

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO CON
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS: CASO
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
MILI ALEYDA BERRIOS FERNÁNDEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2018

A Dios, por estar presente en todo momento de mi vida, por darme fortaleza para seguir adelante y vencer los obstáculos, siendo él participe de este gran logro.

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional y la motivación constante en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTOS

A las autoridades y trabajadores de la Universidad Ricardo Palma, por su apoyo brindado para el desarrollo de la presente tesis.

A mis profesores y todas las personas que colaboraron de una u otra manera para lograr mi objetivo.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las nuevas tecnologías han permitido hacer grandes avances en la gestión de documentos mediante los sistemas de trámite documentario. Estos sistemas permiten informatizar la gestión, haciendo los procesos más ágiles y eficientes.

Las organizaciones compiten día a día por dar un mejor servicio a sus clientes, es por eso necesario evaluar la calidad de los sistemas para conocer si verdaderamente están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios que manejan el sistema y utilizan la información en su trabajo.

En ese contexto, se plantea realizar esta tesis a fin de determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario. La estructura de la tesis tuvo que seguir una secuencia de pasos que se explicarán a continuación mediante una síntesis, así mismo para su desarrollo se utilizó las normas APA sexta edición (Normas APA, 2017).

En el Capítulo I, se encuentra el planteamiento del estudio, se describe la realidad problemática del tema de investigación. En base al problema planteado, se formuló las preguntas y los objetivos a nivel general y específico, asimismo se determinó las delimitaciones, al igual que la justificación e importancia y limitaciones de la investigación dada por la investigadora para realizar dicha tesis.

En el Capítulo II, se hace referencia al marco teórico y conceptual, se conocen los antecedentes investigativos, el marco histórico, marco legal, la fundamentación teórica en la que se puntualiza la concepción de las variables independiente calidad del sistema de trámite documentario y dependiente satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas. Además, varias conceptualizaciones que enmarcan dichas variables.

En el Capítulo III, se plantea las hipótesis de la investigación, tanto general como específica.

En el Capítulo IV se hace referencia al marco metodológico, el enfoque y diseño de la investigación. Asimismo, se describió brevemente la población y muestra, en la operacionalización de las variables se determinó las dimensiones de cada variable.

La técnica aplicada es la encuesta que consta de un cuestionario de preguntas, utilizando la escala de Likert. Una vez realizada la encuesta se inicia la etapa de recolección y procesamiento de datos, para lo cual se utilizó como herramientas el programa Excel y el aplicativo estadístico SPSS-V26.

En el Capítulo V, trata los resultados obtenidos de las encuestas, las mismas que fueron tabuladas y analizadas utilizando la estadística descriptiva. Luego se presentó la información a través de gráficos y tablas. Asimismo, para la probar las hipótesis y determinar si hay asociación o no, se realizó la prueba de *Chi cuadrado X2*.

Por último, se presentó las conclusiones, recomendaciones, las referencias utilizadas y los apéndices citados en el trabajo.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	v
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1 Problema Principal	3
1.2.2 Problemas Secundarios	3
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Delimitación de la Investigación	4
1.4.1 Delimitación Temporal	4
1.4.2 Delimitación Espacial	4
1.4.3 Delimitación Social	4
1.4.4 Delimitación conceptual	5
1.5 Justificación e importancia de la investigación	6
1.6 Limitaciones de la Investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales	11
2.2 Marco Histórico	19
2.3 Marco Legal	22
2.4 Marco Teórico	22
2.4.1 Calidad del sistema de trámite documentario	24
2.4.2 Satisfacción del usuario	26
2.5 Marco Conceptual	30
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1 Hipótesis General	31
3.2 Hipótesis Específicas	31

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	32
4.1 Método de la investigación	32
4.2 Diseño de la investigación	33
4.3 Población y muestra de la investigación	34
4.4 Variable de la investigación	35
4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
4.6 Procedimiento y Recolección de Datos	36
4.7 Técnicas de Procesamiento de Análisis de Datos	37
CAPÍTULO V: RESULTADOS OBTENIDOS	38
5.1 Presentación y análisis de los resultados	90
5.2 Análisis e interpretación de los resultados	99
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS	106
APÉNDICE	107
Apéndice A. Matriz de consistencia	108
Apéndice B. Cuestionario de encuesta	113
Apéndice C. Oficio emitido por la Institución que otorga permiso para realizar la Tesis	114
Apéndice D. Matriz de datos	115

LISTA DE TABLAS

		Página
Tabla 1.	Género	38
Tabla 2.	Rango de edad de los usuarios	39
Tabla 3.	Nivel de Estudios de los usuarios	40
Tabla 4.	Años de servicio en la Universidad	41
Tabla 5.	Años usando el sistema de trámite documentario	42
Tabla 6.	Acceso y manejo del sistema	43
Tabla 7.	Percepción del sistema de trámite documentario	44
Tabla 8.	Uso de opciones del sistema	45
Tabla 9.	Eficiencia del STD en registro y búsqueda de documentos	46
Tabla 10.	Velocidad de procesamiento de información	47
Tabla 11.	Frecuencia de uso del sistema	48
Tabla 12.	Características óptimas del sistema	49
Tabla 13.	Confiabilidad del sistema	50
Tabla 14.	Seguridad del sistema con password	51
Tabla 15.	Fluidez, velocidad de Procesamiento y presentación de información	52
Tabla 16.	Soporte de flujo documentario	53
Tabla 17.	Apoyo de soporte técnico	54
Tabla 18.	Actualización del software STD	55
Tabla 19.	Satisfacción con soporte técnico	56
Tabla 20.	Asistencia a cursos de capacitación	57
Tabla 21.	Uso del manual del sistema de trámite documentario	58
Tabla 22.	Reducción de problemas en el manejo de documentos	59
Tabla 23.	STD-Reportes, búsquedas y otros	60
Tabla 24.	Satisfacción de necesidades laborales	61
Tabla 25.	Atención de trámite documentario sin contratiempos	62
Tabla 26.	Mejora del desempeño laboral	63
Tabla 27.	Optimizar la gestión del trámite documentario	64
Tabla 28.	Mejoras en el trámite de documentos	65
Tabla 29.	Disminución en el uso de papel y horas hombre	66
Tabla 30.	Facilitar comunicación con los usuarios	67
Tabla 31.	Información rápida y oportuna para directivos y usuarios	68

	Página
Tabla 32. Mejorar relación con los otros usuarios	69
Tabla 33. Información rápida y oportuna para Alumnos y Padres	70
Tabla 34. Cumplimiento de objetivos institucionales	71
Tabla 35. Mejoras en calidad de servicios	72
Tabla 36. Accesibilidad y operatividad	73
Tabla 37. Eficiencia operativa	74
Tabla 38. Confiabilidad operativa	75
Tabla 39. Dimensión calidad de uso	76
Tabla 40. Funcionabilidad	77
Tabla 41. Soporte técnico	78
Tabla 42. Capacitación	79
Tabla 43. Dimensión calidad técnica	80
Tabla 44. Variable calidad del sistema de trámite documentario	81
Tabla 45. Solución de problemas	82
Tabla 46. Mejora en la Productividad y gestión del trámite documentario	83
Tabla 47. Economía en el uso de recursos	84
Tabla 48. Dimensión. Beneficios percibidos	85
Tabla 49. Mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros usuarios	86
Tabla 50. Mora la relación interpersonal con los Padres de Familia, Egresados y Alumnos	87
Tabla 51. Mejora la visión de la Universidad ante la sociedad	88
Tabla 52. Dimensión. Expectativas Institucionales	89
Tabla 53. Variable. Satisfacción de los usuarios	90
Tabla 54. Tabla de contingencia	91
Tabla 55. Variable: Calidad del Sistema de Trámite Documentario * Variable: Satisfacción de los usuarios	92
Tabla 56. Dimensión: Calidad de uso * Variable: Satisfacción de los usuarios	94
Tabla 57. Dimensión: Calidad técnica * Variable: Satisfacción de los usuarios	95

LISTA DE FIGURAS

		Página
Figura 1.	Modelo de Evaluación de sistemas Delone y McLean	23
Figura 2.	Modelo multidimensional Zhang y Dran	25
Figura 3.	Dimensiones de calidad del sistema de trámite documentario	27
Figura 4.	Género	38
Figura 5.	Rango de edad de los usuarios	39
Figura 6.	Nivel de Estudios de los usuarios	40
Figura 7.	Años de servicio en la Universidad	41
Figura 8.	Años usando el sistema de trámite documentario	42
Figura 9.	Acceso y manejo del sistema	43
Figura 10.	Percepción del sistema de trámite documentario	44
Figura 11.	Uso de opciones del sistema	45
Figura 12.	Eficiencia del STD en registro y búsqueda de documentos	46
Figura 13.	Velocidad de procesamiento de información	47
Figura 14.	Frecuencia de uso del sistema	48
Figura 15.	Características óptimas del sistema	49
Figura 16.	Confiabilidad del sistema	50
Figura 17.	Seguridad del sistema con password	51
Figura 18.	Fluidez, velocidad de Procesamiento y presentación de información	52
Figura 19.	Soporte de flujo documentario	53
Figura 20.	Apoyo de soporte técnico	54
Figura 21.	Actualización del software STD	55
Figura 22.	Satisfacción con soporte técnico	56
Figura 23.	Asistencia a cursos de capacitación	57
Figura 24.	Uso del manual del sistema de trámite documentario	58
Figura 25.	Reducción de problemas en el manejo de documentos	59
Figura 26.	STD-Reportes, búsquedas y otros	60
Figura 27.	Satisfacción de necesidades laborales	61
Figura 28.	Atención de trámite documentario sin contratiempos	62
Figura 29.	Mejora del desempeño laboral	63
Figura 30.	Optimizar la gestión del trámite documentario	64

	Página
Figura 31. Mejoras en el trámite de documentos	65
Figura 32. Disminución en el uso de papel y horas hombre	66
Figura 33. Facilitar comunicación con los usuarios	67
Figura 34. Información rápida y oportuna para directivos y usuarios	68
Figura 35. Mejorar relación con los otros usuarios	69
Figura 36. Información rápida y oportuna para Alumnos y Padres	70
Figura 37. Cumplimiento de objetivos institucionales	71
Figura 38. Mejoras en calidad de servicios	72
Figura 39. Accesibilidad y operatividad	73
Figura 40. Eficiencia operativa	74
Figura 41. Confiabilidad operativa	75
Figura 42. Dimensión calidad de uso	76
Figura 43. Funcionabilidad	77
Figura 44. Soporte técnico	78
Figura 45. Capacitación	79
Figura 46. Dimensión calidad técnica	80
Figura 47. Variable calidad del sistema de trámite documentario	81
Figura 48. Solución de problemas	82
Figura 49. Mejora en la Productividad y gestión del trámite documentario	83
Figura 50. Economía en el uso de recursos	84
Figura 51. Dimensión. Beneficios percibidos	85
Figura 52. Mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros usuarios	86
Figura 53. Mejora la relación interpersonal con los Padres de Familia, Egresados y Alumnos	87
Figura 54. Mejora la visión de la Universidad ante la sociedad	88
Figura 55. Dimensión. Expectativas Institucionales	89
Figura 56. Variable. Satisfacción de los usuarios	90
Figura 57. Gráfico Chi-cuadrado	91
Figura 58. Variable: Calidad del Sistema de Trámite Documentario * Variable: Satisfacción de los usuarios	93
Figura 59. Dimensión: Calidad de uso * Variable: Satisfacción de los usuarios	95
Figura 60. Dimensión: Calidad técnica * Variable: Satisfacción de los usuarios	96

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario. Para el logro del objetivo planteado se realizó un estudio descriptivo-correlacional, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo basada en análisis de datos. Se emplea como instrumento de recolección de datos un cuestionario semiestructurado con preguntas cerradas, utiliza la escala de likert y de aplicación autoadministrada. Se llevó a cabo en una muestra de 51 usuarios de las oficinas administrativas que manejan el sistema y se determinó la asociación de las variables con el estadístico de Chi-Cuadrado X².

Los resultados obtenidos muestran que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$). Asimismo, la prueba de hipótesis de la investigación se acepta para las dimensiones calidad de uso y calidad técnica y se rechazan su hipótesis nula. Es decir, se muestra también que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con estas dos dimensiones.

Palabras clave: Calidad del sistema de Trámite documentario, satisfacción de los usuarios, calidad de uso y calidad técnica.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to determine the association of the satisfaction of the users of the administrative offices with the quality of the document processing system. A descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional study with a quantitative approach based on data analysis was carried out to achieve the objective. A semistructured questionnaire with closed questions is used as a data collection instrument, using the Likert scale and self-administered application. It was carried out in a sample of 51 users of the administrative offices that manage the system and the association of the variables with the Chi-Square statistic χ^2 was determined.

The results obtained show that the satisfaction of the users of the administrative offices is associated with the quality of the document processing system ($\chi^2=20.919$ and $P=,000$).

Likewise, the hypothesis test of the research is accepted for the quality of use and technical quality dimensions and its null hypothesis is rejected. That is, it also shows that the satisfaction of the users of the administrative offices is associated with these two dimensions.

Key words: Quality of the system of documentary procedure, satisfaction of the users, quality of use and technical quality.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día, las organizaciones trabajan con mucha información y documentos, tanto de uso interno como externo. Con el fin de gestionar esta información, es muy importante modernizar sus procesos y servicios, tal como lo exigen los avances tecnológicos, adquiriendo o desarrollando software de calidad. Es decir, contar con sistemas informáticos eficientes, que los ayude a tener un mejor control de la información y hacer más fácil la toma de decisiones. Además, deben contar con talento humano eficiente, con conocimientos y habilidades en el uso de la tecnología.

En ese contexto, si hablamos de calidad del software, se puede interpretar como el grado en que dicho sistema, componente o proceso satisface los requisitos y las necesidades y expectativas de sus usuarios aportando de esta manera un valor. Estos requisitos son: funcionalidad, rendimiento, seguridad, mantenibilidad, etc. (ISO/IEC 25010, 2017)

En Latinoamérica, el interés por la calidad crece en materia tecnológica y plataformas en línea, presentando diversos tipos de servicios para la gestión de la información. Hace ya algunos años se han empezado a utilizar sistemas de trámite documentario o gestión documental que se han convertido en una herramienta muy importante, porque permite optimizar tiempo y espacio, facilita la ubicación y el manejo de la información, además que reduce en gran medida el exceso de documentos.

Sin embargo, la rapidez con la que se ejecutan los trámites dentro de las organizaciones o Instituciones es todavía un inconveniente, a pesar del avance tecnológico, se sigue utilizando documentos físicos para realizar trámites, con limitaciones que se pueden presentar. Así mismo el software que se usa, muchas veces no se adecua a la realidad de la organización, por lo que algunos usuarios que manejan dicho software, no están satisfechos con el producto y prefieren no usarlo.

En el Perú existen algunas instituciones estatales y privadas que cuentan con sistemas de trámite documentario para la gestión de documentos basados en web, como es el caso del Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Cultura, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Universidades, entre otros. Estos sistemas se dedican generalmente a manejar el seguimiento de documentos dentro de la institución y la mayoría han sido desarrollados por distintas empresas de software. Además, gracias a estos sistemas, las instituciones han obtenido una celeridad en atención de solicitudes, de acceso a la información y ahorro de recursos.

La Universidad Ricardo Palma, es una institución de educación superior, que también es generadora y receptora de gran cantidad de documentos y se preocupa por modernizar su gestión, brindando buenos servicios a sus clientes. Es por eso que desde hace 12 años viene utilizando el sistema de trámite documentario, denominado STD-URP, para la gestión, el registro, control, circulación y organización de los documentos físicos que se reciben y fluyen dentro de la Institución. Este sistema ha sido desarrollado por los Analistas-Programadores de la Oficina central de informática y computo, con la participación del personal administrativo, quienes son los usuarios que manejan dicho software.

Este sistema ha favorecido en cierto modo en reducir el tiempo empleado en los trámites documentarios, pero está orientado a registros y no archivos digitales, ya que aún se tiene vigente el uso de papel. Asimismo, su diseño e implementación se realizó de manera aislada de los otros sistemas. Por lo tanto, es un sistema específico que no permite adaptarse con los otros sistemas de la organización; por ello es evidente algunos inconvenientes en cuanto a su uso y calidad técnica.

Mediante un Acuerdo de Consejo Universitario N° 1067-2010, se aprobó el curso de capacitación sobre el manejo del STD-URP para los usuarios de las oficinas administrativas y su uso es obligatorio; sin embargo, en algunas oficinas se observa que los usuarios tienen

limitaciones en el uso del sistema, porque no asisten a las capacitaciones y otros usuarios asisten, pero como no lo usan frecuentemente, se olvidan del manejo del sistema. También algunos usuarios manifiestan que al hacer uso del sistema se pierde la confidencialidad de la documentación que maneja la oficina.

Por otro lado, el sistema no ha sido actualizado desde su implementación por lo que su diseño y funcionalidad no es muy entendible para algunos usuarios, ocasionando confusión. Además, no hay una persona designada para realizar la actualización del software, según las necesidades de la universidad.

Es evidente que de continuar con una situación como la descrita, seguramente que el sistema quedará obsoleto y ocasionara la insatisfacción en los usuarios, porque no es percibido como una herramienta de apoyo para realizar su trabajo, dificultando su aceptación por parte del usuario y por lo tanto ocasionará retraso en los trámites dentro de las oficinas administrativas, influyendo en la calidad de los servicios que brinda la universidad.

Por lo expuesto, surge el interés de realizar esta tesis para poder identificar aquellas situaciones de calidad del sistema de trámite documentario que originan problemas y como estos, se asocian con la satisfacción de los usuarios que usan el sistema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas de la Universidad se asocia con la calidad del sistema de trámite documentario?

1.2.2 Problemas secundarios

- ¿De qué manera la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas se asocia con la calidad de uso del sistema de trámite documentario?
- ¿De qué manera la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas se asocia con la calidad técnica del sistema de trámite documentario?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo principal

Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario.

1.3.2 Objetivos secundarios

- Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad de uso del sistema de trámite documentario.
- Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad técnica del sistema de trámite documentario.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación temporal

El desarrollo de la presente tesis se realizó en un periodo de 14 meses. En el transcurso de estos meses se llevó a cabo el proyecto, la recolección de datos, su procesamiento, la aplicación de instrumentos de investigación, pruebas de hipótesis e informe final de tesis.

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación se realizará en la Universidad Ricardo Palma, ubicada en Av. Benavides Nro. 5440 Santiago de Surco – Perú.

1.4.3 Delimitación Social

El grupo de personas que conforman esta delimitación está dado por 200 usuarios (Trabajadores) que laboran en las oficinas administrativas de la Universidad Ricardo Palma, los cuáles serán encuestados con la finalidad de determinar la problemática descrita.

1.4.4 Delimitación conceptual

Esta investigación estará delimitada a revisar y analizar los conceptos de calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Administrativas de la Universidad Ricardo Palma.

Académicamente la investigación se encuentra enmarcado dentro de:

Línea de investigación: Globalización, economía, administración y Turismo.

Disciplina: Administración y Gerencia

Área: Calidad y satisfacción

1.5 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación es importante porque es un tema nuevo que busca determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario, el cual servirá de aporte para futuras investigaciones que se interesen en estudiar la satisfacción del usuario con respecto al uso de sistemas (software).

