Sistema**”, luego de lo cual el sistema le pedirá llenar sus datos de ingreso correspondientes en el formulario.

El escritorio de trabajo para usuarios registrados es el siguiente:

Las opciones más usadas se encuentran en forma de iconos de acceso directo.

Documentos > Documentos en Proceso



Esta opción es la misma del sub menú “**En proceso**” del menú “**Documentos**”.

En esta opción tendrá acceso y se mostrará todos los documentos en proceso que tiene el usuario. Luego de hacer click en Documentos en Proceso se mostrará el siguiente cuadro de búsqueda de documentos:

En esta pantalla podrá digitar el número de registros de documentos que está buscando o puede elegir el usuario del cual desea ver sus documentos en proceso. El sistema solo le permitirá alguna operación con estos documentos siempre y cuando estén en su poder; es decir solo podrá visualizar que documentos tienen en proceso otros usuarios de su oficina pero no podrá efectuar ninguna operación con estos.

Si Ud. Desea procesar un documento que fue adjuntado a otro, debe colocar el número de registro que contiene al deseado y hacer click en el Check " **Ver adjuntados**", esto le permitirá procesar por separado cualquier documento adjuntado.

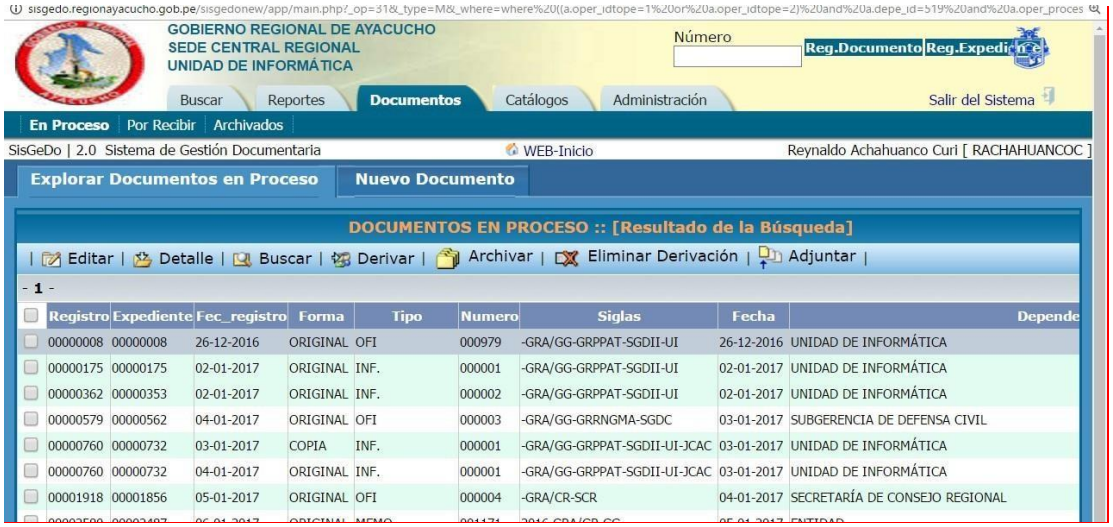
Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Todos

Si desea ver todos los Documentos en Proceso, debe seleccionar la opción "**Todos**" en Documentos del Usuario.

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar

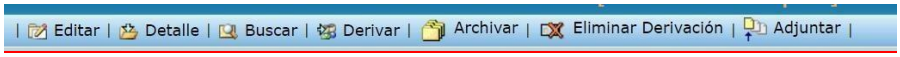
Por defecto el sistema muestra su Nick o Nombre de usuario para que al presionar en el botón

BUSCAR le muestre sólo sus documentos en proceso en la siguiente pantalla.



Los documentos que se muestran en un fondo de color verde, nos indica que ya han sido derivados y hace falta que sean recepcionados, los demás los tenemos en proceso y debemos efectuar la operación correspondiente con ellos.

Las operaciones que podemos efectuar con estos registros se efectuarán mediante la siguiente barra de botones.



Editar

Luego de seleccionar un registro mediante activar el campo check de la parte izquierda, usted podrá editar el registro con el fin de corregir algún dato mal ingresado. Esto será solo posible sí y solo sí usted ha registrado el documento, de lo contrario el sistema le impedirá efectuar cualquier modificación.

Detalle

Si los datos que se muestran en la grilla no son suficientes, usted podrá ver todos los campos y detalles del documento con este botón, previa selección del registro que desea.

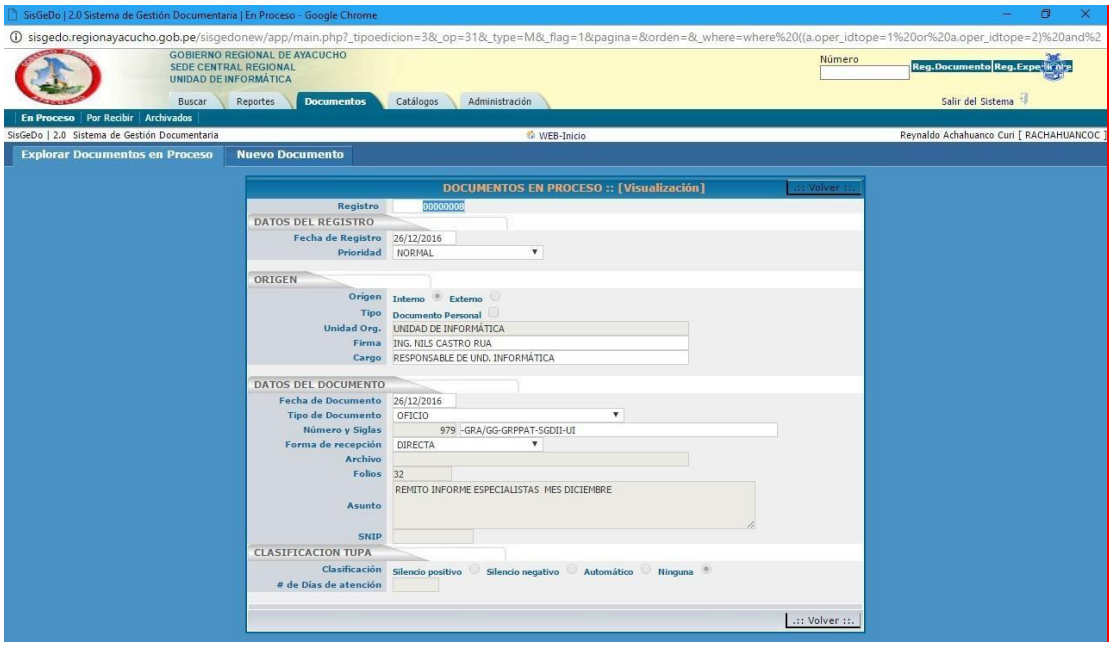
Buscar

Al hacer click en este botón mostrará la misma pantalla inicial de búsqueda que se muestra cuando se ingresa a la opción de "**Documentos en Proceso**", que ya ha sido explicada al inicio de este apartado.

DERIVAR

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar > Derivar

Con esta opción podrá derivar sus documentos a otras oficinas que crea conveniente. Luego de seleccionado el registro o registros que desea derivar y hacer click en este botón, se le mostrará el siguiente formulario:



En la parte superior de esta pantalla aparecen los datos del documento que ha seleccionado de manera no editable, con el fin de asegurarse que es el documento que usted desea derivar.

En la parte inferior, el sistema mediante campos y objetos editables le solicita el destino o destinos que tendrá este documento.

Usted debe seleccionar la forma del documento que derivará, si es el original o una copia del documento; luego la Unidad Orgánica a la cual derivará el documento, ésta podrá seleccionarla directamente del combo o mediante la ventana de búsqueda al presionar el icono de búsqueda. Este objeto con su ventana de búsqueda se explica en el apartado OPCIONES GENERALES en el tema Objeto Búsqueda.

En el campo detalle podrá ingresar si así lo desea algún detalle del destino al que deriva del documento. Este campo por lo general deberá ingresarse el dato correspondiente cuando usted derive un documento a la oficina de Gestión Documentaria con el fin de que este documento sea tramitado fuera de la institución. En este campo podrá detallar el destino de su documento.

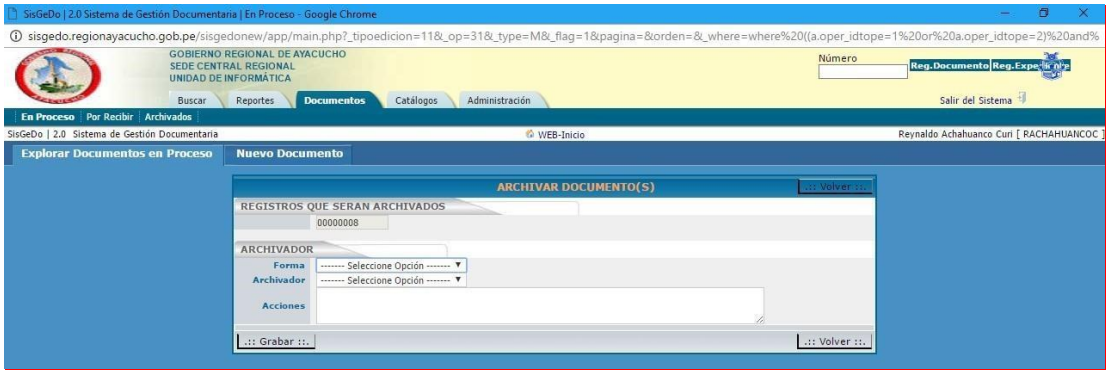
Finalmente en el campo Acciones debe indicar las acciones que deberá efectuar con el documento la oficina destino a la cual deriva el documento.

Luego de ingresados los datos antes mencionados, debe hacer click en el botón "Añadir" para que se añada un registro de derivación al documento. No obstante estos registros aún no se graban en la base de datos hasta que presione el botón "Grabar Derivaciones".

Luego de efectuar las derivaciones correspondientes, presione el botón "Grabar Derivaciones" para su grabación en la base de datos. Archivar

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar > Archivar

Esta opción le servirá para archivar sus documentos que ya los ha atendido. Luego de seleccionar el registro o registros que desea archivar, se le presenta el siguiente formulario.



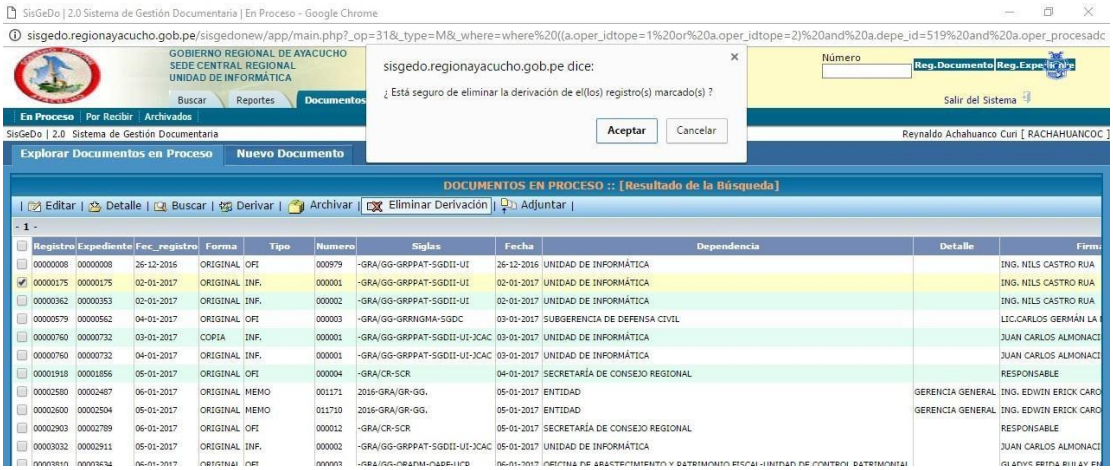
En la parte superior se muestra la lista de registros que serán archivados y en la parte inferior, el sistema le solicita el archivador donde archivará el documento y las últimas acciones tomadas al archivar.

Los archivadores debe crearlos en el menú principal “Catálogos” y sub menú “Archivadores”.

Eliminar Derivación

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar > Eliminar Derivación

Con esta opción podrá eliminar las derivaciones grabadas equivocadas. Luego de seleccionar sólo los documentos derivados, hacer click en este botón y mostrará un mensaje del sistema.



Si confirma mediante aceptar que está seguro de la eliminación de estas derivaciones, el sistema eliminará solo las derivaciones seleccionadas.

ADJUNTAR

Documentos > Documentos en Proceso > Explorar Documentos en Proceso > Buscar > Adjuntar

Esta opción le sirve cuando desea adjuntar uno o varios documentos en otro. Esto se efectúa para aquellos documentos que se relacionan con otros, permitiendo así que se efectúan las operaciones sólo ya en el documento contenedor de todos.

Luego que ha seleccionado los registros que desea adjuntar y hacer click en el botón, el sistema presentará el siguiente formulario:

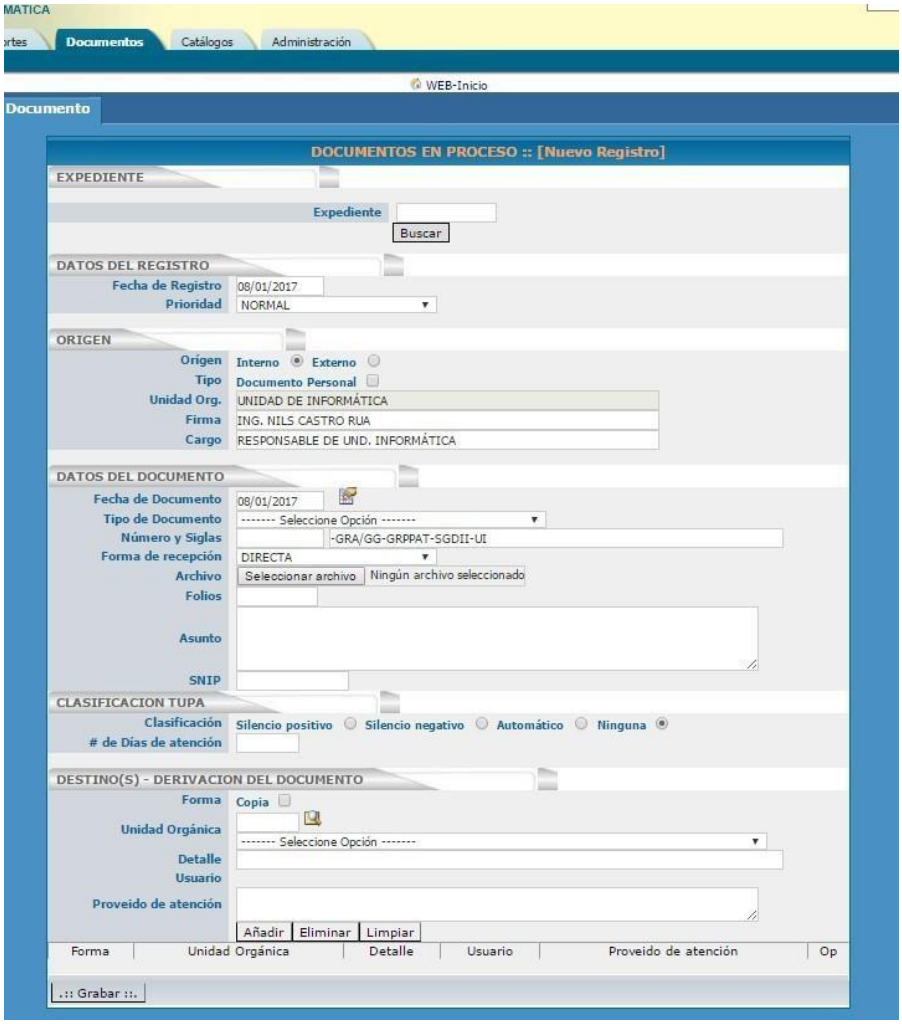
En la parte superior muestra la lista de registros que se van a ajuntar y en la parte inferior el sistema le solicita el registro del documento hacia el cual serán adjuntados los documentos; así mismo si lo desea puede registrar las acciones tomadas con los documentos, luego procede a grabar esta operación.