En nuestro caso de estudio será un aporte para la universidad, permitiéndole conocer la opinión de los usuarios de las oficinas administrativas sobre la calidad del sistema de trámite documentario que usan. Asimismo, ayudará a identificar aquellas situaciones de calidad que originan problemas y como estos, se asocian con la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de esta investigación reportarán recomendaciones que servirá de referencia a las autoridades de la universidad, para que puedan decidir en qué medida podrán ser vías válidas para aplicar las correcciones a que hubiere lugar, ya que los beneficiarios directos serán los usuarios que diariamente manejan la información. Ayudando de esta manera agilizar los procedimientos administrativos en beneficio de la universidad.

Por otra parte, la presente investigación es viable por los siguientes aspectos:

- Es factible lograr la participación de los usuarios (Trabajadores) a ser encuestados, en las oficinas administrativas de la Universidad. Lo que nos permitirá obtener información fidedigna de ellos.

- Se dispone de recursos financieros, tecnológicos y materiales necesarios para llevar a cabo el estudio.

- La investigación nos permitirá dar respuesta al problema, materia de la presente tesis. Asimismo, es factible realizar la investigación en el periodo programado.

1.6 Limitaciones de la investigación

En relación a trabajos de tesis, no se conoce muchas investigaciones que hayan abarcado este tema, específicamente a nivel de universidades considerando las dos variables de estudio. En este contexto la presente tesis ha sido desarrollada sobre la base del análisis de la realidad administrativa de la Universidad Ricardo Palma, referente a la calidad del sistema de trámite documentario que utilizan los usuarios de las oficinas administrativas, teniendo una limitante de estudio en otras universidades que cuenten con sistemas de trámite documentario diferente. Es decir, los resultados serán generalizables solo a poblaciones con similares características.

Sin embargo, estas limitaciones no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

Como consecuencia del presente estudio se revisaron investigaciones previas relacionadas con el tema a través de diferentes autores, por lo que, se han identificado algunos trabajos que representan un enfoque similar al de la presente tesis, estos son:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Medina, García & Garza (2009), desarrollaron la investigación “Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del Usuario”. El estudio definió como objetivo, determinar el grado de inferencia que tienen los factores de implementación (organizacional, de planificación y técnica) en la calidad de los sistemas de información, en la satisfacción individual del Usuario. Para alcanzar el objetivo, se realizó un estudio empírico en seis universidades de México y se utilizó la herramienta estadística PLS.

Los resultados de la investigación muestran que “el factor organizacional es el que tiene mayor impacto en las dimensiones de la calidad, por sus altos valores de correlación ($R=0.624$; $R=0.435$ y $R=0.428$) y significancia en sus tres hipótesis planteadas, con una varianza explicada del 78.8% en la satisfacción de los Usuarios, quienes piensan que la calidad de los sistemas les ayuda aumentar la productividad en su toma de decisiones”. (Medina, García y Garza, 2009, p. 27)

Por otra parte, los usuarios consideran importante la participación de los directivos en el proceso de planificación, desarrollo y uso de Sistemas de información para poder cumplir en lo posible con los objetivos y misión de la Institución.

Este antecedente se relaciona con la presente tesis porque se están tomando las variables objeto de estudio, asimismo la investigación se realizó en entidades universitarias, con similares características.

Chiguanco & Tigasi (2012), en su tesis “Proponer la implementación del sistema de gestión documental quipux para la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo académico 2011- 2012”. Los resultados de la investigación indican que hay una falta de control y evaluación del personal administrativo y secretarial de la universidad sobre la gestión documental. Además, dicho personal no está capacitado para utilizar un sistema de gestión documental Quipux.

Se recomienda, implementar el sistema de gestión documental Quipux, que permita mejorar los procedimientos administrativos y el manejo correcto de los documentos. Así mismo capacitar de manera continua, al personal sobre el manejo del sistema de gestión documental y los directivos deben crear una cultura evaluativa constante que permita mejorar los procesos de gestión documental.

Este antecedente es importante para la tesis puesto que toma una de las variables en estudio y se realiza también en una entidad universitaria.

Panizzi, Licata, & Carbajal (2013), desarrollaron la investigación “Medición socio-técnica de satisfacción de las necesidades de usuarios de sistemas informáticos”. El objetivo de esta investigación consiste en la construcción de una herramienta que permita medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios de sistemas informáticos.

Para la construcción de la herramienta de medición se ha considerado el enfoque socio-técnico y el estándar IEEE/ANSI 830-1998. La herramienta ha sido sometida a

diferentes pruebas de validación, confiabilidad y objetividad, a partir de las cuales se han realizado los ajustes necesarios. Se compone de dos cuestionarios, el cuestionario que permiten realizar la medición del enfoque socio denominado “MES” y el cuestionario que permite la medición del enfoque técnico denominado “MET”.

Dentro de las conclusiones se encontró que los usuarios de los sistemas informáticos si se encuentran satisfechos con su herramienta de trabajo (software) lo aceptarán y lo utilizarán más aún si han participado en la definición del mismo. Así mismo habiéndose validado algunos casos realizados, se visualiza que parte de los fracasos de la implementación de los sistemas informáticos se debe a aspecto social y no solo a aspectos técnicos.

Finalmente, la herramienta de medición propuesta pretende ser de utilidad para los profesionales de sistemas que se encuentren vinculados a los usuarios y que necesiten conocer cuál es el nivel de satisfacción de los mismos respecto a su herramienta de trabajo, es decir el sistema informático (Panizzi, 2013).

Este antecedente es importante para la presente tesis porque una de sus variables, satisfacción de las necesidades de usuarios de sistemas informáticos, se relaciona con la variable objeto de estudio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Valles & Taquiri (2011), desarrollaron la investigación “Proyecto de fortalecimiento de capacidades para la implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad del Callao”. El estudio tiene como objetivo “Priorizar la atención de los usuarios y administrados, simplificando los procesos administrativos, con la incorporación de tecnología de información y comunicación que permitirá mejorar la calidad del servicio y transparencia que sustentan los procesos de modernización del Estado” (p. 7).

La conclusión a la que arribaron, es que existen inadecuados procesos en la gestión de trámite documentario que generan retrasos en la atención y control de la documentación que ingresa y sale dentro de la municipalidad.

Se recomienda el diseño e implementación del Sistema de trámite documentario en la Municipalidad del Callao, que permitirá la disminución del tiempo promedio en el trámite de un documento, aumento en la productividad y disminución del uso de papel, reduciéndose los gastos para la institución.

Esta investigación es importante para la tesis porque el software utilizado es similar. Además, se relaciona con sus indicadores, mejora la productividad y gestión del trámite documentario y economía en el uso de recursos.

Apaza & Zanca (2015), desarrollaron la tesis “Sistema de soporte a la toma de decisiones orientado al manejo de la documentación del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Puno -2011”, tuvo como objetivo determinar la influencia de un sistema de soporte a la toma de decisiones en la optimización del manejo de la documentación del Colegio de Ingenieros, Cede Departamental- Puno. (p.21)

Dentro de las conclusiones a la que arribaron tenemos que, el sistema da soporte a la toma de decisiones orientado al manejo de la documentación del CIP CD Puno, optimiza el manejo de los trámites documentarios en dicha institución. Asimismo, la aplicación de los sistemas expertos como herramienta para el desarrollo de un sistema da soporte a la toma de decisiones, es propicio debido a que, con el transcurso del tiempo, este sistema de soporte se optimiza por la característica de aprendizaje continuo de los sistemas expertos.

Se recomienda implementar un sistema de soporte a la toma de decisiones para el manejo de trámite documentario en el CIP CD Puno que incorpore tecnologías de internet con la finalidad de agilizar los procedimientos administrativos y optimizar recursos. Asimismo, se haga extensivo a otras Instituciones.

Este antecedente es importante para la tesis porque hace referencia a un software de apoyo a la documentación, que se relaciona de alguna manera con una de las variables objeto de estudio y con el indicador mejora la productividad y gestión del trámite documentario.

Hernández (2015), desarrolló la tesis “Software de control documentario para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Universidad Autónoma de Ica, de Chincha-2015”. El estudio definió como objetivo principal, implementar un software de control documentario para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Universidad autónoma de Ica.

Dentro de las conclusiones de esta tesis se muestra que, el área de trámite documentario, actualmente cuenta con demora/retraso en las respuestas de cada documento emitido a las diversas áreas, siendo una molestia para los Usuarios. Además, la organización debería evaluar si cuenta con recursos técnicos, económicos y humanos para poder desarrollar el sistema.

Se recomienda que la institución diseñe y aplique un programa de gestión documental que les permita controlar y organizar todos los documentos que ingresan y salen de diversas áreas, ya que ello contribuirá al logro de sus objetivos empresariales.

Por otra parte, la organización debe brindar capacitación en temas de tecnologías de información, para que el personal tenga un mayor conocimiento en su uso y acelerar los beneficios que brinda en su implementación.

Este antecedente es importante porque dentro de sus recomendaciones se hacer referencia a la capacitación, similar al indicador y recomendación dada en esta tesis. Además, la investigación se realizó en una entidad universitaria, similar al objeto de estudio.

2.2 Marco Histórico

Calidad del Sistema (Software)

Para comenzar a exponer el marco histórico de la calidad del software (sistema de trámite documentario), se explicará primero términos importantes que están directamente involucrados con esta variable, tales como, la gestión documental, sistema de trámite documentario.

Gestión documental

Históricamente la gestión documental viene desde los mismos inicios de la escritura. Es una actividad que surgió debido a la necesidad de mantener documentos de todo tipo, como las transacciones legales y comerciales o establecer actos administrativos por escrito para testificar los hechos.

Por mucho tiempo, la gestión de documentos en las empresas lo manejaban exclusivamente, los administradores, archiveros y bibliotecarios de manera manual, en libros de registro, las carpetas, archivadores y estanterías. Posteriormente se usaban ficheros o kardex, que usaban sistemas de codificación y clasificación para recuperar la información. Sin embargo, la gestión documental se convirtió en un problema para las empresas, ocasionando gastos en locales y almacenes para conservar los documentos, pérdida de tiempo en la organización y búsqueda de documentos. Es así que, con la llegada de la computadora a mediados del siglo XX, algunas empresas empezaron hacer uso de ellas para apoyar la administración de documentos, como es el caso de las grandes bibliotecas nacionales de Estados Unidos e Inglaterra, que crean el formato bibliográfico MARC, para sus bases de datos.

Unos años más tarde cuando se intensifica las tecnologías de la información y comunicación en el sector empresarial, se empieza a usar bases de datos y documentos electrónicos. Luego nacen los gestores de documentos electrónicos que permitió la administración de cualquier tipo de formato que pueda ser almacenado en la red,

herramientas de ayuda, seguridad, flujos de trabajo y capacidades de auditoría. A esto se le conoce formalmente como un Sistema de Gestión Documental (Nafid, 2013).

Sistema de trámite documentario.

En toda institución la gestión documental es muy importante, porque nos permite optimizar tiempo y espacio, facilitando la ubicación y el manejo de la información. Además, ahorro económico y de recursos humanos.

El sistema de trámite documentario es un sistema informático diseñado para registrar, almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización.

En el Perú Mediante el Decreto Legislativo 1203 se crea el Sistema Único de Trámites (SUT), como herramienta informática para la elaboración, simplificación y estandarización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), así como el repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, con su correspondiente información sustentatoria, formulados por las entidades de la Administración Pública. (Secretaría de gestión pública, 2017)

El Sistema Único de Trámites (SUT) es un aplicativo que une los esfuerzos de la Secretaría de Gestión Pública y de las entidades del estado para mejorar sustancialmente la simplificación administrativa y el cumplimiento de la ley de transparencia, mediante la gestión integral de los textos único de procedimientos administrativos (TUPA).

Es así que, gracias a este decreto, muchas instituciones estatales cuentan con sistemas de trámite documentario basados en web, como el Ministerio de cultura, la Presidencia del Consejo de Ministros, Reniec, y otros ministerios. Cabe mencionar por ejemplo que un 60% de ahorro generó la implementación del nuevo sistema integrado de trámite documentario en el primer trimestre del año en la sede central del Ministerio de Cultura, la primera institución del Estado en utilizar este programa creado por el RENIEC (Ministerio de cultura, 2016).

El nuevo modelo de gestión documental, es un sistema digital cuya aplicación ha logrado grandes beneficios de simplificación administrativa que se traducen en un significativo ahorro económico, de tiempo y de recursos humanos, así como mayor celeridad en la atención de los procedimientos o servicios dentro y fuera del ministerio. Asimismo, su implementación ha demostrado un ahorro cercano a los 163 mil soles en los tres primeros meses del año en costos de papel, tinta y tóner (Ministerio de cultura, 2016), además de mejorar la atención ciudadana y reducir el costo en mensajería debido a la incorporación al sistema de los Museps y direcciones desconcentradas de cultura.

Por otro lado, diversas empresas privadas, como es el caso de las Universidades cuentan con estos sistemas de trámite documentario, ya que, tratándose de instituciones educativas, estas son igualmente generadoras y receptoras de información y documentos, que sirven para conocer su evolución académica y administrativa, facilitan la toma de decisiones y permiten dar un servicio adecuado a la comunidad universitaria.

En la Universidad Ricardo Palma, *el Sistema de Trámite Documentario (STD-URP)*, tiene una vigencia de aproximadamente 12 años de implementado y fue una iniciativa de la Oficina Central de Planificación, debido al gran volumen de documentos que ingresaban diariamente por secretaría (más de 70 documentos diarios), y fue apoyada por las oficinas de Rectorado y Administración para que pueda implementarse en todas las oficinas administrativas de la universidad. Hoy en día un 95% de usuarios (trabajadores administrativos) lo utilizan gracias a muchas capacitaciones que se realizaron en el transcurso de estos años. Además, su uso es de manera obligatoria, por acuerdo de consejo universitario. (Universidad Ricardo Palma, 2015)

En la actualidad tenemos diversos sistemas de gestión documental o también conocidos como sistemas de trámite documentario. Desde los que permiten el registro de entrada y salida de documentos, hasta los más completos sistemas informáticos que controlan

los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de otros sistemas, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas y permiten realizar búsquedas complejas y recuperar información de cualquier lugar; así como emitir documentos digitales.

Calidad del software

El concepto de calidad surge en el siglo XX, inicialmente en las empresas industriales, extendiéndose posteriormente a los servicios, como es el caso de las empresas de Software.

En los inicios del desarrollo de software entre los años 1950 y 1960, se intentó imitar la técnica industrial, el cual se centraba en optimizar, medir y mejorar la calidad del proceso de desarrollo; con el objetivo de generar un mejor producto, como sucede con los productos físicos. Además, el control de la calidad lo realizaba el mismo desarrollador o programador, que disponía generalmente de poco tiempo. Posteriormente a finales de 1960, la potencia de las maquinas empezó a aumentar de forma considerable, aparecen los lenguajes de programación de alto nivel, y las maquinas necesitaban programas mucho más complejos de los desarrollados hasta la época. Entonces se identifica importantes problemas en los proyectos de desarrollo de software que sobrepasaban el presupuesto y tiempo estimado, el mantenimiento se hacía extremadamente complicado y a veces imposible, con baja calidad que causaron daños a la propiedad, al prestigio, etc. Es decir, un buen proceso, no aseguraba la calidad del producto y el costo de poseer un software propio y mantenerlo llegó a ser dos veces más caro que el propio desarrollo. (Contreras, 2011)

Es así que, se necesitaba un cambio radical, había que tomar medidas para ayudar a solucionar esta crisis del software, y esas medidas se llamaron “Ingeniería del Software”. La Ingeniería del software, según Pressman, (1993) es “una disciplina que integra métodos, herramientas y procedimientos para el desarrollo de software de computador”. Es decir, es una disciplina que intenta racionalizar el proceso de desarrollo de software y establecer unas

pautas a seguir para el desarrollo que minimicen tiempo, esfuerzo, y costo de desarrollo y maximicen la calidad del software.

Después de esta crisis, se intentaron establecer estas pautas, aplicándolos a algunos proyectos y aumentando la inversión. En 1991 se hizo un estudio para comprobar los resultados de la aplicación de estos métodos, y los resultados fueron bastante buenos. El 52% de los proyectos se terminaron con éxito, frente al 2% del año 1979 y el 31,1% se terminó con algunas modificaciones respecto a lo acordado inicialmente, frente al 3% del año 1979. Pero el resultado más importante se obtuvo en los proyectos dejados o abandonados. En 1991 sólo se abandonaron el 16,2% de proyectos, frente al casi 76% del año 1979. Eso significaba una reducción de casi el 60% que confirmaba la bondad de estos métodos aplicados al proceso de desarrollo de software (Contreras, 2011. Párr. 11).

Había nacido una nueva disciplina, la Ingeniería del software, que busca especialmente software de calidad, que cumpla los requisitos funcionales y de rendimiento establecidos previamente y consta de unos estándares de desarrollo bien documentados. Asimismo, todos sus factores de calidad, como: características operativas, capacidad de soportar cambios y adaptabilidad a nuevos entornos deben cumplirse y tener un buen seguimiento durante todo el proceso de desarrollo. Además, para medir la calidad del software se incorporan nuevos modelos y enfoques, de los cuales se puede mencionar: El modelo de Boehm, la Usabilidad y el modelo de Delone y Mclean (ver sección 2.4).

Por otro lado, para poder comprender la calidad del software, es necesario dar algunas definiciones. La IEEE.Std.610-1990 (Como se cita en López, Cabrera & Valencia, 2008), la define “como el grado con el que un sistema, componente o proceso cumple con los requisitos especificados y las necesidades o expectativas del cliente o usuario” (p.327).

Según el profesor Secades (como se cita en López et al. 2008), las definiciones de calidad están orientadas a las facilidades que ofrece el software una vez esté terminado, éste

debe contener las siguientes capacidades: fiabilidad, modificable, comprensible, rendimiento, utilizable, probable y portable. (Pag.328)

Para Ramírez (2015), “La calidad del software es el conjunto de cualidades que lo caracterizan, determinan su utilidad y satisfacción al cliente o usuario.” (párr.6)

Por consiguiente, la definición de calidad del software ha ido evolucionando, actualmente comprende la calidad del proceso, calidad del producto (es decir el propio software que se desarrolla) y calidad de las personas que lo desarrollan. Es decir, la calidad en el desarrollo del software da seguridad y confianza a sus clientes.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción es un concepto muy amplio y ha sido estudiada por muchos investigadores en diferentes contextos, por lo cual, para la presente tesis, se delimitó en el contexto tecnológico, como satisfacción del usuario.

En un inicio la satisfacción de los usuarios, se conocía como satisfacción de la información del usuario (UIS). Según Ives, Olson y Baroudi (1983, como se cita en Wang & Song, 2016), el UIS se utilizó originalmente como un indicador de la efectividad percibida en el entorno del procesamiento de datos, ya que los usuarios se comunican con el programador y el analista, en lugar de operar directamente en el sistema de información. Estos autores, definen la satisfacción de los usuarios, como la medida en que los usuarios creen que el sistema de información disponible para ellos cumple con sus requisitos de información. Asimismo, Doll y Torkzadeh (1988, como se cita en Wang & Song, 2016), distinguieron entre entorno de procesamiento de datos y el entorno de computación de usuario final, y conceptualizaron la satisfacción informática del usuario final como la actitud de alguien hacia una aplicación informática específica que utiliza directamente. Posteriormente Spreng et al. (1996) definieron la satisfacción del usuario como "evaluación afectiva y cognitiva de toda la

experiencia del usuario de sistema de información" (Como se cita en Wang & Song, 2016, p.242).

Por otro lado, Lindgaard y Dudek (2003) la definen como la suma subjetiva de la experiencia interactiva. Mientras que la ISO (Como se cita en Montero, 2006) define satisfacción en términos de confortabilidad y actitud positiva en el uso del sistema.

Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción del usuario de un sistema, es la suma de la actitud de los usuarios hacia un conjunto de factores que influyen en su uso y condiciones específicas relacionadas con dicho sistema. Asimismo, es importante la satisfacción del usuario por sus consecuencias en los objetivos de la organización, su calidad de vida en el trabajo y su voluntad de usar el sistema. Si este no le provee información confiable que ayude en sus decisiones, o los procesos estratégicos para su satisfacción, habrá problemas. Por eso es necesario que el sistema (software) sea fácil de usar, flexible y funcional, para tener usuarios satisfechos, es decir la satisfacción del usuario, puede estar asociado a la facilidad de uso, y de la efectividad de la funcionalidad del sistema.

En ese contexto, según Delone y McLean (como se cita en Medina, 2005) el uso puede preceder a la satisfacción del usuario en un sentido de proceso, pero la experiencia positiva con el uso del sistema, se dirige a la satisfacción en un sentido casual. Similarmente, la satisfacción del usuario puede incrementar la intención de uso y el uso mismo. (p. 181)

La satisfacción como medida de éxito del sistema

La satisfacción del usuario fue empleada como una etiqueta de éxito del sistema de información y por tanto usada en estudios pasados. (Medina, 2005, p.177)

La participación del usuario en proyectos de software ha sido considerada como un requisito para el éxito del sistema, ya que, si ellos se encontraran implicados en el diseño, tendrían más oportunidades de moldear el sistema según sus prioridades y requerimientos de negocios y controlar el producto terminado. Entonces es posible que reaccionen

positivamente porque han sido participes en el proceso de desarrollo del software, es decir se encontrarán satisfechos, ocasionando una situación de cambio deseado por la organización, de aumentar la eficiencia con la incorporación del nuevo sistema. Sin embargo, todavía en algunas organizaciones, el usuario no forma parte de los proyectos de sistemas, lo que puede ocasionar la insatisfacción de los usuarios y asimismo la no aceptación y uso del nuevo sistema, generando un fracaso en su implementación. (Panizzi, 2015). Por lo tanto, es lógico que la satisfacción del usuario final se convierta en una condición del éxito o fracaso de cualquier sistema.

Modelos, estándares y otros

Dentro de algunos modelos, estándares y prácticas que tienen como punto de importancia a los usuarios, podemos mencionar: el modelo de aceptación de la tecnología, introducido por Davis en 1986 (citado por Medina, 2005); el modelo multidimensional Zhang y Dran (Montero, 2006); el Benchmark de satisfacción de usuarios TI (CETIUC, s.f); la teoría de los dos factores de Herzberg, la disciplina denominada HCI (Human-Computer Interaction); y el concepto de usabilidad, definido en el estándar ISO 9241, (Panizzi, 2015, p.2).

Por otro lado, es necesario indicar que, en la Universidad Ricardo Palma, no se han realizado estudios sobre la satisfacción de los usuarios que usan el sistema de trámite documentario.

2.3 Marco Legal

- **Acuerdo de consejo Universitario N° 01067-2010, Universidad Ricardo Palma(URP), aprobó:**

- Que el curso será obligatorio para los trabajadores que utilizan el sistema de trámite documentario.

○ Que los jefes del personal respectivo deberán facilitar su participación en el curso de capacitación mencionado (URP, 2010).

• **La familia de normas ISO/IEC 25000**, conocida como SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation), es una familia de normas que tiene por objetivo la creación de un marco de trabajo común para evaluar la calidad del producto software. Se encuentra compuesta por cinco divisiones (Portal ISO 25000, 2016).

1. ISO/IEC 2500n – División de Gestión de Calidad. Las normas que forman esta división definen todos los modelos, términos y definiciones comunes referenciados por todas las otras normas de la familia 25000. Actualmente se encuentra formada por:

• ISO/IEC 25000 - Guide to SQuaRE: contiene el modelo de la arquitectura de SQuaRE, la terminología de la familia, un resumen de las partes, los usuarios previstos y las partes asociadas, así como los modelos de referencia.

• ISO/IEC 25001 - Planning and Management: establece los requisitos y orientaciones para gestionar la evaluación y especificación de los requisitos del producto software.

2. ISO/IEC 2501n – División de Modelo de Calidad. Estas normas presentan modelos de calidad detallados incluyendo características para calidad interna, externa y en uso del producto software. Actualmente esta división se encuentra formada por:

• ISO/IEC 25010 - System and software quality models: describe el modelo de calidad para el producto software y para la calidad en uso. Esta Norma presenta las características y subcaracterísticas de calidad frente a las cuales evaluar el producto software.

• ISO/IEC 25012 - Data Quality model: define un modelo general para la calidad de los datos, aplicable a aquellos datos que se encuentran almacenados de manera estructurada y forman parte de un sistema de información.

3. ISO/IEC 2502n – División de Medición de Calidad. Estas normas incluyen un modelo de referencia de la medición de la calidad del producto, definiciones de medidas de

calidad (interna, externa y en uso) y guías prácticas para su aplicación. Actualmente esta división se encuentra formada por:

- ISO/IEC 25020 - Measurement reference model and guide: presenta una explicación introductoria y un modelo de referencia común a los elementos de medición de la calidad.

- ISO/IEC 25021 - Quality measure elements: define y especifica un conjunto recomendado de métricas base y derivadas que puedan ser usadas a lo largo de todo el ciclo de vida del desarrollo software.

- ISO/IEC 25022 - Measurement of quality in use: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad en uso del producto.

- ISO/IEC 25023 - Measurement of system and software product quality: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad de productos y sistemas software.

- ISO/IEC 25024 - Measurement of data quality: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad de datos.

4. ISO/IEC 2503n – División de Requisitos de Calidad. Las normas que forman este apartado ayudan a especificar requisitos de calidad que pueden ser utilizados en el proceso de elicitación de requisitos de calidad del producto software a desarrollar o como entrada del proceso de evaluación. Este apartado se compone de:

- ISO/IEC 25030 - Quality requirements: provee de un conjunto de recomendaciones para realizar la especificación de los requisitos de calidad del producto software.

5. ISO/IEC 2504n – División de Evaluación de Calidad. Esta división incluye normas que proporcionan requisitos, recomendaciones y guías para llevar a cabo el proceso de evaluación del producto software. Esta división se encuentra formada por:

- ISO/IEC 25040 - Evaluation reference model and guide: propone un modelo de referencia general para la evaluación, que considera las entradas al proceso de evaluación, las restricciones y los recursos necesarios para obtener las correspondientes salidas.
- ISO/IEC 25041 - Evaluation guide for developers, acquirers and independent evaluators: describe los requisitos y recomendaciones para la implementación práctica de la evaluación del producto software desde el punto de vista de los desarrolladores, de los adquirentes y de los evaluadores independientes.
- ISO/IEC 25042 - Evaluation modules: define lo que la Norma considera un módulo de evaluación y la documentación, estructura y contenido que se debe utilizar a la hora de definir uno de estos módulos.
- ISO/IEC 25045 - Evaluation module for recoverability: define un módulo para la evaluación de la subcaracterística Recuperabilidad. (Portal ISO 25000, 2016)

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Calidad del Sistema de trámite documentario

En relación a la calidad del sistema (software), se considera que existen algunas teorías relacionadas como, por ejemplo, el modelo de Boehm (como se citó en Scalone, 2006), en su teoría *modelo de calidad*, analiza las características operativas, la capacidad para soportar diversos cambios, su adaptabilidad a nuevos entornos y finalmente la evaluación del desempeño de hardware. Este modelo comprende tres divisiones:

- **Características de alto nivel:** Orientados a los requerimientos generales de uso, pueden ser: Utilidad, es decir el sistema es usable, confiable y eficiente; Mantenibilidad, es fácil modificarlo y entenderlo y Utilidad general, si el sistema puede seguir usándose, si se cambia el ambiente.

- **Características de nivel intermedio:** Representan los factores de calidad, entre ellos tenemos: Portabilidad, confiabilidad, eficiencia, usabilidad, mantenibilidad, flexibilidad, etc.

- **Características de nivel primitivo:** Es el nivel más bajo, cuyos elementos están asociados con las características del nivel intermedio. (Scalone, 2006)

Teniendo en cuenta lo dicho en el modelo de Boehm, una experiencia positiva con el uso del sistema, dará lugar a una mayor satisfacción del usuario.

Por otro parte, DeLone y McLean (2003). Elaboraron el modelo de evaluación de sistemas que contiene seis dimensiones: Calidad de la información, calidad del sistema, calidad de los servicios, intención de uso, satisfacción del usuario y beneficios netos, tal como se muestra en la siguiente figura:

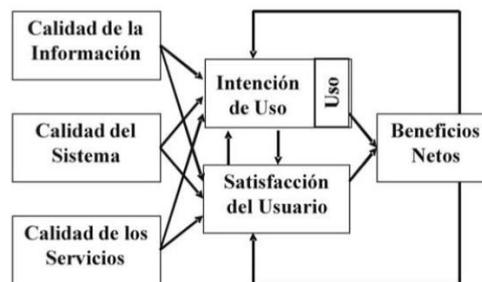


Figura 1. Modelo de Evaluación de sistemas DeLone y McLean (2003)

Tomado de Revista da Gestão e sistemas de Informação.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203219577003>

Como se aprecia en la figura, las seis dimensiones están interrelacionadas, resultando en un modelo de éxito que indica que la causalidad fluye en la misma dirección como el proceso de información: calidad de la información, calidad del sistema, calidad de los servicios, intención de uso/uso, satisfacción del usuario y beneficios netos; y porque las investigaciones han encontrado soporte en las relaciones del modelo (Rai, Lang, & Welker, 2002).

La primera dimensión se refiere a la Calidad de la información, la cual debe ser clara, integra y precisa; es decir fácil de comprender, oportuna y fácil de usar. La segunda dimensión es la Calidad del sistema, se refiere a la Facilidad de uso y de aprendizaje, la flexibilidad del sistema, la fiabilidad del sistema, así como las características del sistema (software): intuitivo, grado de sofisticación, flexible a cambios, tiempos de respuesta. Como tercera dimensión se encuentra la Calidad del servicio, viene a ser el apoyo que los usuarios del sistema reciben del personal del área de soporte de sistemas. Por ejemplo: la capacidad de respuesta, la precisión, la seguridad, la competencia técnica y la empatía del personal. La cuarta dimensión es el Uso del sistema, está relacionado al tiempo de uso, frecuencia de uso, naturaleza del uso, beneficio de su uso, propósito de uso. Con respecto a la quinta dimensión tenemos a la Satisfacción del usuario, se refiere al grado de satisfacción, es decir, la utilidad que un usuario tiene con respecto a la información que recibe de los sistemas de información, así como la actitud hacia el uso de ellos. Por último, la sexta dimensión se refiere a los Beneficios netos, que comprende la mejora en la toma de decisiones, la productividad, el aumento de las ventas, la reducción de costos, aumentar los ingresos, la eficiencia del mercado, el bienestar de los consumidores, la creación de puestos de trabajo y el desarrollo económico (Abrego, Medina & Sánchez, 2015, p. 10).

De acuerdo a lo descrito en los párrafos anteriores, para la presente tesis se han tomado como base estos dos modelos de calidad porque buscan identificar los factores de mayor incidencia en la satisfacción de los usuarios cuando hacen uso del sistema.

2.4.2 Satisfacción de los usuarios.

En relación a teorías sobre la satisfacción de los usuarios, se considera la teoría de los dos factores de Herzberg (como se citó en Scalone, 2006), explicó el comportamiento de las personas en el trabajo y planteó la existencia de dos factores que orientan ese comportamiento.

El Primero se refiere a *Factores higiénicos*, relacionados con el contexto laboral, condiciones de trabajo, el trato de los superiores o el salario; si estos factores faltan, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Asimismo, el segundo corresponde a los *Factores motivacionales*, que incluye actividades desafiantes, estimulantes y realmente motivadoras del puesto laboral, tales como: el grado de responsabilidad, el reconocimiento, los incentivos y las posibilidades de promoción. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Por su parte Zhang y Dran (como se citó en Montero, 2006), tomaron como base esta teoría y desarrollaron un modelo de análisis de cómo los atributos de diseño y comportamientos interactivos del usuario, influyen en la satisfacción de uso de sitios web. Las autoras diferencian entre insatisfacción (frustración) y satisfacción como dos dimensiones independientes una de la otra, y no como dos valores de una misma dimensión.

Además, en su trabajo reconocen 74 factores de diseño, clasificados en 12 factores principales, determinando cuáles impiden la insatisfacción de uso y cuáles producen satisfacción de uso, y denominándolos factores higiénicos y motivadores respectivamente. (Montero, 2006)



Figura 2. Modelo multidimensional Zhang y Dran.
Tomado de Revista española de documentación científica.
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/291/353>

Se trata de un modelo multidimensional, donde cada una de las variables experiencia del usuario, factores de diseño y comportamiento del usuario poseen dos dimensiones interrelacionadas con las del resto de variables. Los factores higiénicos influirían en el comportamiento racional del usuario durante la interacción, condicionando ambos la no frustración de uso. Por su parte, los factores motivadores influirían en el comportamiento afectivo, condicionando ambos la satisfacción de uso. (p. 243)

Así pues, es importante tomar este modelo como referencia en relación a la variable satisfacción del usuario, considerando que los factores higiénicos hacen el sistema de trámite documentario funcional y servicial, mientras que los motivadores animan a los usuarios a usarlo, provocan intención de uso.

Por otro lado, Vroom (como se citó en Morlán, 2010), en su teoría de las expectativas, consideró que una persona tiende a actuar de cierta manera, basado en su expectativa por el resultado final; además explicó, que las percepciones, las creencias y las expectativas influyen de manera importante en el comportamiento del individuo. Las personas altamente motivadas son aquellas que perciben el valor de los objetivos y de las recompensas, a la vez que perciben que la probabilidad de éxito es elevada.

Para el autor la motivación depende de tres factores: Valencia, mide el valor que una persona le da a determinada recompensa o resultado que se puede lograr en el trabajo. La expectativa, mide la confianza de la persona en ser capaz de obtener los resultados esperados. Finalmente, la instrumentalidad, es la percepción de si la recompensa será equitativa y correspondida con el esfuerzo realizado; es decir, el usuario se encuentra satisfecho cuando el sistema cumple sus expectativas, permitiéndole realizar su trabajo completamente.

Por lo tanto, para los propósitos de la presente tesis, haciendo un análisis de los modelos de calidad de sistema y teorías de la satisfacción descritos líneas arriba, se ha considerado las siguientes dimensiones, que se muestran a continuación.

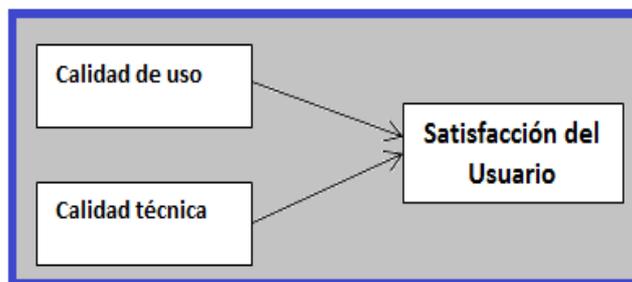


Figura 3. Dimensiones de calidad del sistema de trámite documentario. Adaptado de modelo de evaluación de sistemas Delone y McLean (2003). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203219577003>.

Como se puede apreciar en la figura, la satisfacción del usuario es el punto central en este estudio. El enfoque va hacia el análisis de las dimensiones de calidad de uso y calidad técnica del sistema de trámite documentario y su asociación con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas de la Universidad Ricardo Palma que usa el sistema.

2.5 Marco Conceptual

En esta sección se presentan algunos conceptos significativos para el desarrollo de la presente tesis.

Beneficios Percibidos

Son los resultados o mejoras que los usuarios perciben al usar el sistema. Es decir, cómo valoran los usuarios la calidad del sistema, en relación a la gestión del trámite documentario de la universidad, mejoras en el desempeño laboral y disminución en el uso de recursos.

Calidad

Existen diversas definiciones sobre calidad, a continuación, presentamos alguna de ellas:

- **La Real Academia Española** (2014), define la calidad, como: “*Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*”.

- *Calidad, según la International Standards Organization*, ISO en la norma 9000:2015, incluida en el apartado 3.6.2, indica que calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. Entiéndase “inherente” como una característica intrínseca permanente (ISO 2015 p.22).

- *ASQ (2017), La Sociedad Americana para la Calidad*, define la calidad “como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario” (Sección Glosario Q, párr. 5).

Por lo tanto, la calidad es cumplir con los requisitos con el propósito de satisfacer las necesidades de los Usuarios.

Calidad de uso

“Es la calidad del software que el usuario final refleja, la forma como logra realizar los procesos con satisfacción, eficiencia y exactitud” (Largo & Marín, 2005, p. 24). La calidad de uso debe asegurar la revisión de todas las opciones que el usuario trabaja diariamente y los procesos que realiza ocasionalmente relacionados con el mismo software.

Actualmente la calidad de uso se define como una característica a nivel de sistema, “Grado en la que un producto, utilizado por usuarios específicos, satisface sus necesidades para conseguir los objetivos establecidos con eficacia, eficiencia, seguridad en uso y satisfacción en contextos de uso específicos” (ISO, 2005).

Es decir, el sistema debe ser fácil de usar, eficiente, confiable, etc. Que permita la interacción de los Usuarios con el sistema para lograr un objetivo.

Calidad técnica

Es la calidad desde una perspectiva del diseño del software, que debe contener capacidades de funcionabilidad, compatibilidad, soporte, etc.

Calidad del sistema (software)

Según Scalone, F. (2006), “La Calidad del Software es el conjunto de cualidades que lo caracterizan y que determinan su utilidad y existencia, la cual plantea un adecuado balanceo de eficiencia, confiabilidad, facilidad de mantenimiento, portabilidad, facilidad de uso, seguridad e integridad” (p.4).

La calidad del producto software se puede interpretar como el grado en que dicho producto (sistema, componente o proceso) satisface los requisitos y las necesidades y expectativas de sus usuarios aportando de esta manera un valor. Estos requisitos son: funcionalidad, rendimiento, seguridad, mantenibilidad, etc. (ISO/IEC 25010, 2017)

Calidad del Sistema de Tramite documentario

De acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores, para la presente tesis se define como el conjunto de características propias del sistema en términos de calidad de uso y calidad técnica, que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.

Expectativas Institucionales

“Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo” (Thompson, 2006, p. 2). Una expectativa se vuelve interna debido a que el cliente espera antes experimentar un servicio, luego compara la calidad que ha recibido con la calidad que esperaba recibir.