Documentos > Documentos en Proceso > Nuevo Documento

Con esta opción podrá ingresar un nuevo documento al sistema para efectuar el trámite correspondiente

Documentos > Documentos en Proceso > Nuevo Documento

Hacer click en esta opción se mostrará el siguiente formulario solicitándole los datos necesarios para su nuevo documento.



Algunos datos necesarios entenderlos y a tener en cuenta en esta pantalla son los siguientes:

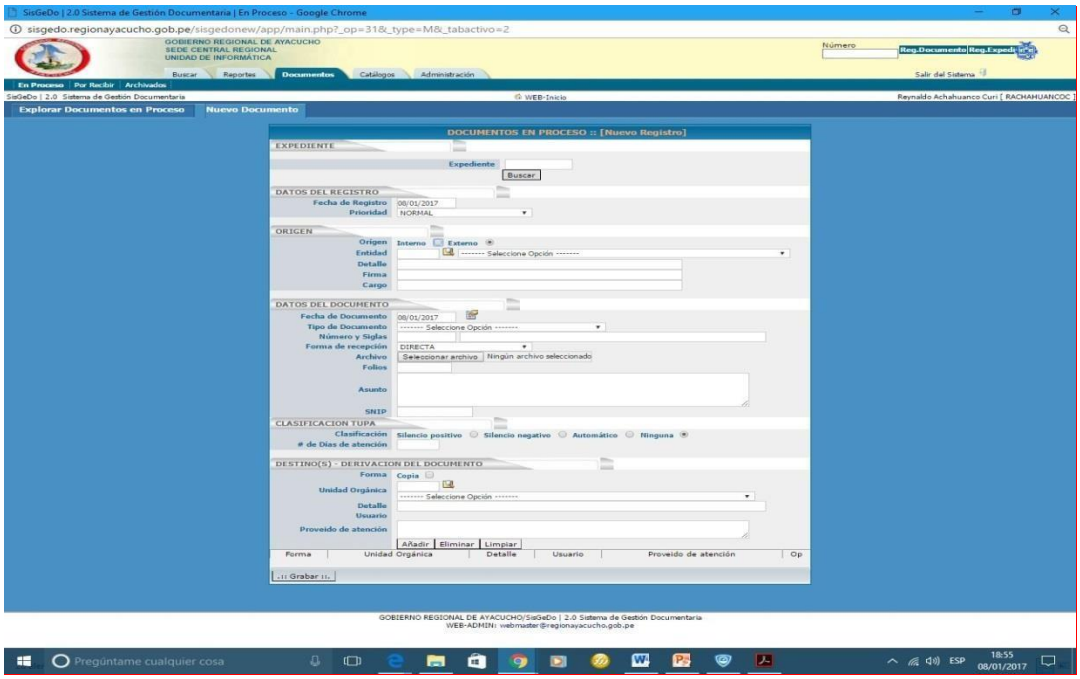
En la sección ORIGEN DEL DOCUMENTO debe seleccionar si su documento es interno o externo; así mismo si es de “tipo Personal”. Usted podrá notar que según lo que elija los datos siguientes solicitados son activados,

desactivados por eje. Por eje. En la pantalla anterior, el origen del documento es interno, por tanto los campos Unidad Orgánica, Firma y Cargo no son editables ya que el sistema los asigna automáticamente según el usuario que está ingresando los datos. Si no es un documento personal el sistema coloca el nombre del jefe o representante de la oficina, asumiendo así que el documento que se ingresa, es institucional pertenece a la oficina, por lo tanto quien firma es el jefe de la oficina.

Por otro lado, si selecciona el Check indicando que es un documento personal, el sistema cambiará los datos de quien "**Firma**" y el "**Cargo**", colocando allí los datos correspondientes al usuario que ingresa el documento, tal como muestra el formulario.

Es importante que usted se asegure que estos datos, tanto cuando se trata de un documento personal como un documento institucional, sean los correctos, de lo contrario comunique al administrador del sistema.

En el formulario que se muestra a continuación se ha activado el origen del documento como "**Externo**".



Vemos ahora que los datos solicitados por el sistema cambian, ahora el sistema solicita la "Unidad Orgánica", el "Detalle", quien "Firma" y el

“Cargo” de quien firma. Entonces estos datos ahora ya, cuando el documento es externo, es necesario ingresarlos.

En el campo “Detalle” puede digitar algunos datos adicionales o detalles de la Unidad Orgánica origen del documento.

El sistema asignará el número correlativo de los documentos según su tipo. Es decir, si usted indica que el documento que está ingresando es de origen interno, el sistema asignará el número correlativo en forma automática según el tipo de documento que seleccione, de la misma manera será si el documento es de origen interno y a la vez de tipo personal.

El sistema controla de forma automática los números correlativos de los documentos según su tipo. La primera vez que seleccione un tipo de documento, el sistema le asignará el número 1, solo en esta ocasión usted podrá cambiar este número para indicarle al sistema qué número le corresponde generar en ese tipo; a partir de ese momento el sistema lleva el control de los correlativos de ese documento y ya no se le permitirá modificar. Por lo tanto asegúrese bien del número correlativo que le corresponde ingresar la primera vez según su tipo de documento elegido.

En esta misma pantalla de ingreso del documento, existe la sección “ Destino(s) - Derivación del documento” donde usted podrá, si lo desea, derivar su documento en el mismo momento que lo está registrando. Por lo tanto al dar por registrado su documento ya aparecerá como derivado.

Documentos > Documentos por Recibir

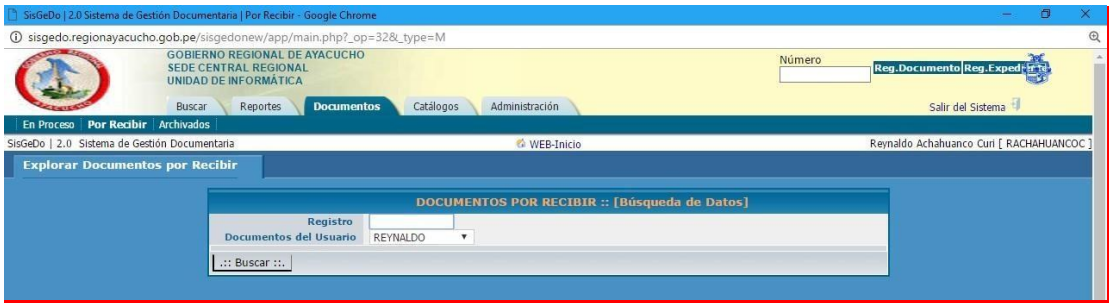
Esta opción es la misma del sub menú “Por Recibir” del menú “Documentos”.

Aquí usted podrá visualizar y recepcionar los documentos que han sido derivados a su usuario u oficina

Documentos por Recibir

Documentos > Documentos por Recibir > Explorar Documentos por Recibir

Hacer click en esta opción se presenta el siguiente formulario:

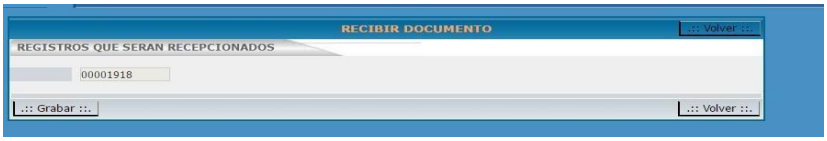


Documentos > Documentos por Recibir > Explorar Documentos por Recibir > Buscar

En este formulario debe digitar el Registro y seleccionar los Documentos del Usuario (Su usuario o Todos). Luego debe hacer click en el botón "**Buscar**" y aparecerá un cuadro de búsqueda.