Partiendo de esta definición, para la presente investigación se puede decir que “Expectativas Institucionales”, es la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar determinadas metas. Dentro de ellas esta, mejorar las relaciones intrapersonales e interpersonales con los directivos, trabajadores, alumnos, egresados y padres de Familia; así como mejorar la visión de la Universidad ante la sociedad.

Sistema

Es un grupo de elementos que se integran con el propósito de lograr un objetivo. Por lo tanto, desde el punto de vista informático se concluye que, un sistema es el conjunto de

elementos interrelacionados: hardware, software y de soporte humano; que permiten almacenar y procesar información.

Sistema de trámite documentario

El Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (Ingemmet, 2011), en su manual de usuario define al Sistema de Trámite Documentario, como un aplicativo de uso interno que tiene como fin el seguimiento de la documentación generada en la Institución. Los documentos, ya sean de origen interno o externo que necesiten circular por cualquier Área de la Institución, son registrados en el Sistema, en donde se le aplica los movimientos de envío, recepción y archivo según corresponda (Ingemmet, 2011, p.3). El Sistema de trámite documentario es una herramienta tecnológica, para apoyar la gestión de trámites que administra una institución u organización, la que permite agilizar ciertos procesos dentro de la organización, como documentos externos y los requerimientos de oficinas internas. (Bermúdez, 2016)

Entonces se concluye que, el *sistema de trámite documentario*, es un software automatizado de gestión administrativa que permite realizar un eficiente control y organización del flujo de los documentos que ingresan y se generan dentro de la organización.

Satisfacción

El Diccionario de Oxford (2002), define la satisfacción como “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

Satisfacción del Usuario

“La satisfacción es la respuesta del usuario a la interacción con el software, e incluye las actitudes hacia el uso del mismo” (Largo & Marín, 2005, p. 25).

Para Kotler, (2010), “Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo” (P.705).

Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores la *satisfacción del usuario*, se origina en base al juicio subjetivo del usuario al hacer uso del sistema, respecto a los beneficios percibidos del mismo, en relación con sus expectativas de beneficios a recibir del sistema. El usuario se encuentra satisfecho cuando el sistema le permite realizar su trabajo completamente.

Usuario del Trámite documentario

Es el usuario que interactúa con el sistema de trámite documentario, se encarga de la recepción y registro de los documentos que ingresan y se generan dentro una organización.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis General

La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario.

3.2. Hipótesis Específicas

H1 La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario.

Ho La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas no está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario.

H2 La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de técnica del sistema de trámite documentario.

Ho La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas no está asociada con la calidad de técnica del sistema de trámite documentario.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Método de la Investigación

En el presente trabajo de tesis se utilizó el método deductivo con un enfoque cuantitativo, debido a que las conclusiones se obtienen de manera directa, como consecuencia

de la contrastación de hipótesis, que implica un conjunto de procesos, pues es secuencial y probatorio, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el enfoque cuantitativo:

Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (p.4)

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo-correlacional.

No experimental

Las variables no se pueden manipular, se observan tal y como son en su ambiente natural para después analizarlas. Así mismo, **el diseño de investigación es transversal**, ya que se realiza en un momento de tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.151)

Para esta investigación se observa las variables en estudio tal y como se pueden dar en la vida diaria de los Usuarios de las oficinas administrativas de la universidad, para después analizarlas.

Descriptivo

Busca identificar características y propiedades de las variables en estudio, para recoger información de manera independiente o conjunta, a través de la descripción de las actividades, procesos, funciones y personas. Es decir, cómo es y cómo se presenta el fenómeno en diferentes circunstancias.

Correlacional

Busca establecer la relación o asociación de dos variables, sin necesidad de identificar influencia.

4.3. Población y muestra de la investigación

Población

Para el presente trabajo de tesis, la población está conformada por 200 Usuarios que utilizan el sistema de trámite documentario y que laboran en las oficinas administrativas de la Universidad Ricardo Palma, en el período 2017.

Se entiende por población, el conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

Muestra

La muestra está dada por una selección aleatoria de “usuarios” de la población y de los cuales se obtiene los datos pertinentes que ayudan a confirmar la hipótesis de la investigación. El tipo de muestreo a utilizar es probabilístico.

El tamaño de la muestra está dado por:

$$n = \frac{N * z_{0.025}^2 * P * Q}{(N - 1) * \varepsilon^2 + z_{0.025}^2 * P * Q}$$

Dónde:

N : Tamaño de la población (200)

ε : Error de muestreo (0.12)

P : Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno (0.5)

$Q = 1 - P$: Probabilidad de no ocurrencia de un fenómeno (0.5)

$z_{0.025}^2$: Nivel de confiabilidad (1.96)

De modo que

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(200 - 1) * 0.12^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 50.2$$

Como n es entero, el tamaño de la muestra lo redondeamos al entero mayor $n = 51$. Luego, la muestra estará formada por 51 usuarios del servicio.

4.4. Variables de la Investigación

Las variables de investigación son dos variables cualitativas o categóricas: calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción de los usuarios.

- **Variable independiente: Calidad del Sistema de trámite documentario**

Definición Conceptual: Es el conjunto de características propias del sistema en términos de calidad de uso y calidad técnica, que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.

Se operacionaliza de la siguiente forma:

- *Dimensión 1* “Calidad de uso”: Considera los siguientes indicadores:
 - Accesibilidad y operatividad
 - Eficiencia operativa
 - Confiabilidad operativa
- *Dimensión 2* “Calidad técnica”: Considera los siguientes indicadores:
 - Funcionabilidad
 - Soporte técnico
 - Capacitación

- **Variable dependiente: Satisfacción de los Usuarios**

Definición Conceptual: Es el juicio subjetivo del usuario al hacer uso del sistema, respecto a los beneficios percibidos del mismo, en relación con sus expectativas de beneficios a recibir del sistema. El usuario se encuentra satisfecho cuando el sistema le permite realizar su trabajo completamente.

- *Dimensión 1* “Beneficios percibidos”: Considera los siguientes indicadores:
 - Solución de problemas
 - Mejora en la Productividad y gestión del trámite documentario

- Economía en el uso de recursos
- *Dimensión 2* “Expectativas institucionales”: Considera los siguientes indicadores:
 - Mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros Usuarios
 - Mejora la relación interpersonal con los Padres de Familia, Egresados y Alumnos.
 - Mejora la visión de la Universidad ante la sociedad.

Para complementar lo indicado en esta sección, podemos ver la matriz de consistencia en el Apéndice A.

4.5. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

Técnica

La técnica de recolección de datos que mejor se ajustó a los requerimientos de la presente tesis es la de campo en base a “la encuesta” por muestreo y se aplica en un momento del tiempo, usando como vehículo múltiple de administración de instrumento el correo electrónico.

Instrumento

Para la presente tesis, se ha empleado “el cuestionario”, que ha sido desarrollado a partir de la operacionalización de las variables en la matriz de consistencia del trabajo de investigación: Variable \Leftrightarrow dimensiones \Leftrightarrow indicadores \Leftrightarrow preguntas del cuestionario, de acuerdo a la investigación de campo y propuesta del investigador (Ver Apéndice B).

El cuestionario consiste en una serie de preguntas respecto a una o más variables con el propósito de obtener información de los encuestados.

Ficha técnica

Autor: Mili Berrios Fernández

Año de edición: 2017

Duración: 20 minutos

Fuente de administración: Individual y colectiva

Es un cuestionario semiestructurado, en base a 30 preguntas cerradas, con cuatro respuestas alternativas, utilizando la escala de Likert.

El objetivo de elaboración de este instrumento es obtener información real sobre la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas de la Universidad Ricardo, respecto a la calidad del sistema de trámite documentario.

4.6. Procedimiento y Recolección de Datos

En primer lugar, se solicitó la autorización a la Universidad para realizar la encuesta, para lo cual se envió una carta al director de la Oficina Central de Informática y Cómputo, como encargado de la administración del sistema de trámite documentario. Luego de haber obtenido la autorización, se planificó la fecha para el inicio de la recolección de datos en la institución. Asimismo, se informó a los Usuarios sobre la realización de la encuesta, de cómo sería su participación en dicha investigación, siendo esta de manera voluntaria y se guardó en todo momento la privacidad necesaria, ya que la información proporcionada, se utilizó solamente para fines académicos.

Finalmente, se aplicó el cuestionario a todos los usuarios seleccionados previamente al azar, utilizando como medio el correo institucional y personal de cada colaborador, y estuvo a cargo de la investigadora. (Ver Apéndice C)

4.7. Técnicas de Procesamiento de Análisis de Datos

Terminada la etapa de recolección de datos, los resultados se registraron en una base de datos, empleando el programa Excel, y a partir de ella (BD) se efectuó el análisis de los datos.

Para la verificación de la validez de las hipótesis de trabajo, la información de la base de datos se procesó usando como herramienta de procesamiento de datos el aplicativo estadístico SPSS-V26, en las siguientes etapas:

- Construcción de las tablas de contingencia de las correspondientes 16 preguntas de la variable independiente (X : calidad del sistema de trámite documentario) y las 14 preguntas de la variable respuesta (Y : satisfacción de los usuarios), de modo que se construyeron 224 tablas de contingencia de dos entradas.
- En cada una de las tablas se probó la hipótesis de asociación de la variable respuesta (Y) con la variable independiente (X), para lo cual se utilizó la prueba de *Chi-cuadrado* (χ^2).

CAPÍTULO V: RESULTADOS OBTENIDOS

Luego de haber obtenido los datos a partir de la encuesta aplicada, se procedió a su análisis, se presentaron los resultados generales de las variables de estudio de manera descriptiva y luego se trató la contrastación de hipótesis.

5.1 Presentación y análisis de los resultados

La información obtenida a través de las encuestas se trasladó a una base de datos en Excel, se elaboró una matriz de datos y se procesó la información utilizando la estadística descriptiva, luego se presentó la información a través de gráficos y tablas (ver Apéndice D).

Datos Generales de los Usuarios del sistema de trámite documentario

Tabla 1

Género

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	40	78
Masculino	11	22
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

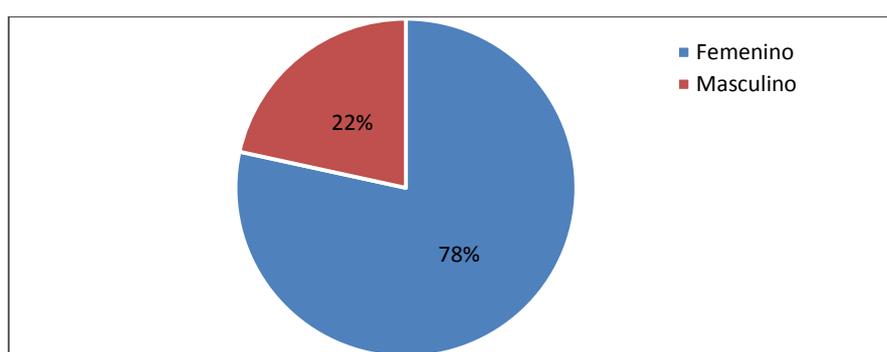


Figura 4. Género

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Interpretación: En la Tabla 1 se muestra que el 78% de los usuarios encuestados pertenecen al sexo femenino y el 22% al sexo masculino.

Tabla 2

Rango de edad de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
21-30 años	1	2
31-40 años	25	49
41-50 años	17	33
51 o más años	8	16
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

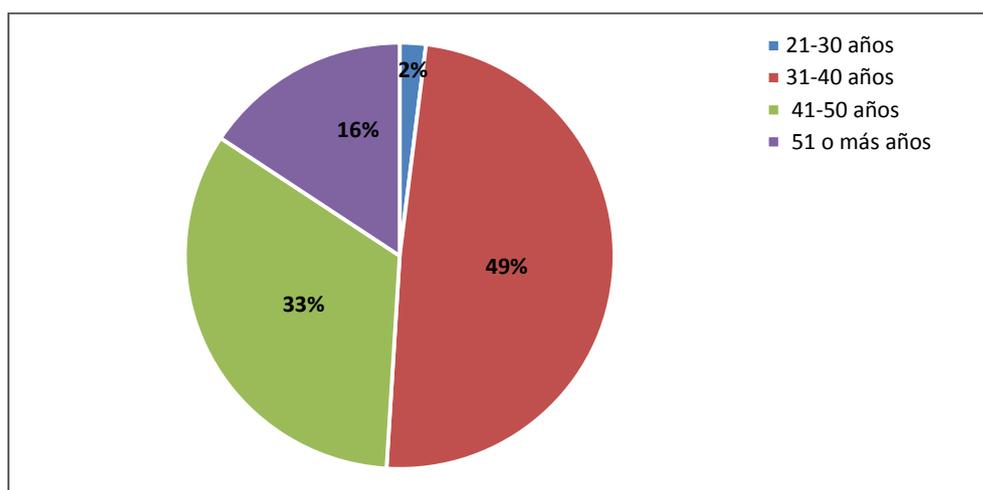


Figura 5. Rango de edad

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Interpretación: En la Tabla 2 se observa que la edad de los usuarios encuestados oscila entre 31 y 40 años con un porcentaje de 49%, entre 41 y 50 años con un 33%, por otro lado, un 16% tiene entre 51 a más años y el 2% tiene entre 21 y 30 años.

Tabla 3

Nivel de Estudios de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Técnico	11	22
Bachiller	18	35
Titulado	22	43
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

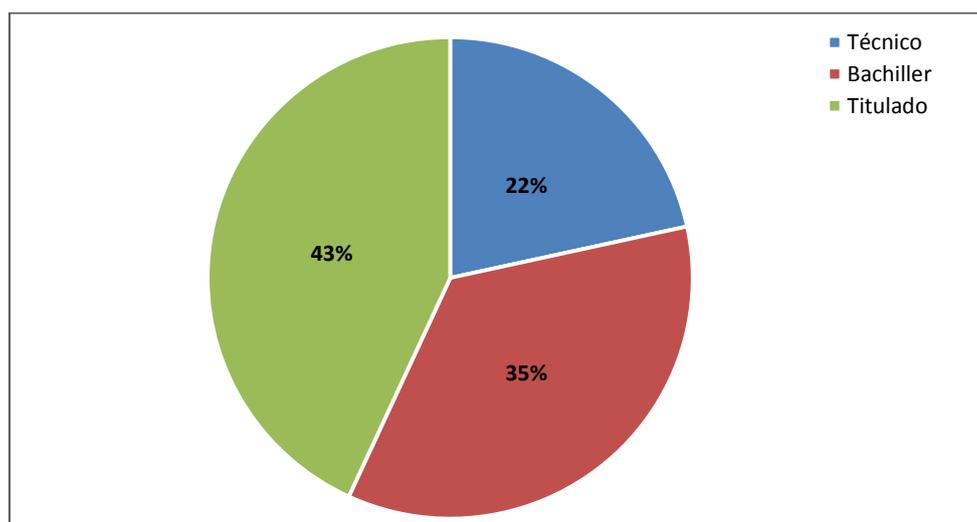


Figura 6. Nivel de estudios

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Interpretación: Respecto al nivel de estudios de los usuarios que usan el sistema de trámite documentario, el 43% tiene un título, el 35% es bachiller y el 22% de ellos tiene una carrera técnica. Lo que indica que la organización cuenta con personal calificado.

Tabla 4

Años de servicio en la Universidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
1-5 años	5	10
6-10 años	16	31
11-15 años	15	29
16-20 años	6	12
21 años o más	9	18
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

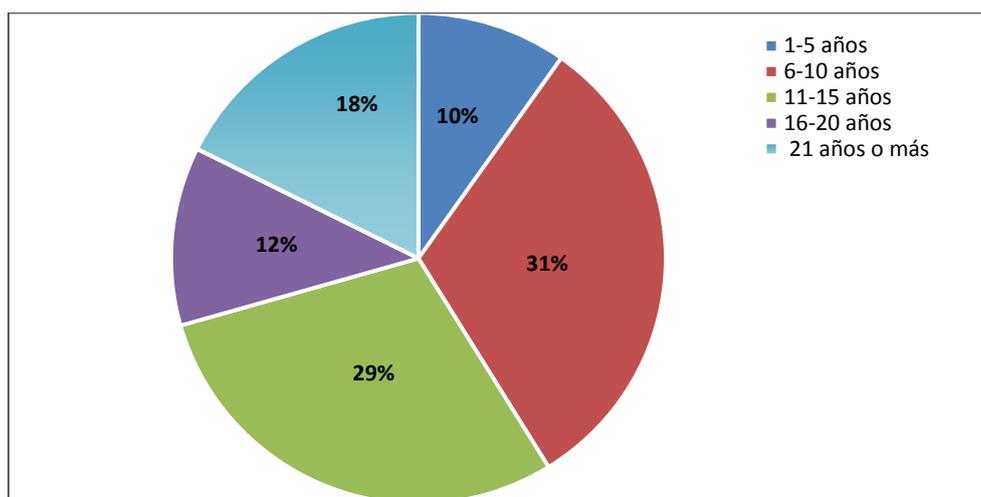


Figura 7. Años de servicio en la Universidad

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 4 se observa que el 31% de los usuarios tiene entre 6 y 10 años de servicio en la Universidad, el 29% entre 11 y 15 años de servicio, el 18% de ellos, tiene 21 años o más de servicio, el 12% tiene entre 16 y 20 años de servicio y un 10% tiene entre 1 y 5 años de servicio.

Tabla 5

Años usando el sistema de trámite documentario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Hasta 1 año	1	2
1-5 años	16	31
6-10 años	22	43
10 o más años	12	24
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

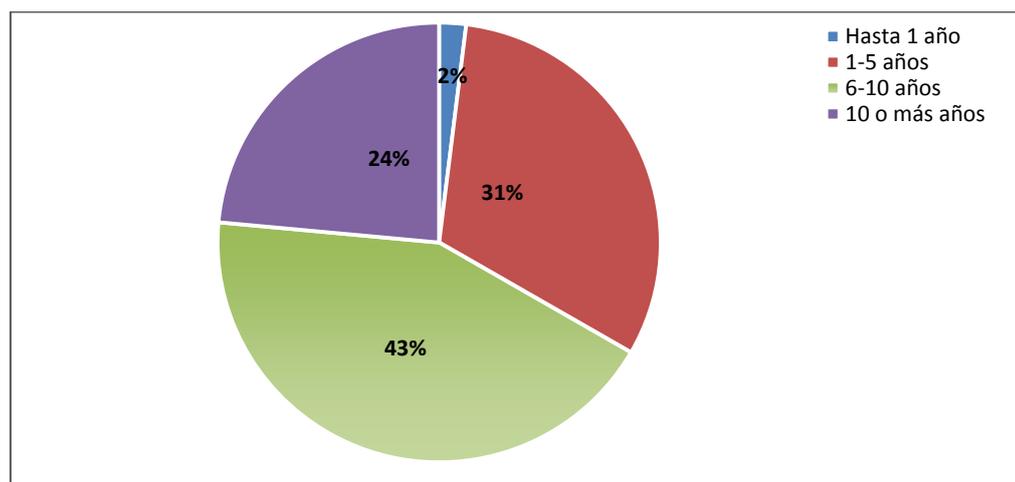


Figura 8. Años usando el sistema de trámite documentario

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 5 se observa que el 43% de los usuarios tiene entre 6 y 10 años usando el sistema, el 31% entre 1 y 5 años, el 24% de ellos viene usando el sistema más de 10 años, y el 2% viene usando el sistema hace un año. Lo que indica que la mayoría de usuarios tiene experiencia en el uso del sistema.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del sistema de trámite documentario (STD).