Documentos > Documentos por Recibir > Explorar Documentos por Recibir > Buscar > Recepcionar

Una vez que ha seleccionado los registros que desea recepcionar, debe hacer click en el botón "Recepcionar" y aparece el siguiente cuadro de registro:



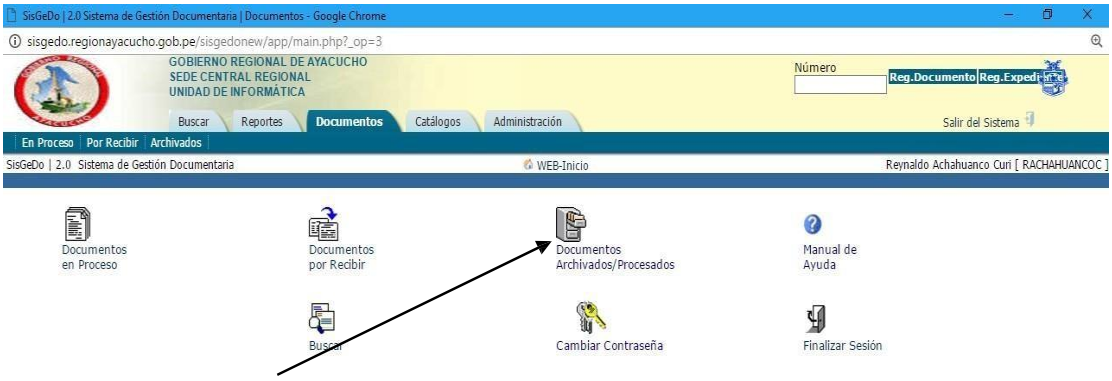
En esta pantalla debe verificar la lista de registros que serán recepcionados, luego de lo cual presiona el botón "**Grabar Recepción**" para recibirlos y estos documentos pasarán a estar en sus documentos en proceso.

Si desea Buscar un documento por recibir en especial, puede hacer click para establecer los parámetros apropiados de búsqueda.

Documentos >

Documentos Archivados/Procesados

Esta opción es la misma del sub menú "**Archivados**" del menú "**Documentos**".



Documentos Archivados / Procesados

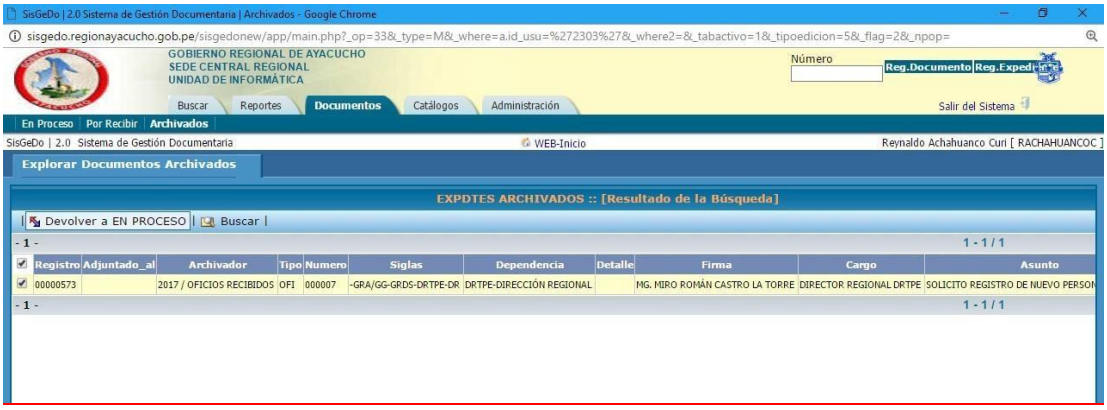
Aquí usted podrá visualizar los documentos archivados/procesados por usted y su oficina. **Documentos > Documentos Archivados/Procesados > Explorar Documentos Archivados** Hacer click en esta opción se presenta el siguiente formulario:

En esta pantalla debe seleccionar el usuario y el archivador de los cuales desea visualizar los documentos archivados.

Documentos Archivados/Procesados > Explorar Documentos Archivados > Buscar

Hacer click en el botón "**Buscar**" y aparece el siguiente cuadro de búsqueda.

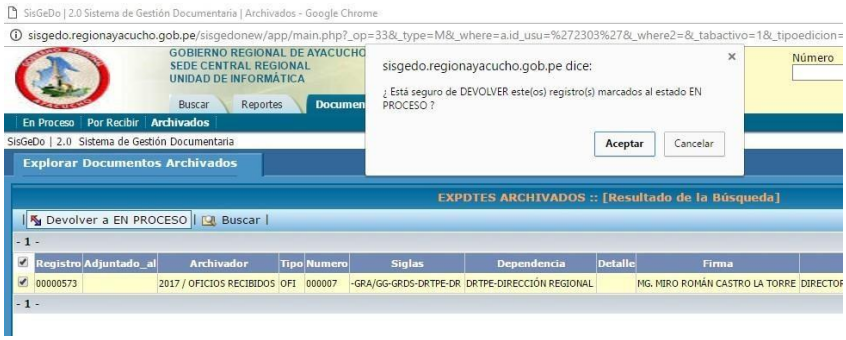
Documentos >



Todos los documentos archivados/procesados (se incluyen aquí los que han sido adjuntados a otro documento) se muestran en esta lista.

Documentos > Documentos Archivados/Procesados > Explorar Documentos Archivados > Buscar > Devolver en Proceso

Si desea devolver a **EN PROCESO** algún documento debe seleccionarlo luego hacer click en la opción "**Devolver a En Proceso**" y se mostrará la siguiente ventana de confirmación:



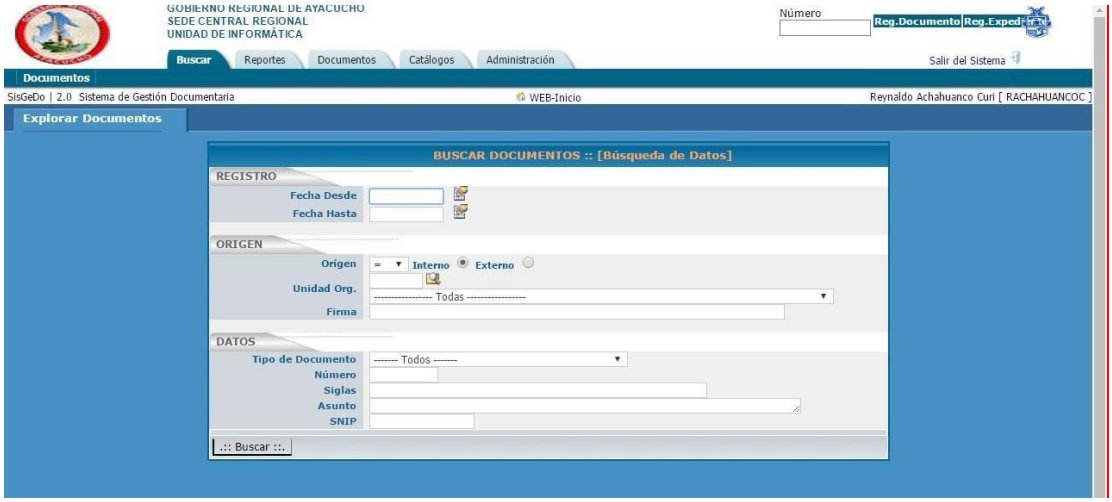
Si usted confirma el proceso, los documentos seleccionados pasan a estar nuevamente en el estado **EN PROCESO.**

Buscar > Buscar > Explorar Documentos

Seleccione esta opción para buscar documentos según diversos parámetros de búsqueda. Al

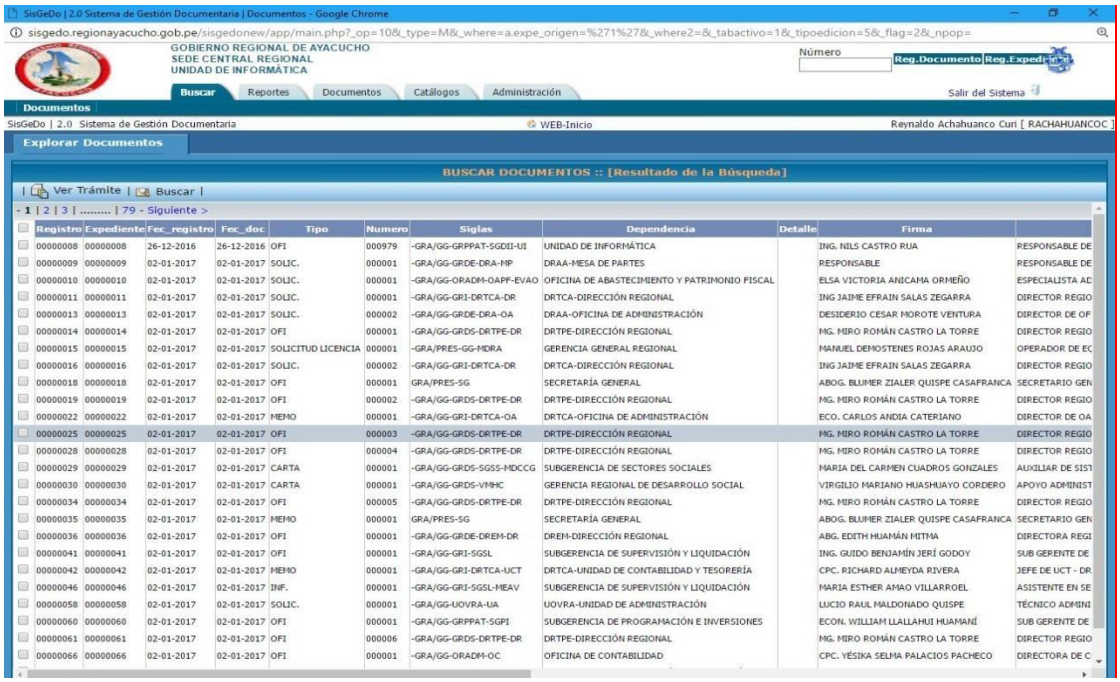
Hacer click se mostrará el siguiente formulario de búsqueda que pertenece al submenú

“Explorar Documentos” del menú principal “**Buscar**”.



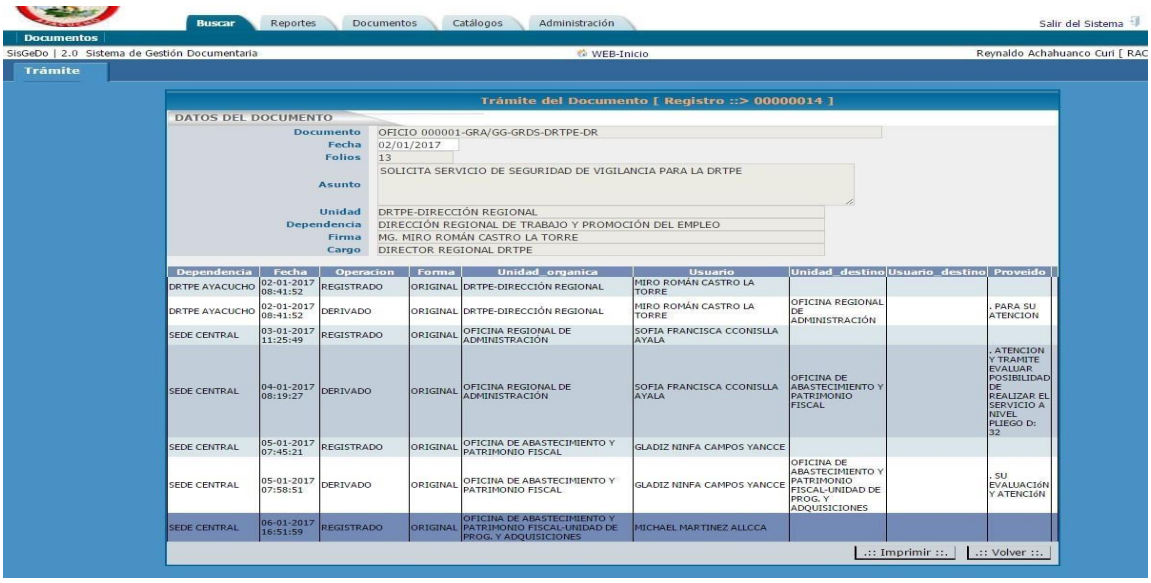
Buscar > Buscar>Explorar Documentos > Buscar

Hacer click en el botón **Buscar** del formulario Buscar Documentos se mostrará un formulario de búsqueda. Al establecer los parámetros adecuados según lo que requiera, el sistema efectuará la consulta y mostrara la lista correspondiente de los documentos que se ajusten a sus requerimientos.

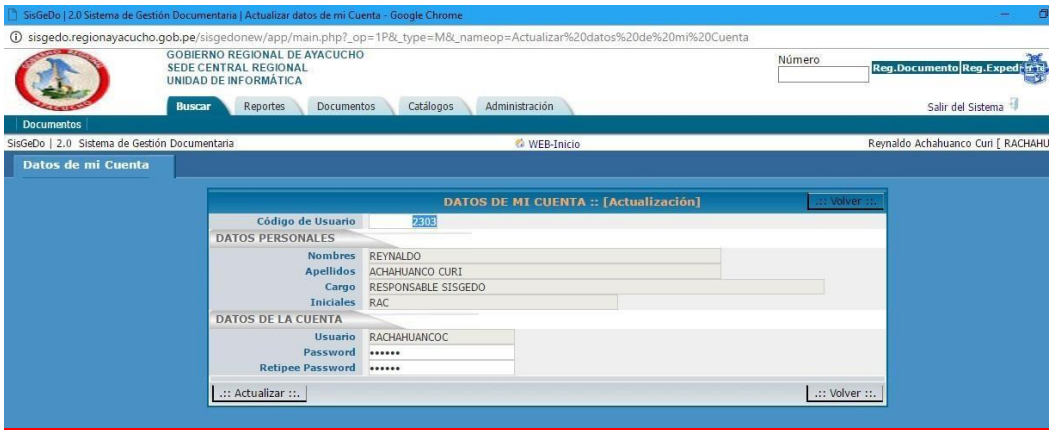


Buscar > Buscar > Explorar Documentos > Buscar > Ver Trámite

En esta pantalla de resultados, podrá elegir el documento que desee y visualizar su trámite y situación actual, al presionar en el botón "**Ver Trámite**".



CAMBIAR CONTRASEÑA



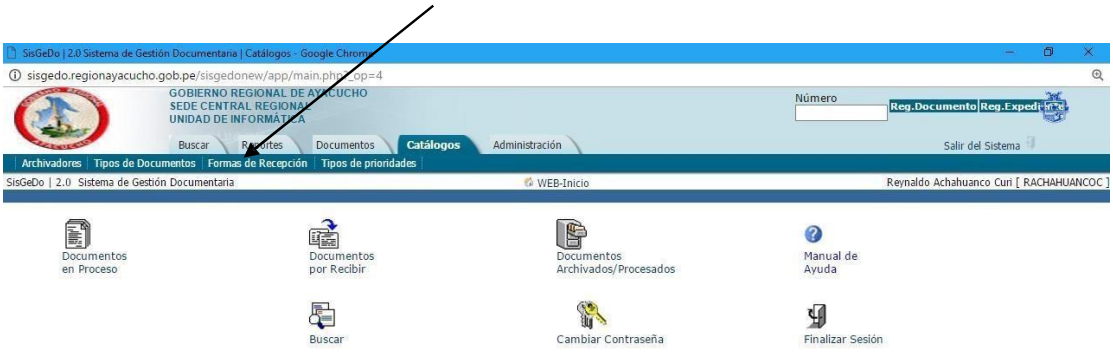
En este cuadro muestra los “**Datos Personales**” correspondientes al usuario, los que sólo podrá visualizarse. Como usuario usted debe asegurarse que estos datos se encuentren registrados correctamente, de no ser así comuníquese con el Administrador del Sistema.

En la sección “Datos de la Cuenta”, usted podrá modificar su Password o Contraseña y luego hacer click en el botón “Actualizar” para grabar los cambios efectuados.

Una vez efectuada esta operación, su próximo ingreso al sistema debe ser con su nueva contraseña.