P1: Luego de haber operado el sistema ¿Considera Ud. que fue fácil acceder al sistema y manejarlo?

Tabla 6

Acceso y manejo del sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy fácil	13	25
Fácil	32	63
A veces	6	12
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

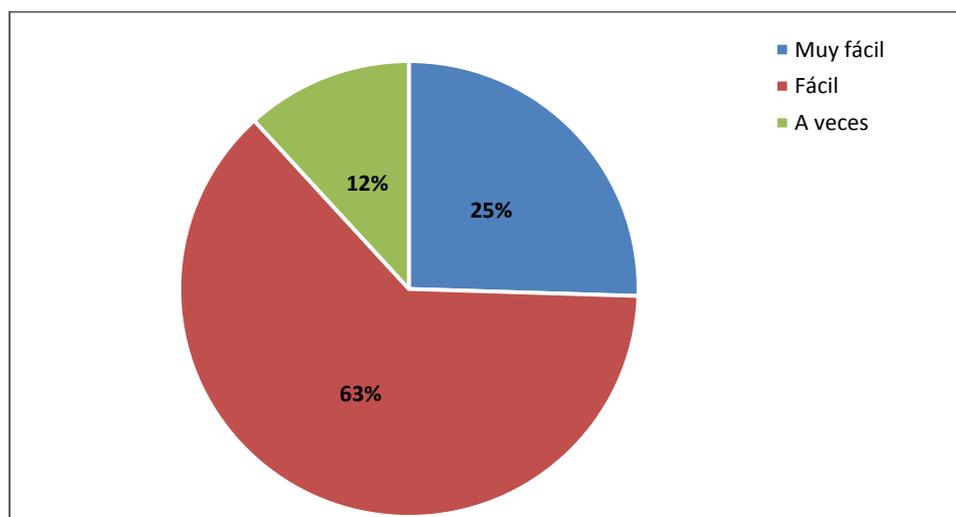


Figura 9. Acceso y manejo del sistema.

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 4 se observa que un 25% de los usuarios encuestados considera que fue muy fácil acceder al sistema y manejarlo, un 63% de los encuestados, que es un porcentaje considerable, considera que le fue fácil acceder al sistema y manejarlo, por su parte un 2% de los encuestados considera que a veces le fue fácil acceder al sistema y manejarlo.

P2: ¿El sistema de trámite documentario es amigable (la información que se presenta es clara, comprensible, agradable a la vista, etc.)?

Tabla 7

Percepción del sistema de trámite documentario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy amigable	2	4
Amigable	35	69
Poco Amigable	14	27
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

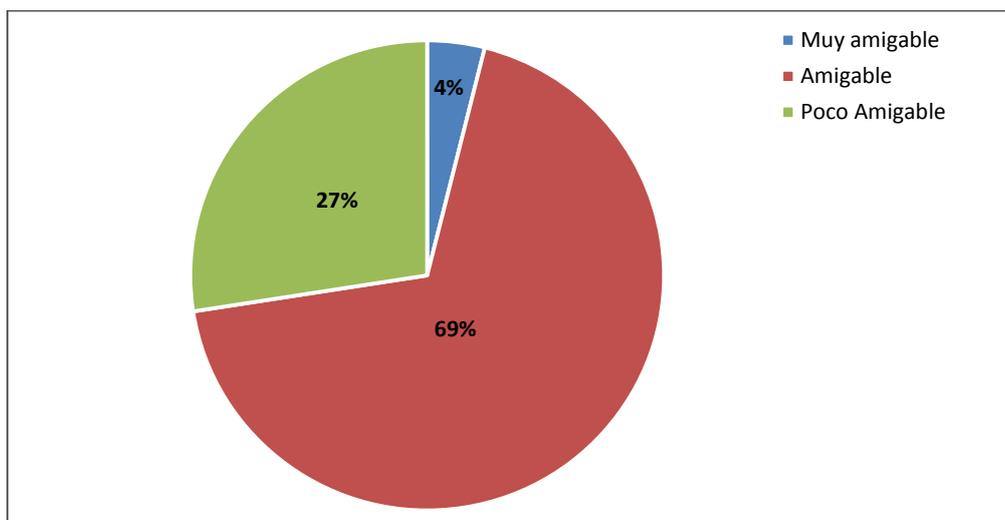


Figura 10. Percepción del sistema de trámite documentario.

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas el 4% de los usuarios encuestados considera que el sistema es muy amigable, un 69% de ellos considera que el sistema es amigable, por su parte un 27% de los encuestados considera que el sistema es poco amigable. Lo que indica que el sistema es agradable a la vista, presenta la información clara y comprensible.

P3: ¿Ha podido hacer uso de todas las opciones que dispone el STD?

Tabla 8

Uso de opciones del sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	8	16
Casi siempre	16	31
A veces	20	39
Nunca	7	14
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

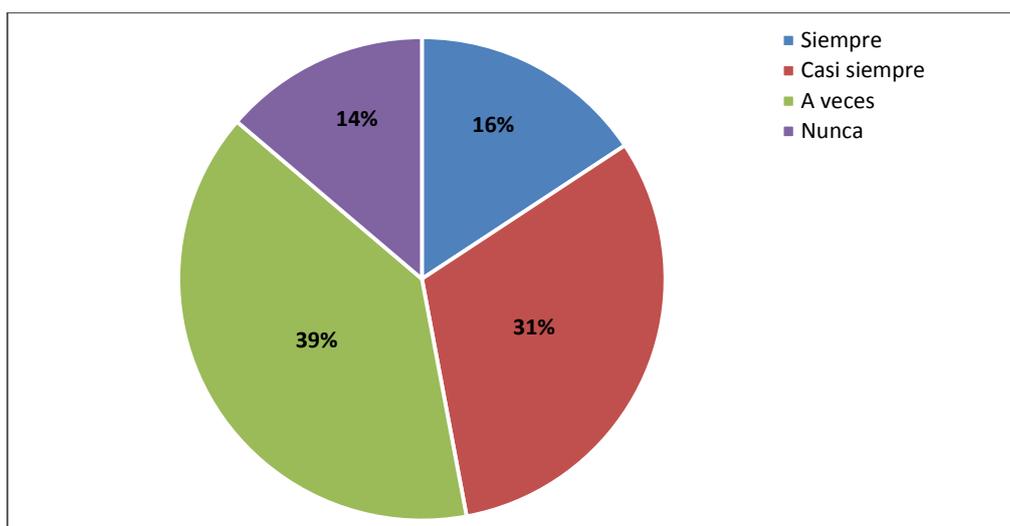


Figura 11. Uso de opciones del sistema.

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, el 16% de los usuarios encuestados manifiesta que siempre ha podido hacer uso de todas las opciones del sistema, el 31% de ellos manifiesta que casi siempre ha podido hacer uso de todas las opciones del sistema, por su parte un 39% de los encuestados manifiesta que a veces ha podido hacer uso de todas las opciones del sistema, por otro lado, el 14% de los ellos manifiesta que nunca ha podido hacer uso de todas las opciones del sistema.

P4: ¿Es eficiente el sistema de trámite documentario en el registro, derivación y búsqueda de un documento?

Tabla 9

Eficiencia del STD en registro y búsqueda de documentos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	20
Casi siempre	27	53
A veces	14	27
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

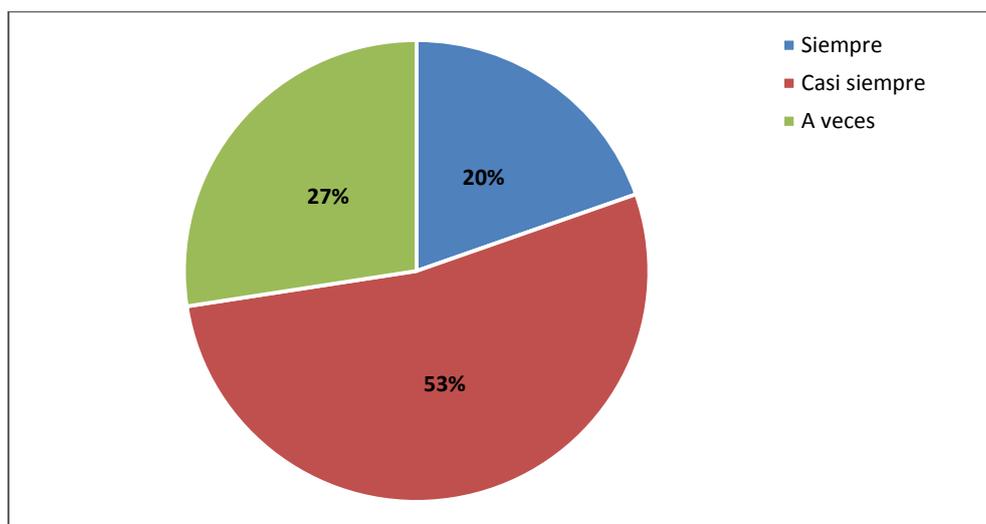


Figura 12. Eficiencia del sistema de trámite documentario.

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 9 se observa que el 20% de los encuestados considera que el sistema es siempre eficiente, en el registro, derivación y búsqueda de un documento, asimismo el 53% de ellos considera que el sistema es casi siempre eficiente, en el registro, derivación y búsqueda de un documento, y el 27% de los usuarios considera que el sistema a veces es eficiente, en el registro, derivación y búsqueda de un documento. Lo que determina que el sistema es eficiente.

P5: ¿La velocidad del procesamiento de la información en el STD, es aceptable?

Tabla 10

Velocidad de procesamiento de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	16	31
Casi siempre	28	55
A veces	7	14
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

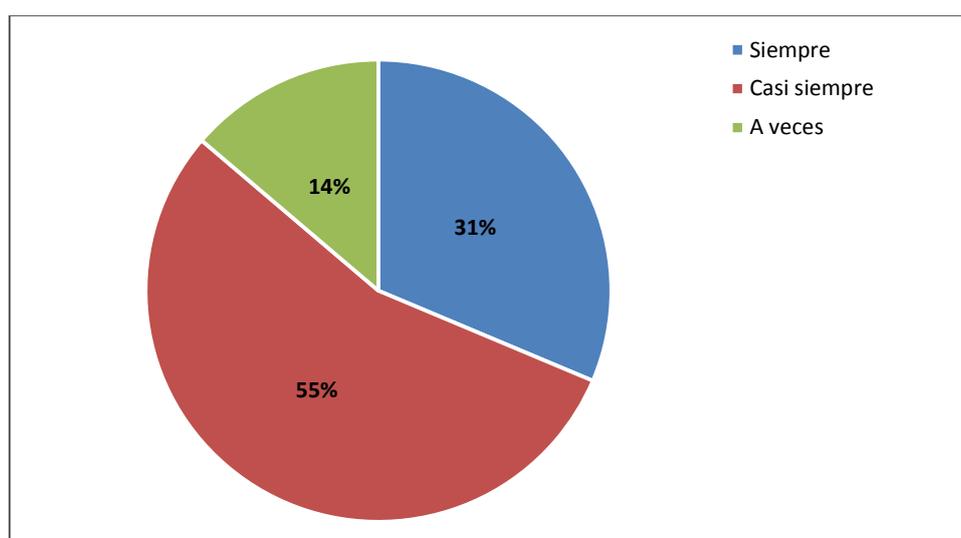


Figura 13. Velocidad de procesamiento de información

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: El 31% de los encuestados considera que la velocidad de procesamiento de la información en el sistema de trámite documentario es siempre aceptable, el 55% de ellos considera que la velocidad de procesamiento de la información en el sistema de trámite documentario es casi siempre aceptable y un 14% de los encuestados considera que la velocidad de procesamiento de la información en el sistema de trámite documentario es a veces aceptable.

P6: ¿Con que frecuencia utiliza el sistema de trámite documentario?

Tabla 11

Frecuencia de uso del sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Todos los días	31	60
Una vez al día	8	16
Algunas veces	12	24
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

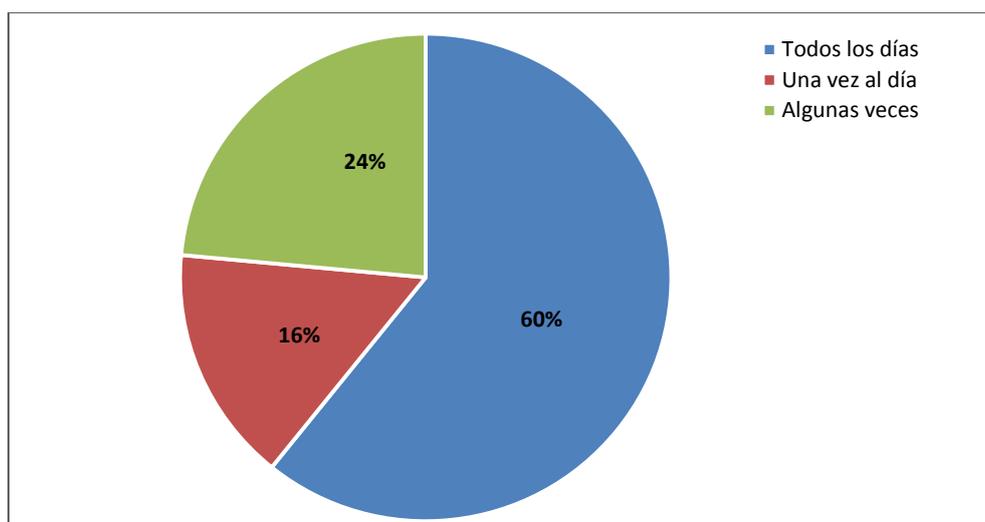


Figura 14. Frecuencia de uso del sistema

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: Respecto a la frecuencia de uso del sistema de trámite documentario, el 60% de los encuestados respondieron que lo utiliza todos los días, el 24% de ellos respondieron que lo utiliza algunas veces y un 16% de los encuestados utiliza el sistema una vez al día. Lo que determina que un porcentaje considerable de usuarios utiliza el sistema todos los días.

P7: ¿Considera usted que el sistema de trámite documentario tiene características óptimas, sin fallas?

Tabla 12

Características óptimas del sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	12
Casi siempre	22	43
A veces	18	35
Nunca	5	10
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

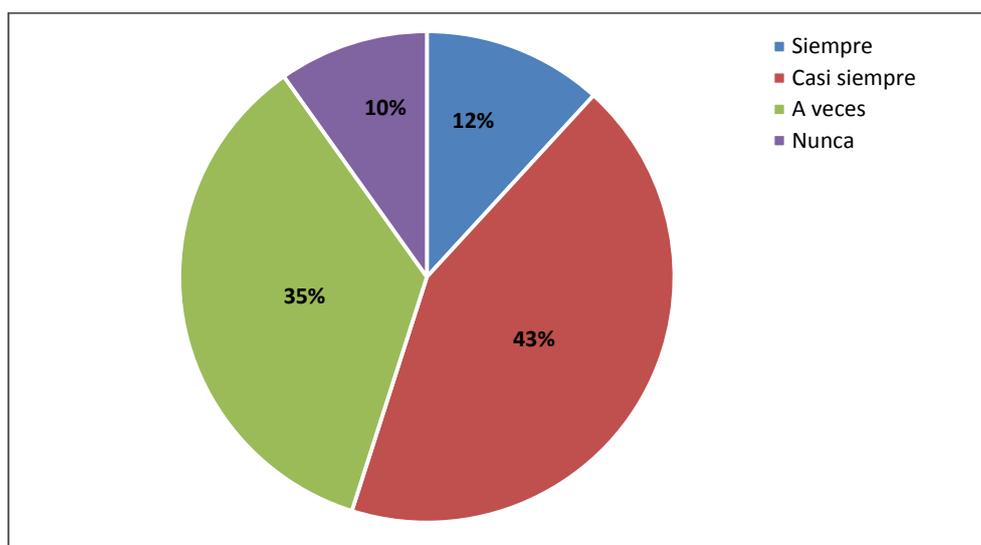


Figura 15. Características óptimas del sistema

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 12 se observa que el 12% de los encuestados considera que el sistema de trámite documentario siempre tiene características óptimas sin fallas, asimismo el 43% de ellos considera que el sistema de trámite documentario casi siempre tiene características óptimas sin fallas, el 35% de los encuestados considera que el sistema de trámite documentario a veces tiene características óptimas sin fallas, por otro lado un 10% de ellos considera que el sistema de trámite documentario tiene fallas.

P8: ¿Considera usted que el STD, es confiable para el manejo de la información de su oficina?

Tabla 13

Confiabilidad del sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	15	29
Casi siempre	26	51
A veces	10	20
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

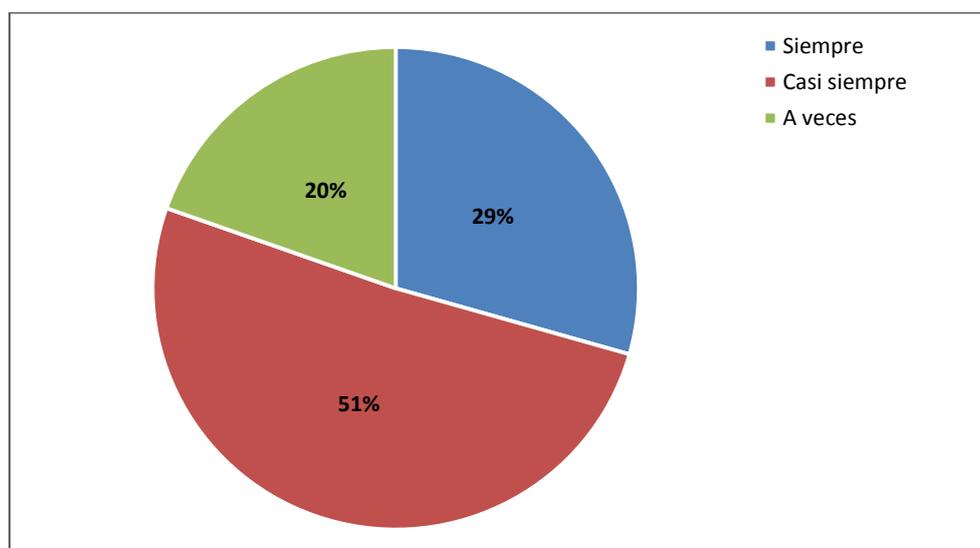


Figura 16. Confiabilidad del sistema

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a la pregunta considera usted que el sistema de trámite documentario, es confiable para el manejo de la información de su oficina, el 29% de los usuarios encuestados considera que siempre es confiable, un 51% de ellos que es un porcentaje considerable, manifestó que el sistema es casi siempre confiable y un 20% de los encuestados considera que el sistema a veces es confiable.

P9: ¿Usted cree en la seguridad del STD a través del uso de usuarios y password?