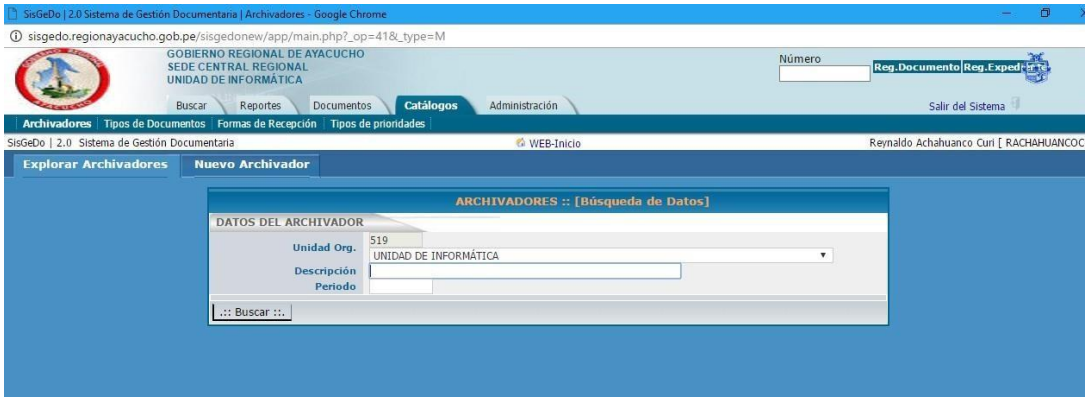
CATÁLOGOS

En este menú, podrá registrar y controlar sus “Archivadores”, “Tipos de Documentos”, “Formas de recepción” y “Tipos de Prioridades”, según las opciones del submenú que usted elija.



Catálogos > Archivadores > Explorar Archivos

El manejo de todos estos submenús es el mismo. Al hacer click en cualquiera de ellos aparece primero la pantalla de búsqueda, luego de lo cual, si lo desea establece algunos parámetros de búsqueda o los deja en blanco y presiona "**Buscar**"; aparece la pantalla con la lista de todos los registros grabados. En esta lista ya podrá editar eliminar o ingresar nuevos registros.



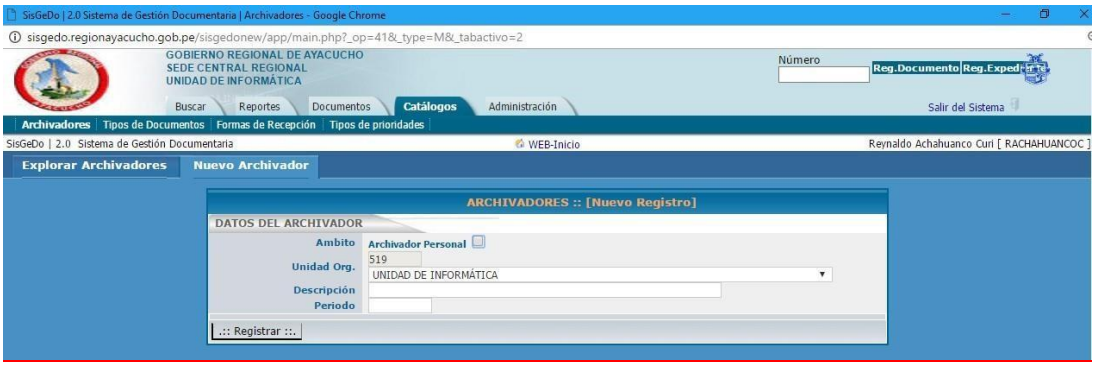
Catálogos > Archivadores > Explorar Archivos > Nuevo Archivador

Si deseamos agregar un nuevo Archivador, debe dar un click en la opción " **Nuevo Archivador**", entonces se presenta el siguiente formulario, donde deberá ingresar los datos solicitados.

Como puede notar, debe indicar si el archivador a crear es un archivador personal o institucional, el sistema muestra automáticamente la oficina donde se

crea el archivador. Usted debe ingresar la “Descripción” y el “Periodo” al que pertenece.

Luego debe presionar en el botón “Registrar” para que el archivador quede grabado y pueda ser usado al momento de archivar documentos.



Tipos de Documentos

En esta opción registrar y controlar todos los tipos de documentos que se usen en el sistema.

Formas de Recepción

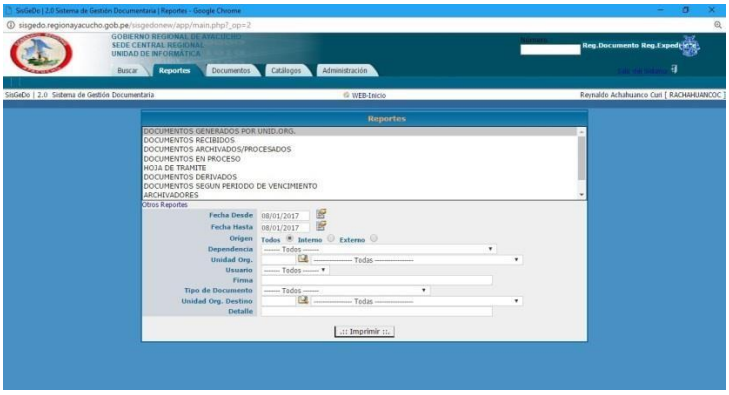
En esta opción se registran las formas de recepción de los documentos.

Tipos de Prioridades

En esta opción controlará los tipos de prioridades que se establecerá para cada documento registrado.

Reportes

Debe elegir este menú para imprimir o visualizar reportes. Al dar un click en esta opción, el sistema presentará una lista de Reportes con sus respectivos formularios.

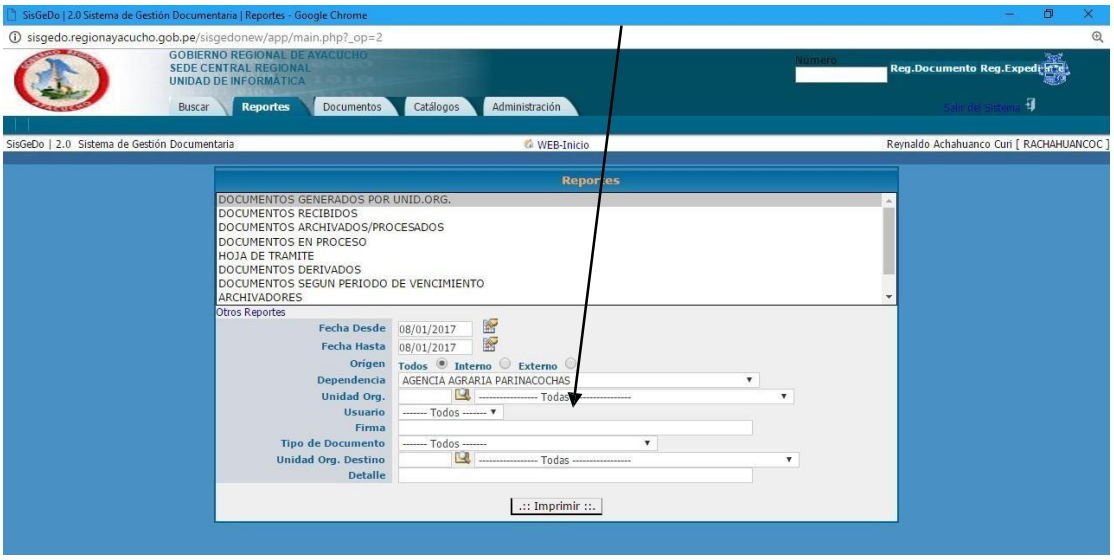

SisGeDo | 2.0 Sistema de Gestión Documentaria | Reportes - Google Chrome
sisgedo.regionayacucho.gob.pe/sisgedonew/app/main.php?_op=2
GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
SEDE CENTRAL REGIONAL
UNIDAD DE INFORMÁTICA
Buscar
Reportes
Documentos
Catálogos
Administración
SisGeDo | 2.0 Sistema de Gestión Documentaria
WEB-Inicio
Reynaldo Achahuanco Cuti [RACHAHUANCOC]
Reportes
DOCUMENTOS GENERADOS POR UNID.ORG.
DOCUMENTOS RECIBIDOS
DOCUMENTOS ARCHIVADOS/PROCESADOS
DOCUMENTOS EN PROCESO
HOJA DE TRAMITE
DOCUMENTOS DERIVADOS
DOCUMENTOS SEGUN PERIODO DE VENCIMIENTO
ARCHIVADORES
Otros Reportes
Fecha Desde
08/01/2017
Fecha Hasta
08/01/2017
Origen
Todos
Interno
Externo
Dependencia
Unidad Org.
Usuario
Firma
Tipo de Documento
Unidad Org. Destino
Detalle
.:: Imprimir ::.

Reportes > Documentos

Hacer

generados por unid. Org.

click en el reporte **DOCUMENTOS GENERADOS POR UNID. ORG.**, después debe digitar/seleccionar la Fecha Desde y la Fecha Hasta, seleccionar el Origen (Todos, Interno o Externo), seleccionar el Local (COLEGIO MILITAR, HOSPITAL FERREÑAFE, LOCAL COER, LOCAL EX AGRICULTURA, entre otros) digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad Orgánica en el cuadro de búsqueda, digitar la Firma, Seleccionar el Tipo de Documento (ACTA, ACTA DE VERFICACION, ACTA TOLERANCIA, ACTO RESOLUTO, entre otros.), digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad Org. Destino en el cuadro de búsqueda y finalmente digitar el Detalle. Luego hacer click en el botón **Imprimir.**

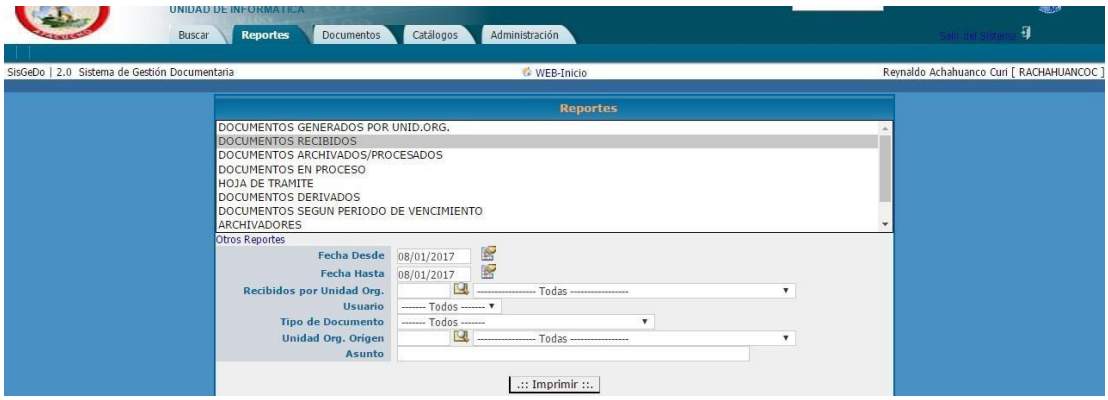


Reportes > Documentos

Hacer

Recibidos

click en el reporte **DOCUMENTOS RECIBIDOS,** después debe digitar/seleccionar la Fecha Desde y la Fecha Hasta, digitar/seleccionar o en todo caso buscar Recibidos por Unidad Org. en el cuadro de búsqueda, seleccionar el Usuario (Todos), Seleccionar el Tipo de Documento (ACTA, ACTA DE VERFICACION, ACTA TOLERANCIA, ACTO RESOLUTO, entre otros.), digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad Org. Origen en el cuadro de búsqueda y finalmente digitar el Asunto. Luego hacer click en el botón **Imprimir.**

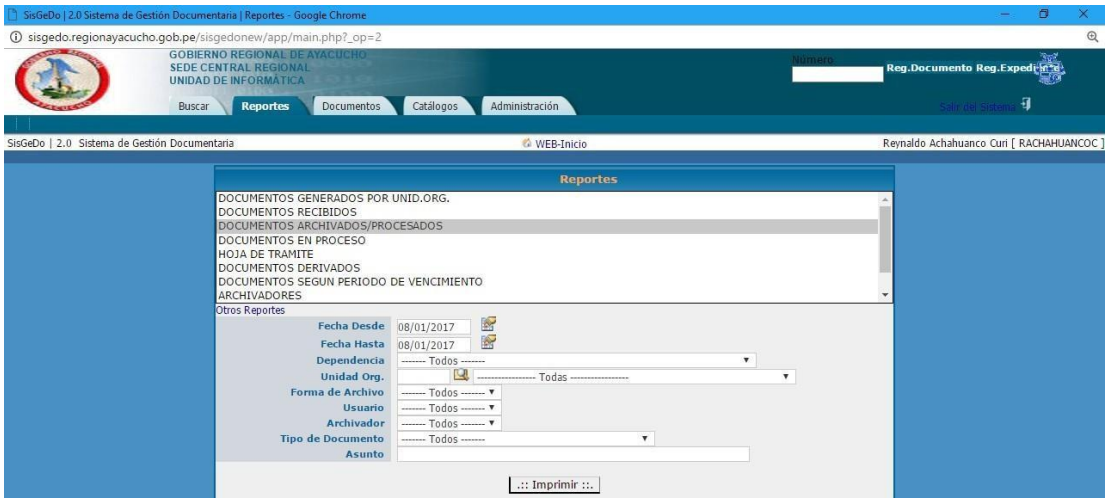


Reportes > Documentos

Hacer

Archivados/Procesados

click en el reporte **DOCUMENTOS ARCHIVADOS/PROCESADOS**, después debe digitar/seleccionar la Fecha Desde y la Fecha Hasta, digitar/seleccionar o en todo caso buscar Recibidos por Unidad Org. en el cuadro de búsqueda, seleccionar el Archivador (Todos), Seleccionar el Tipo de Documento (ACTA, ACTA DE VERFICACION, ACTA TOLERANCIA, ACTO RESOLUTO, entre otros.), y finalmente digitar el Asunto. Luego hacer click en el botón **Imprimir**.



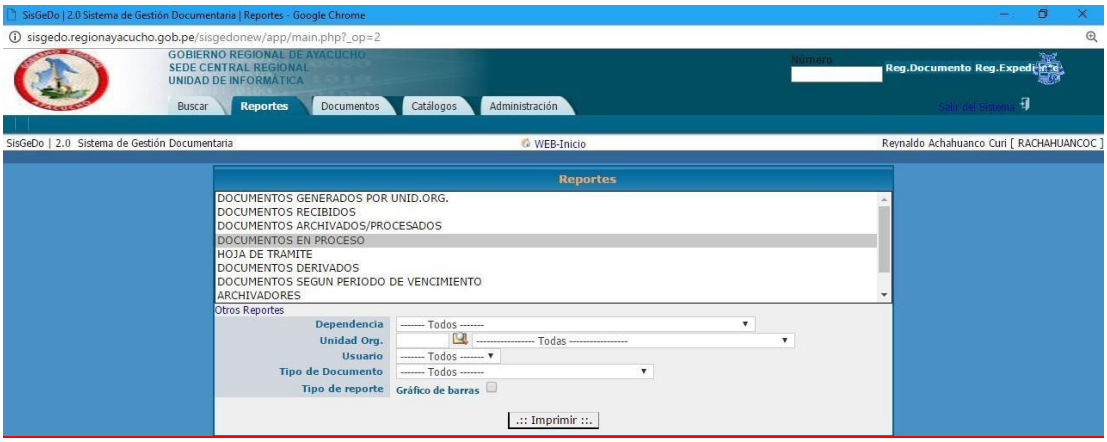
Reportes > Documentos En Proceso

Hacer click en el reporte **DOCUMENTOS EN PROCESO**, después debe seleccionar el Local (COLEGIO MILITAR, HOSPITAL FERREÑAFE, LOCAL COER, LOCAL EXAGRICULTURA, entre otros), digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad

Org. en el cuadro de búsqueda, seleccionar el Usuario (Todos), Seleccionar el Tipo de Documento (ACTA, ACTA DE VERFICACION, ACTA TOLERANCIA,