Tabla 14

Seguridad del sistema con password

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	20
De acuerdo	29	56
Indiferente	10	20
En desacuerdo	2	4
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

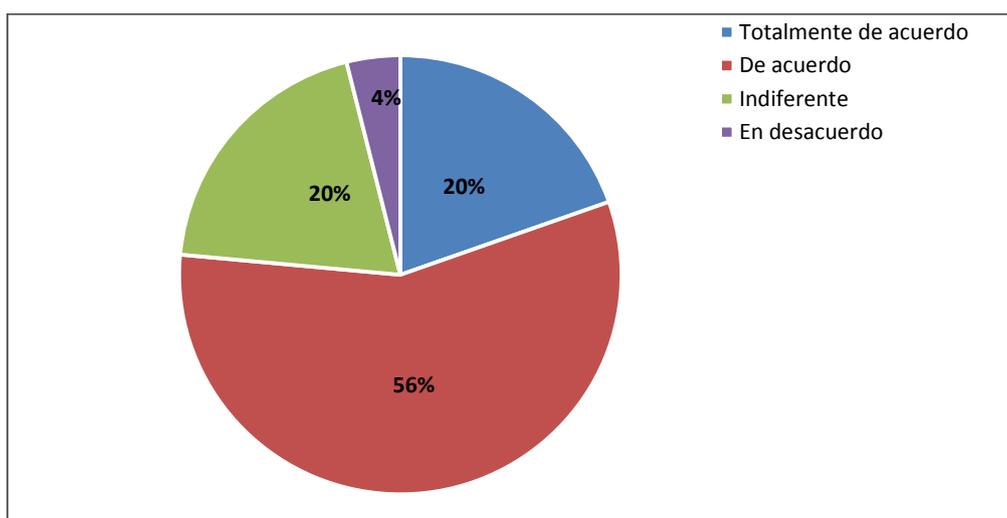


Figura 17. Seguridad del sistema con password

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Interpretación: En la Tabla 14 se observa que el 20%, de los usuarios encuestados dijeron estar totalmente de acuerdo en la seguridad del sistema a través del uso de Usuarios y Password, el 56% de ellos indica estar de acuerdo, por otro parte, a un 20% de los encuestados le es indiferente la seguridad del sistema y el 4% de ellos está en desacuerdo con la seguridad del sistema a través del uso de Usuarios y Password.

P10: ¿El sistema le permite procesar y presentar la información con fluidez y velocidad?

Tabla 15

Fluidez, velocidad de Procesamiento y presentación de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	14	27
Casi siempre	23	46
A veces	14	27
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

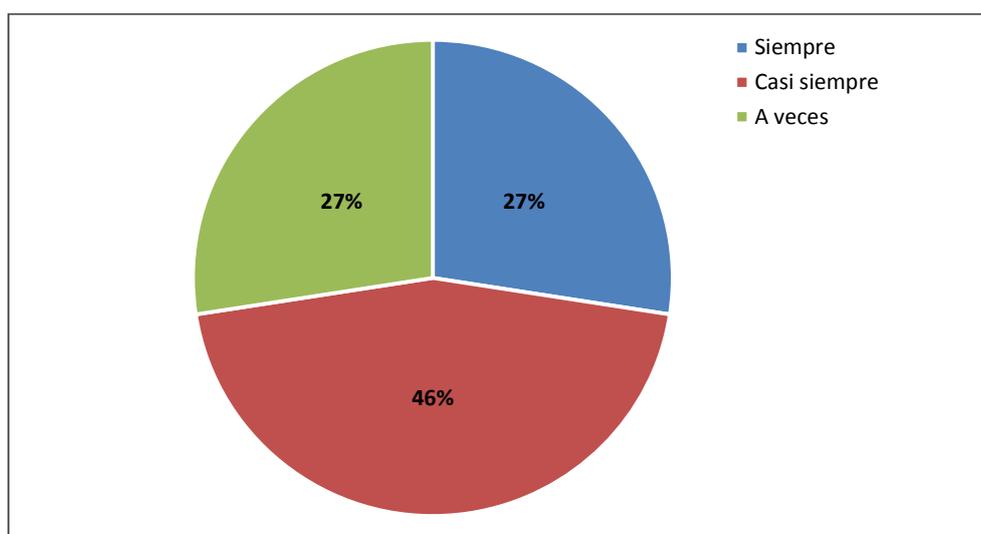


Figura 18. Fluidez, velocidad de procesamiento y presentación de información

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que el 27%, de los usuarios encuestados considera que el sistema siempre le permite procesar y presentar la información con fluidez y velocidad, asimismo el 46% de ellos considera que casi siempre y un 27% manifiesta que a veces el sistema le permite procesar y presentar la información con fluidez y velocidad.

P11: ¿El sistema soporta el volumen de flujo documentario de su oficina?

Tabla 16

Soporte de flujo documentario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	33	65
Casi siempre	15	29
A veces	3	6
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

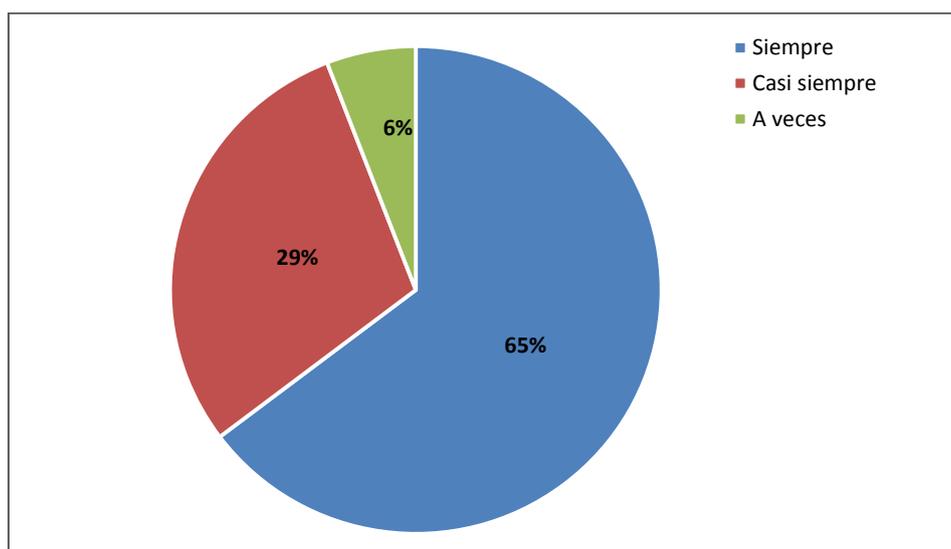


Figura 19. Soporte de flujo documentario

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 16 se observa que el 65% de los usuarios, considera que el sistema soporta el volumen de flujo documentario de su oficina, el 29% de ellos considera que casi siempre el sistema soporta el volumen de flujo documentario de su oficina y un 6% de los usuarios considera que a veces el sistema soporta el volumen de flujo documentario de su oficina. Lo que indica que el sistema soporta el flujo documentario.

P12: ¿Cuándo usted tiene un problema con el sistema, el soporte técnico acude inmediatamente para resolverlo?

Tabla 17

Apoyo de soporte técnico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	7	14
Casi siempre	21	41
A veces	19	37
Nunca	4	8
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

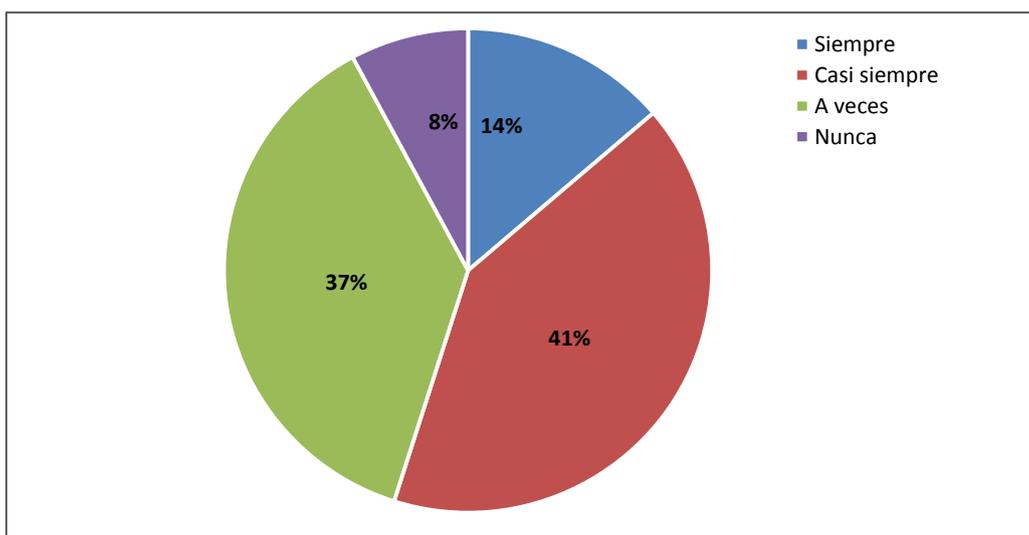


Figura 20. Apoyo de soporte técnico

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a la pregunta cuándo usted tiene un problema con el sistema, el soporte técnico acude inmediatamente para resolverlo, el 14% de los usuarios encuestados dijeron que siempre acude a resolverlo, asimismo el 41% indicó que casi siempre, por su parte el 37% de ellos, que es un porcentaje considerable, dijeron que el soporte técnico a veces acude a resolverlo y un 8% indicó que nunca acuden a resolver un problema. Lo que indica que es un punto clave que hay que tomarlo en cuenta para evitar retrasos en el trámite documentario.

P13: ¿La Oficina Central de Informática y Cómputo se preocupa en mantener actualizado el software del sistema de trámite documentario (STD)?

Tabla 18

Actualización del software STD

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	8
Casi siempre	15	29
A veces	17	34
Nunca	15	29
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

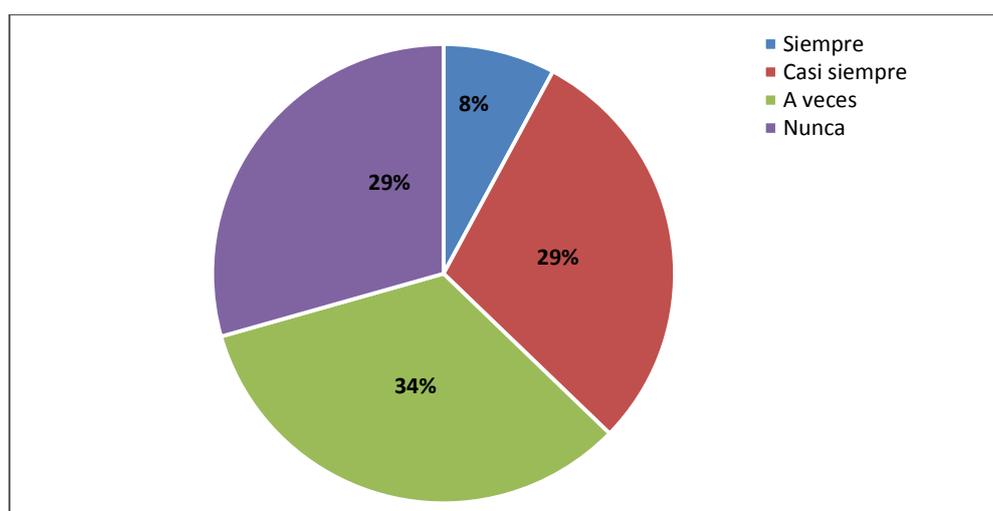


Figura 21. Actualización del software STD

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 51 usuarios encuestados, el 8% de ellos manifestó que la Oficina Central de Informática y Cómputo siempre se preocupa en mantener actualizado el software del STD, un 29% indicó que casi siempre, por otra parte 34% de ellos dijeron que a veces se preocupan en actualizar el software y un porcentaje considerable de 29% de los encuestados considera que nunca se actualiza el software.

P14: ¿En su opinión está satisfecho con el soporte técnico que recibe?

Tabla 19

Satisfacción con soporte técnico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy satisfecho	1	2
Satisfecho	27	53
Indiferente	20	39
Insatisfecho	3	6
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

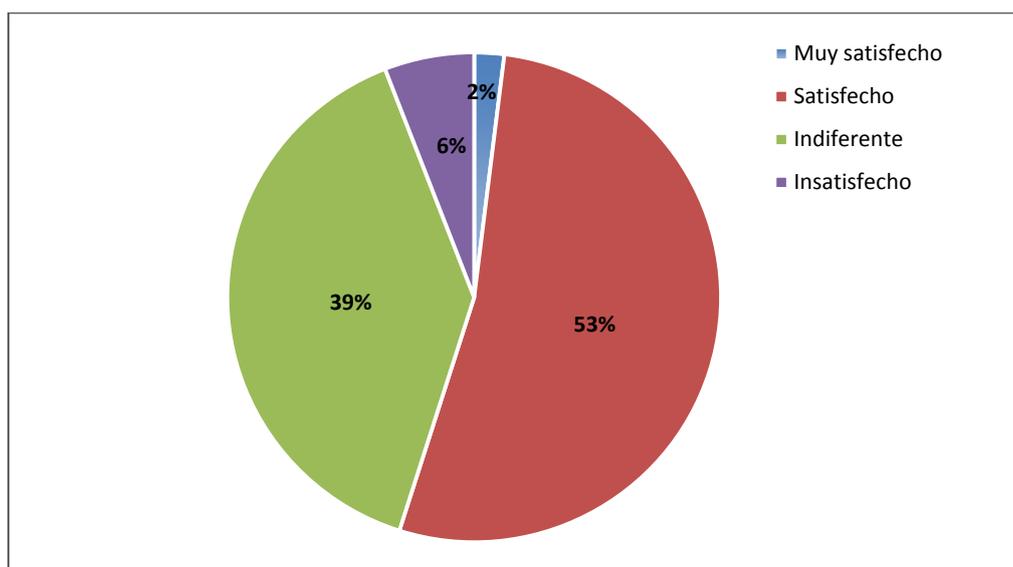


Figura 22. Satisfacción con soporte técnico

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que un porcentaje mínimo del 2% de los encuestados, dijeron estar muy satisfechos con el soporte técnico que recibe, el 53% de ellos, que es un porcentaje considerable, indico estar satisfecho, un 39% manifestó que le es indiferente, por otro parte el 6% de ellos manifestó estar insatisfecho.

P15: ¿Con que frecuencia Ud. acude a los cursos de capacitación sobre el manejo del STD?

Tabla 20

Asistencia a cursos de capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Cada vez que programan	27	53
Una vez por año	13	25
Una vez por semestre	2	4
Nunca	9	18
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

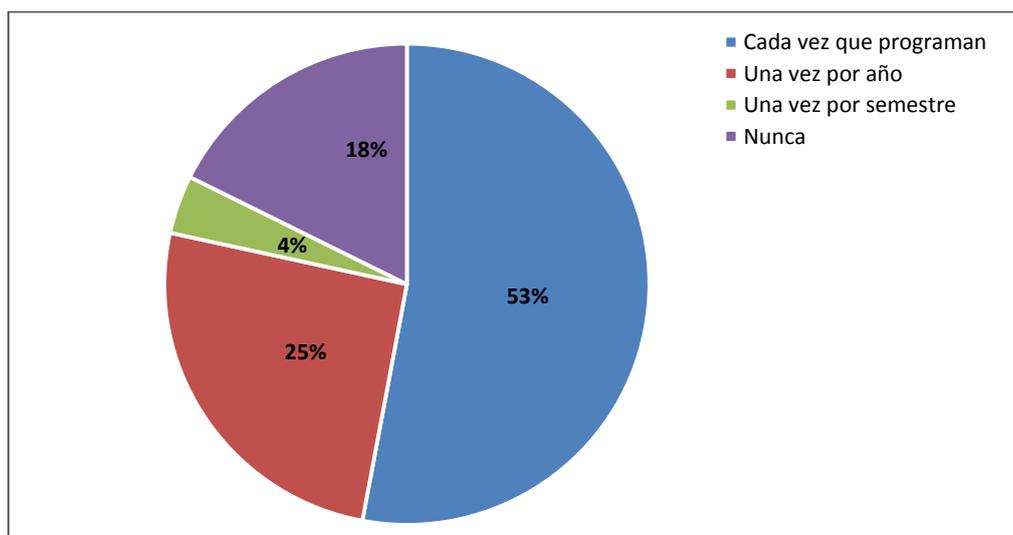


Figura 23. Asistencia a cursos de capacitación

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: Respecto a la frecuencia con que acuden los usuarios a los cursos de **capacitación** sobre el manejo del STD, el 53% de los encuestados, dijeron que cada vez que programan, el 25% respondieron que asiste una vez por año, un 4% de ellos indicó que una vez por semestre, por otro parte el 18% de ellos dijeron que nunca asistió a los cursos de capacitación. Lo que indica, que hay un porcentaje considerable de usuarios por capacitarse.

P16: ¿Usted hace uso del manual del Sistema de trámite documentario?

Tabla 21

Uso del manual del sistema de trámite documentario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	10
Casi siempre	5	10
A veces	16	31
Nunca	25	49
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

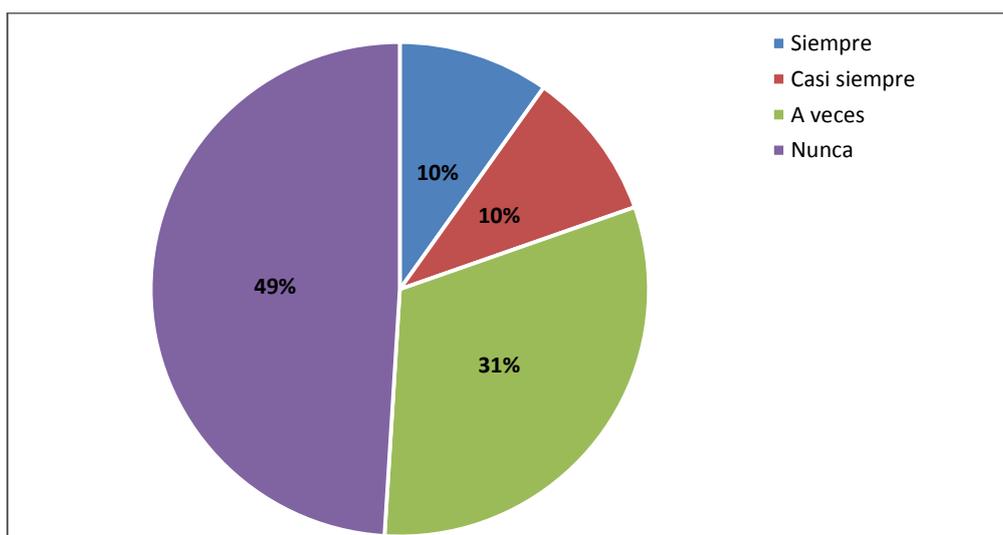


Figura 24. Uso del manual del sistema de trámite documentario

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 21 se observa que el 10% de los encuestados manifiesta que siempre usa el manual del sistema de trámite documentario, un porcentaje similar indica que casi siempre, el 31% de ellos dijeron que a veces usa el manual del sistema y un porcentaje considerable del 49% de los encuestados manifestó que nunca usa el manual.

P17: ¿Cree usted que el sistema de trámite documentario ha reducido los problemas que se generan en el manejo de documentos?