Reportes > Documentos

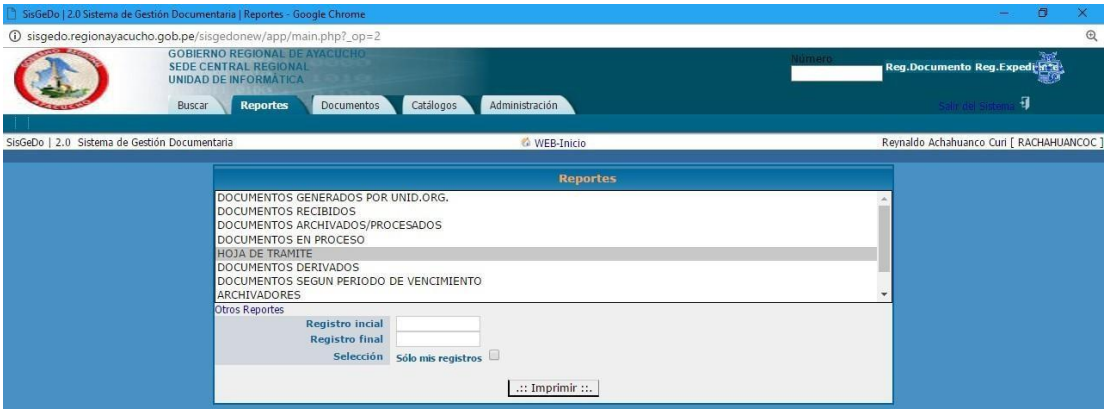
Hacer
ACTO RESOLUTO, entre otros.) y finalmente si desea establecer un Gráfico de Barras, marcar con un check la opción que se muestra. Luego hacer click en el botón Imprimir.



Reportes > Hoja De Trámite

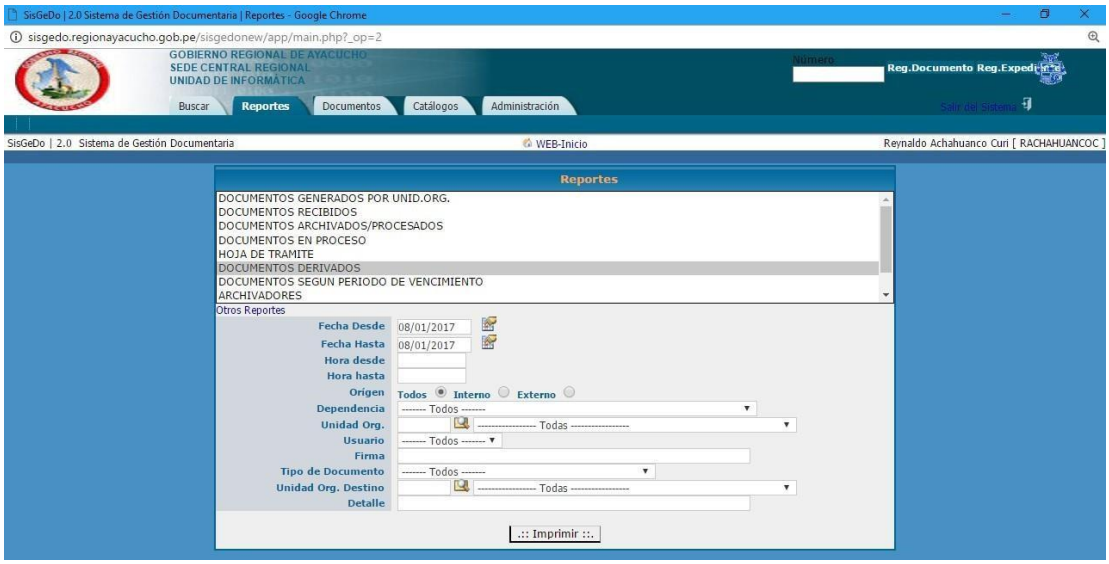
Hacer click en el reporte **HOJA DE TRAMITE**, después debe digitar el Registro Inicial y el Registro Final y finalmente si desea establecer en la selección “Sólo mis registros”, marcar con un check la opción que se muestra.

Luego hacer click en el botón **Imprimir**.



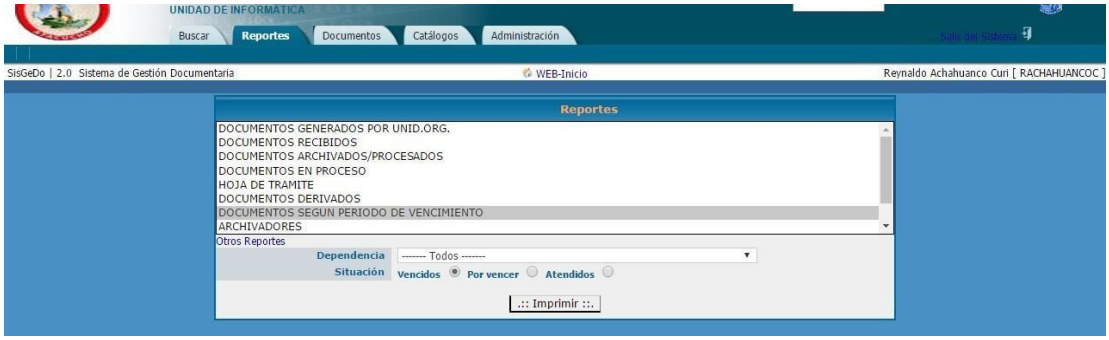
Reportes > Documentos Derivados

Hacer click en el reporte **DOCUMENTOS DERIVADOS,** después debe digitar/seleccionar la Fecha Desde y la Fecha Hasta, digitar la Hora desde y la Hora hasta, seleccionar el Origen (Todos, Interno o Externo), seleccionar el Local (COLEGIO MILITAR, HOSPITAL FERREÑAFE, LOCAL COER, LOCAL EXAGRICULTURA, entre otros), digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad Org. en el cuadro de búsqueda, seleccionar el Usuario (Todos), digitar la Firma, Seleccionar el Tipo de Documento (ACTA, ACTA DE VERFICACION, ACTA TOLERANCIA, ACTO
RESOLUTO, entre otros.), digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad Org. Destino en el cuadro de búsqueda y finalmente digitar el Detalle. Luego hacer click en el botón **Imprimir.**



Reportes > Documentos Según Periodo De Vencimiento

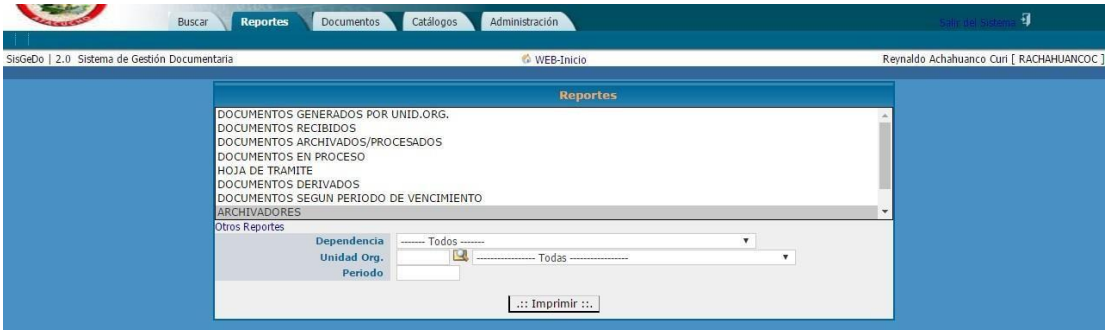
Hacer click en el reporte **DOCUMENTOS SEGUN PERIODO DE VENCIMIENTO**, después debe seleccionar el Local (COLEGIO MILITAR, HOSPITAL FERREÑAFE, LOCAL COER, LOCAL EX AGRICULTURA, entre otros). Luego hacer click en el botón **Imprimir**.



Reportes > Archivadores

Hacer click en el reporte ARCHIVADORES, después debe seleccionar el Local (COLEGIO MILITAR, HOSPITAL FERREÑAFE, LOCAL COER, LOCAL EX

AGRICULTURA, entre otros), digitar/seleccionar o en todo caso buscar la Unidad Orgánica en el cuadro de búsqueda y digitar el Periodo. Luego hacer click en el botón **Imprimir.**



SALIR DEL SISTEMA

Salir del sistema

Para salir del sistema o finalizar sesión, debe hacer click en cualquiera de estas opciones.