Tabla 22

Reducción de problemas en el manejo de documentos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10
De acuerdo	36	70
Indiferente	10	20
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

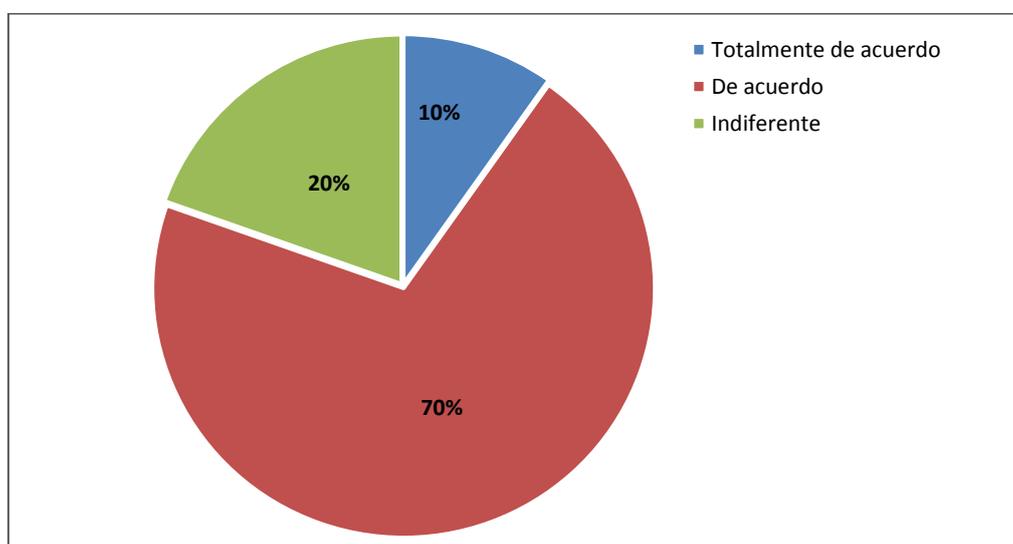


Figura 25. Reducción de problemas en el manejo de documentos

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a la pregunta cree usted que el sistema de trámite documentario ha reducido los problemas que se generan en el manejo de documentos, el 10% de los encuestados dijeron estar totalmente de acuerdo, un porcentaje considerable del 70% manifestó estar de acuerdo y un 20% de ellos consideró indiferente.

P18: ¿El sistema le provee información (reportes, búsqueda, consultas, etc.) de acuerdo a sus necesidades?

Tabla 23

STD-Reportes, búsquedas y otros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	20
Casi siempre	35	68
A veces	5	10
Nunca	1	2
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

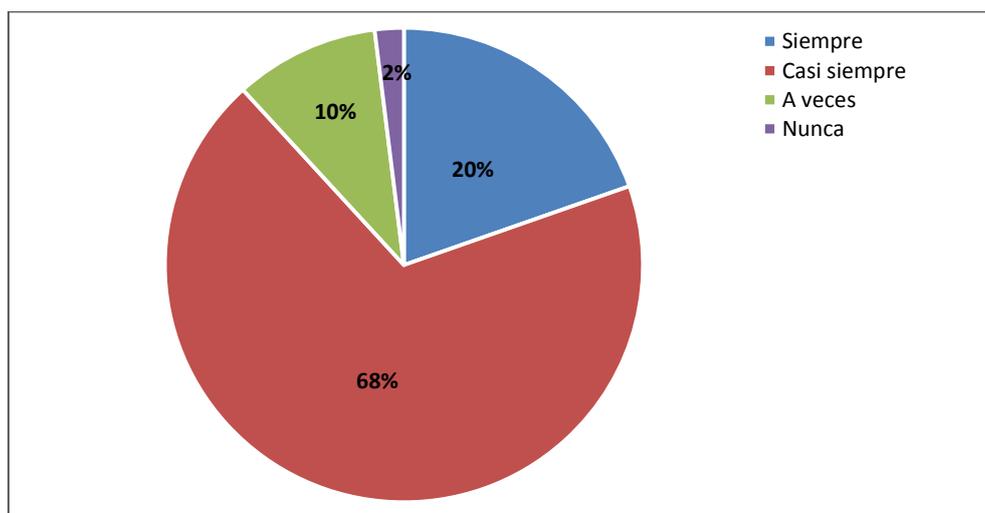


Figura 26. STD-Reportes, búsquedas y otros

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 23 se observa que el 20% de los usuarios encuestados considera que el sistema siempre le provee información (reportes, búsqueda, consultas, etc.) de acuerdo a sus necesidades, asimismo el 68% considera que casi siempre, por otro parte el 10% de ellos considera que a veces y un porcentaje pequeño del 2% indicó que el sistema nunca le provee información de acuerdo a sus necesidades.

P19: ¿El sistema de trámite documentario es lo suficientemente ágil para poder satisfacer necesidades y requerimientos en sus labores?

Tabla 24

Satisfacción de necesidades laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	20
Casi siempre	25	49
A veces	16	31
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

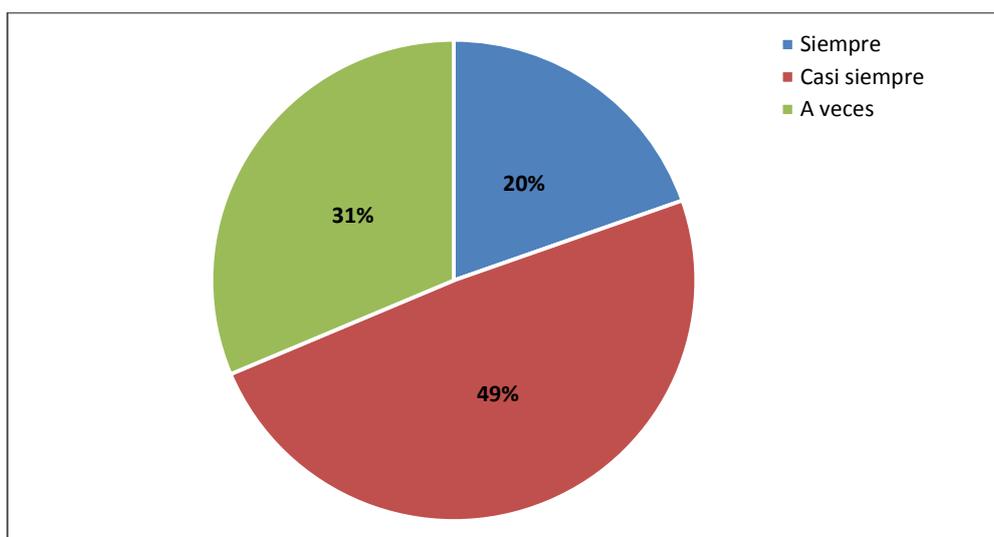


Figura 27. Satisfacción de necesidades laborales

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que el 20% de los usuarios encuestados considera que el sistema de trámite documentario siempre es lo suficientemente ágil para poder satisfacer necesidades y requerimientos en sus labores, asimismo el 49% de ellos, que es un porcentaje considerable indica que casi siempre y un 31% de los encuestados considera que a veces el sistema es ágil para satisfacer las necesidades laborales.

P20: ¿Con el STD, usted? ¿Puede atender el trámite documentario sin contratiempos?

Tabla 25

Atención de trámite documentario sin contratiempos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	17
De acuerdo	35	69
Indiferente	7	14
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

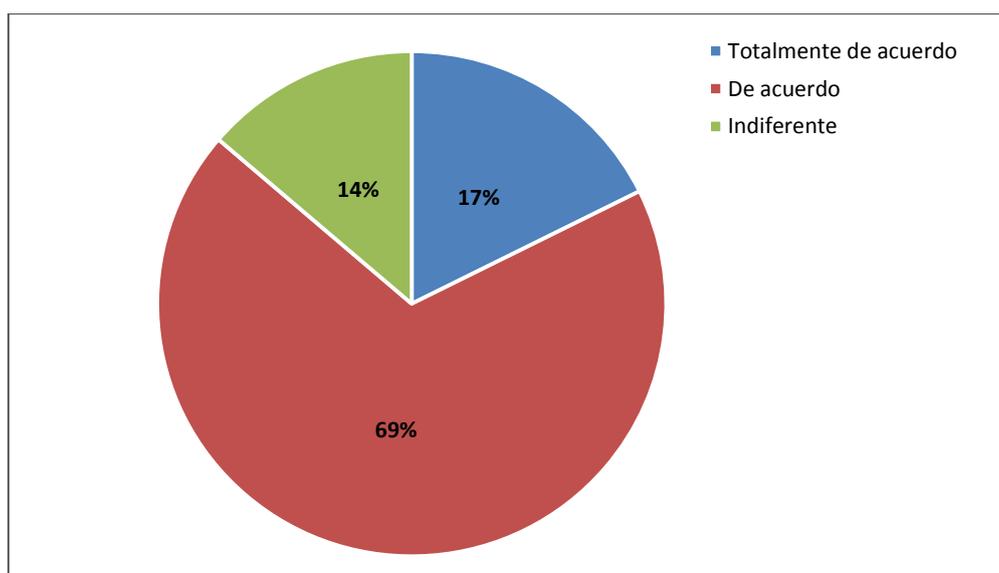


Figura 28. Atención de trámite documentario sin contratiempos

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 25 se observa que el 17% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo en que el sistema puede atender el trámite documentario sin contratiempos, un porcentaje considerable del 69% de ellos indicaron estar de acuerdo y un 14% de los encuestados manifestó indiferencia. Lo que indica que el sistema permite atender el trámite documentario sin contratiempos.

P21: ¿El sistema de trámite documentario ayuda a mejorar su desempeño laboral en la Institución?

Tabla 26

Mejora del desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14
De acuerdo	39	76
Indiferente	5	10
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

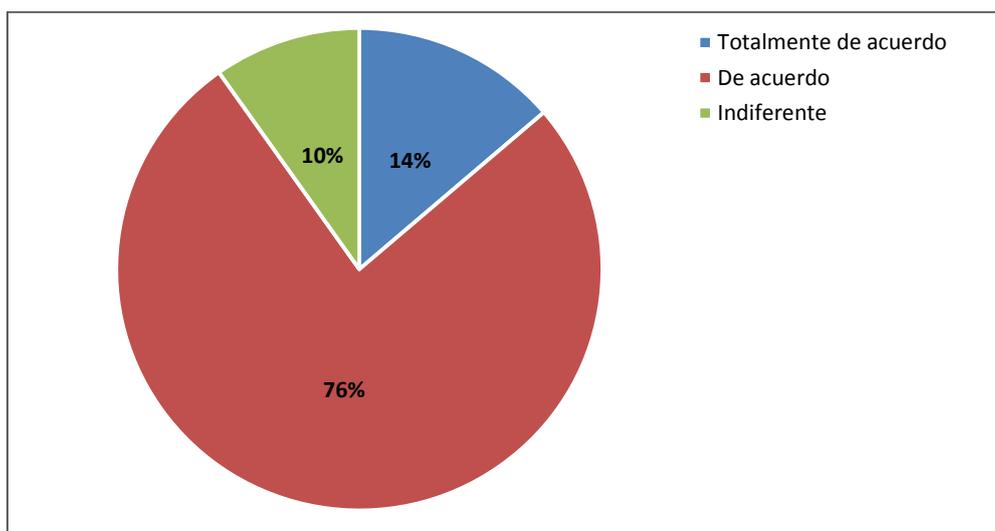


Figura 29. Mejora del desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 51 usuarios encuestados, el 14% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo que el sistema de trámite documentario ayuda a mejorar su desempeño laboral en la Institución, asimismo el 76% indicó estar de acuerdo y un 10% de ellos manifestó indiferencia. Lo que determina que el sistema de trámite documentario ayuda a mejorar el desempeño laboral de los usuarios.

P22: ¿Considera usted que el STD ayudará a mejorar la gestión del trámite documentario de la Universidad?

Tabla 27

Optimizar la gestión del trámite documentario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	22
De acuerdo	39	76
Indiferente	1	2
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

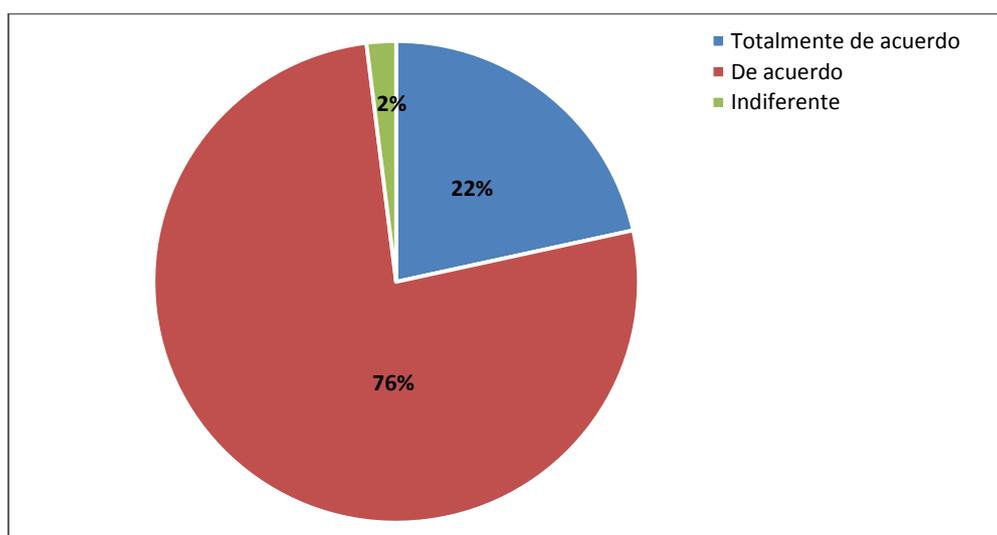


Figura 30. Optimizar la gestión del trámite documentario

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 27 se observa que el 22% de los usuarios está totalmente de acuerdo que el sistema ayudará a optimizar la gestión del trámite documentario de la universidad, el 76% de ellos que es un porcentaje alto, indicó estar de acuerdo, por otro parte un porcentaje pequeño del 2% de los encuestados respondieron que le es indiferente. Lo que indica que el sistema ayudará a optimizar la gestión del trámite documentario.

P23: ¿El sistema de trámite documentario puede mejorar aún más el trámite de documentos en su oficina?

Tabla 28

Mejoras en el trámite de documentos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	43
De acuerdo	24	47
Indiferente	5	10
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

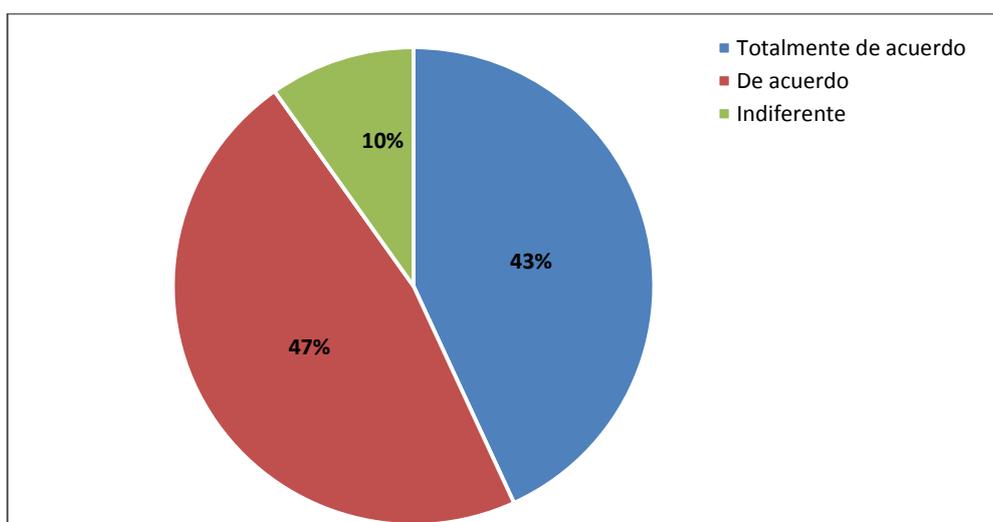


Figura 31. Mejoras en el trámite de documentos

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a la pregunta el sistema de trámite documentario puede mejorar aún más el trámite de documentos en su Oficina, el 43% de los encuestados dijeron estar totalmente de acuerdo, asimismo el 47% de ellos respondieron estar de acuerdo y un 10% de ellos indicó que le es indiferente. Lo que indica que la mayoría de los encuestados cree que el sistema puede mejorar aún más el trámite de documentos.

P24: ¿Considera usted que el STD ha disminuido el uso de papel y horas hombre?

Tabla 29

Disminución en el uso de papel y horas hombre

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	13
De acuerdo	26	51
Indiferente	10	20
En desacuerdo	8	16
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

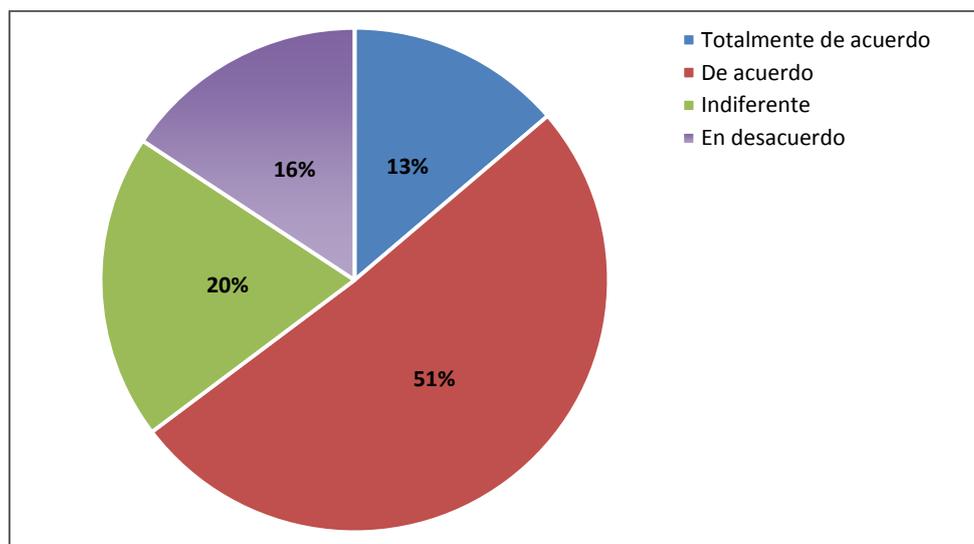


Figura 32. Disminución en el uso de papel y horas hombre

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que el 13% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo que el STD ha disminuido el uso de papel y horas hombre, el 51% que es más de la mitad de los encuestados considera estar de acuerdo, por otra parte, el 20% de ellos respondió indiferente y el 16% de los encuestados no considera que el STD ha disminuido el uso de papel y horas hombre.

P25: ¿Considera usted que el sistema facilita la comunicación con los usuarios del STD?

Tabla 30

Facilitar comunicación con los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14
De acuerdo	34	67
Indiferente	9	17
En desacuerdo	1	2
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

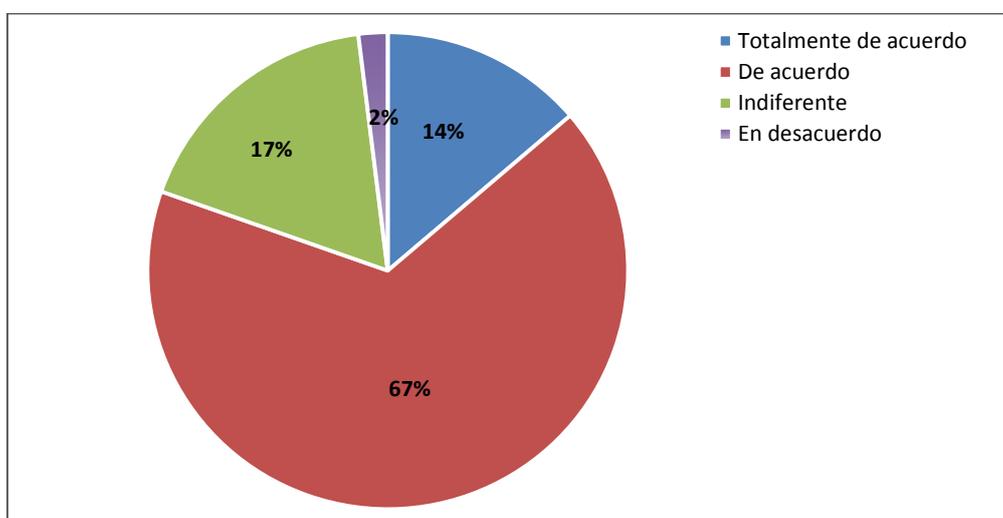


Figura 33. Facilitar comunicación con los usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De acuerdo a la pregunta considera usted que el sistema facilita la comunicación con los Usuarios del STD, el 14% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo, un 67% que es un porcentaje considerable considera estar de acuerdo, por otra parte, el 17% de ellos lo considera indiferente y un 2% indicó estar en desacuerdo. Lo que indica que el sistema facilita la comunicación con los usuarios.

P26: ¿El STD le permite obtener información rápida y oportuna para los directivos y usuarios indirectos?

Tabla 31

Información rápida y oportuna para directivos y usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	12
Casi siempre	28	55
A veces	14	27
Nunca	3	6
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

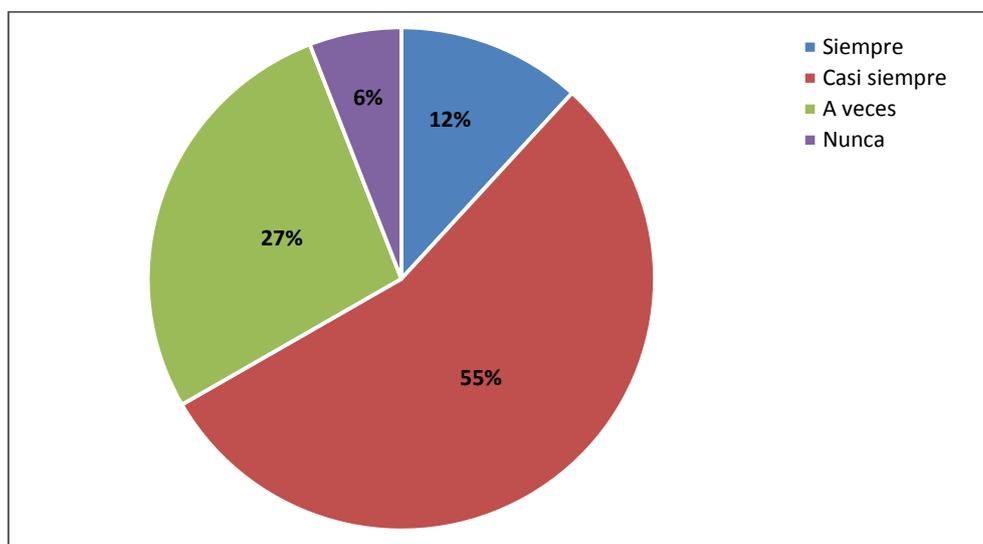


Figura 34. Información rápida y oportuna para directivos y usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 27 se observa que el 12% de los encuestados manifiesta que el STD siempre le permite obtener información rápida y oportuna para los directivos y usuarios indirectos, un 55% que es un porcentaje considerable respondió que casi siempre,

por otra parte, un 27% de ellos considera que a veces y un 6% de los encuestados considera que el STD nunca le permite obtener información rápida y oportuna.

P27: ¿Considera usted, que el sistema ayudará a mejorar la relación con los otros usuarios?

Tabla 32

Mejorar relación con los otros usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6
De acuerdo	41	80
Indiferente	6	12
En desacuerdo	1	2
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

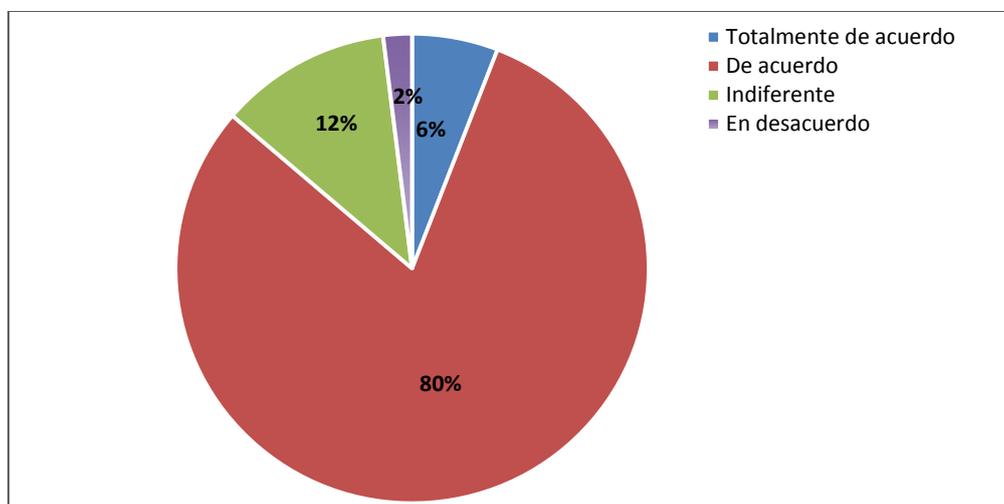


Figura 35. Mejorar relación con los otros usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que el 6% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo que el sistema ayudará a mejorar la relación con los otros usuarios, un 80% que es un porcentaje alto considera estar de acuerdo, un 12% de ellos

lo considera indiferente, mientras que un 2% de los encuestados está en desacuerdo, ya que no considera que el sistema ayudará a mejorar la relación con otros usuarios.

P28: ¿Considera usted que el STD le permite obtener información rápida y oportuna para atender las solicitudes y requerimientos de los Padres de Familia, Alumnos y Ex-Alumnos?

Tabla 33

Información rápida y oportuna para Alumnos y Padres

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	10
Casi siempre	22	43
A veces	19	37
Nunca	5	10
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

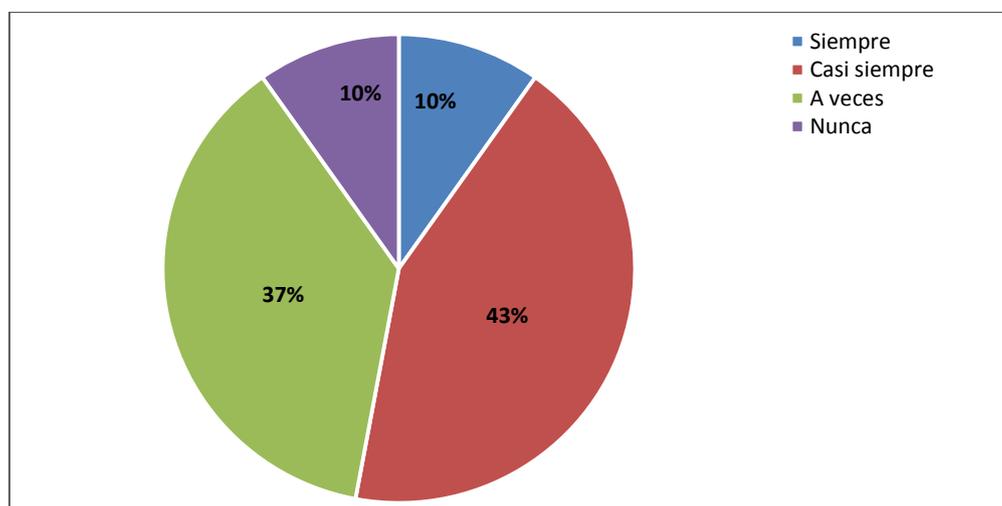


Figura 36. Información rápida y oportuna para Alumnos y Padres

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 33 se observa que el 10% de los encuestados considera que el STD siempre le permite obtener información rápida y oportuna para atender las solicitudes y requerimientos de los padres de familia, alumnos y Ex-alumnos, un 43%

considera que casi siempre, por su parte, un 37% indica que a veces y un 10% de ellos manifiesta que nunca.

P29: ¿Usted cree que el sistema de trámite documentario ayuda a cumplir con los objetivos institucionales de la Universidad?

Tabla 34

Cumplimiento de objetivos institucionales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12
De acuerdo	41	80
Indiferente	4	8
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

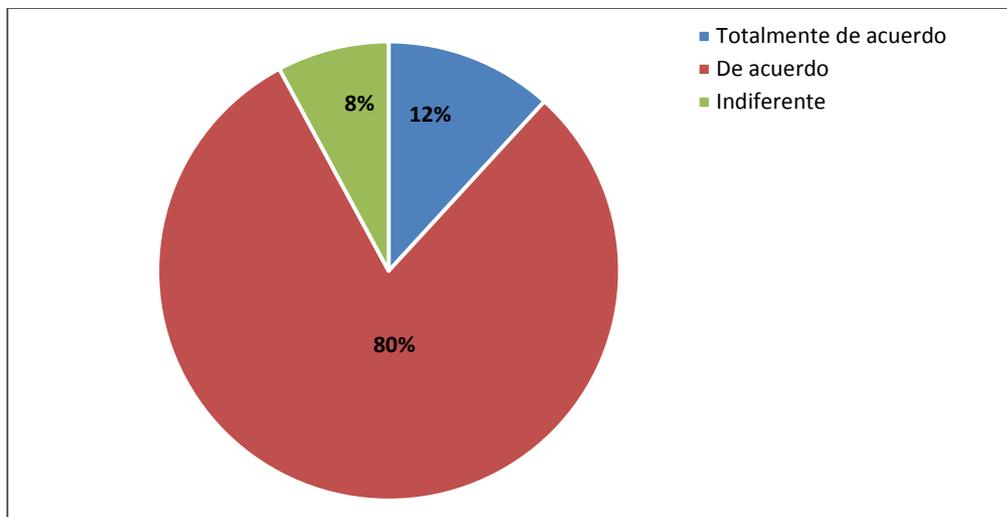


Figura 37. Cumplimiento de objetivos institucionales

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: En la Tabla 34 se observa que el 12% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, que el sistema de trámite documentario ayuda a cumplir con los objetivos institucionales de la universidad, un 80% de ellos que es un porcentaje alto indicó estar de acuerdo, mientras que un 8% de los encuestados manifiesta

indiferencia. Lo que indica, que el sistema de trámite documentario ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales.

P30: ¿Considera usted que el STD ayuda a mejorar la calidad de los servicios que ofrece la universidad?

Tabla 35

Mejoras en calidad de servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16
De acuerdo	41	80
Indiferente	2	4
Total	51	100

Fuente: Elaboración propia, 2017

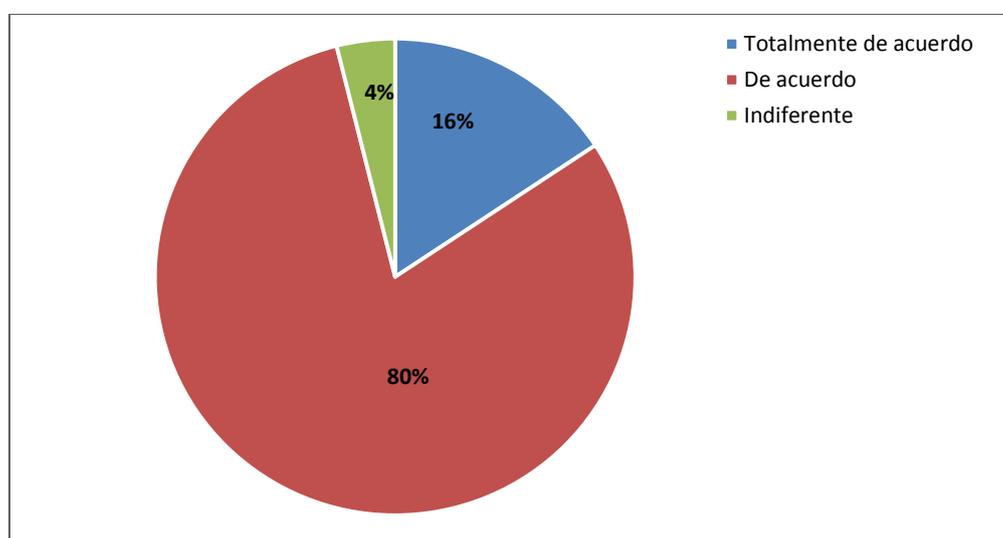


Figura 38. Mejoras en calidad de servicios

Fuente: Elaboración propia, 2017

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que el 16% de los encuestados está totalmente de acuerdo que el STD ayuda a mejorar la calidad de los servicios que ofrece la universidad, asimismo un 80% que es un porcentaje considerable está

de acuerdo y un 4% de ellos lo considera indiferente que el STD ayuda a mejorar la calidad de los servicios.

Análisis por indicadores, dimensiones y variables

Tabla 36

Accesibilidad y operatividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	5	9,8	9,8
Adecuado	30	58,8	68,6
Inadecuado	16	31,4	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la accesibilidad y operatividad, se observa que el 9.8% afirma que es muy adecuado y para el 58.8% es adecuado; es decir para el 68.6% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 31.4% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios perciben la facilidad de uso y manejo del sistema después de haberlo empleado, afirman además que es amigable porque la información se presenta clara, comprensible y agradable a la vista, finalmente la facilidad les permite hacer uso de todas las opciones que dispone.

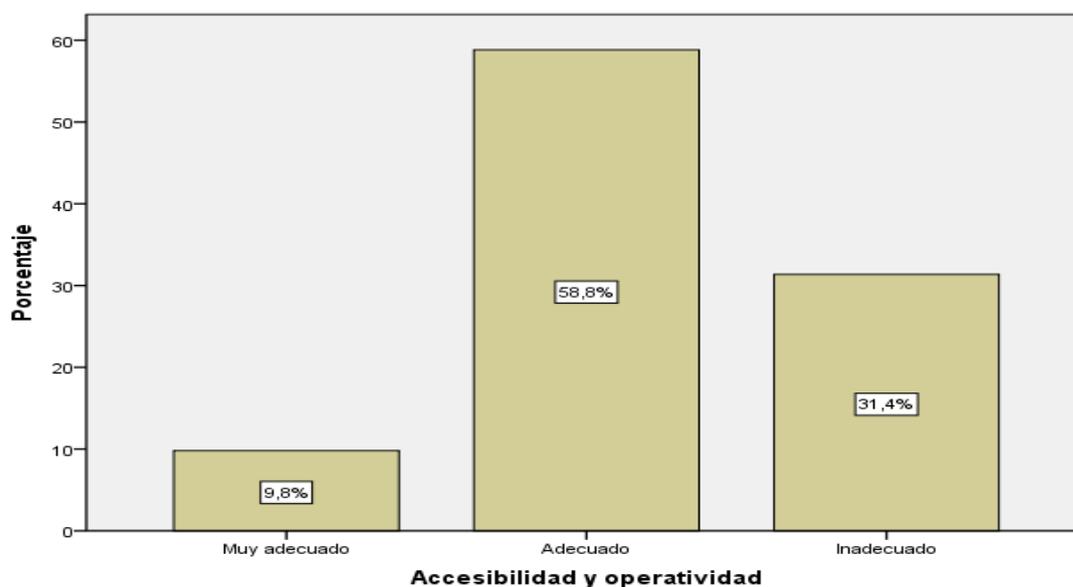


Figura 39. Accesibilidad y operatividad

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 37

Eficiencia operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	12	23,5	23,5
Adecuado	33	64,7	88,2
Inadecuado	6	11,8	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la eficiencia operativa se observa que el 23.5% afirma que es muy adecuado y para el 64.7% es adecuado; es decir para el 88.2% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 11.8% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios manifiestan que el sistema es eficiente en el registro, derivación y búsqueda de un documento por la velocidad en que procesa la información, lo que facilita su uso frecuente en las labores cotidianas.

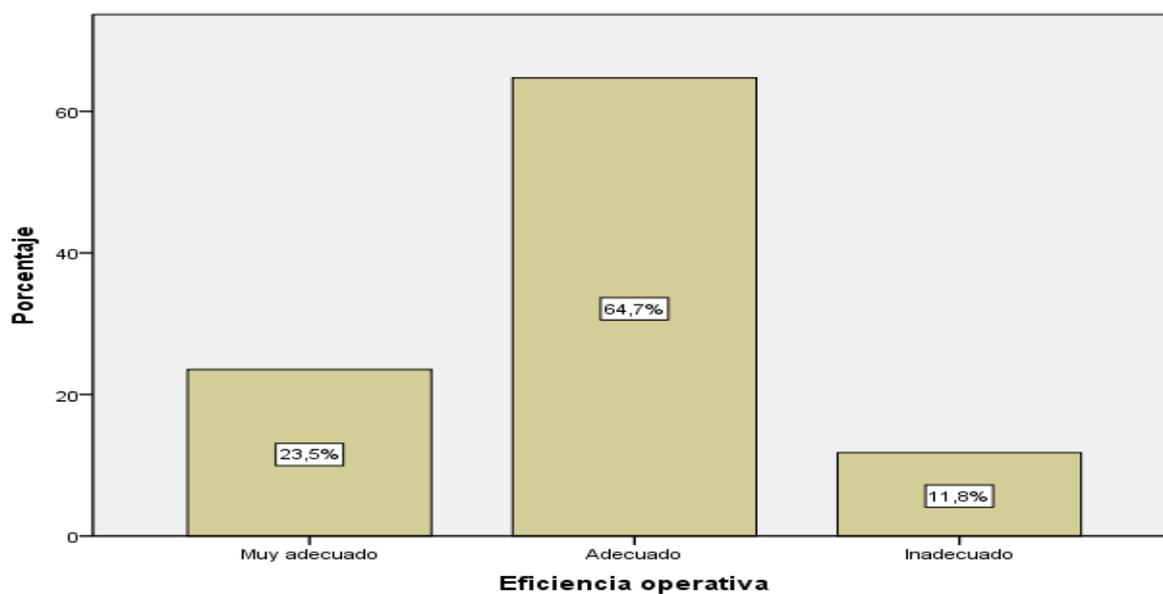


Figura 40. Eficiencia operativa

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 38

Confiabilidad operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	9	17,6	17,6
Adecuado	28	54,9	72,5
Inadecuado	13	25,5	98,0
Muy inadecuado	1	2,0	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la confiabilidad operativa se observa que el 17.6% afirma que es muy adecuado y para el 54.9% es adecuado, para el 72.5% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 25.5% de los encuestados afirma que es inadecuado, mientras que el 2% indica que es muy inadecuado.

Interpretación: los usuarios consideran que el sistema tiene características óptimas, sin fallas, además es confiable para el manejo de la información de su oficina y creen en la seguridad del sistema a través del uso de usuarios y password.

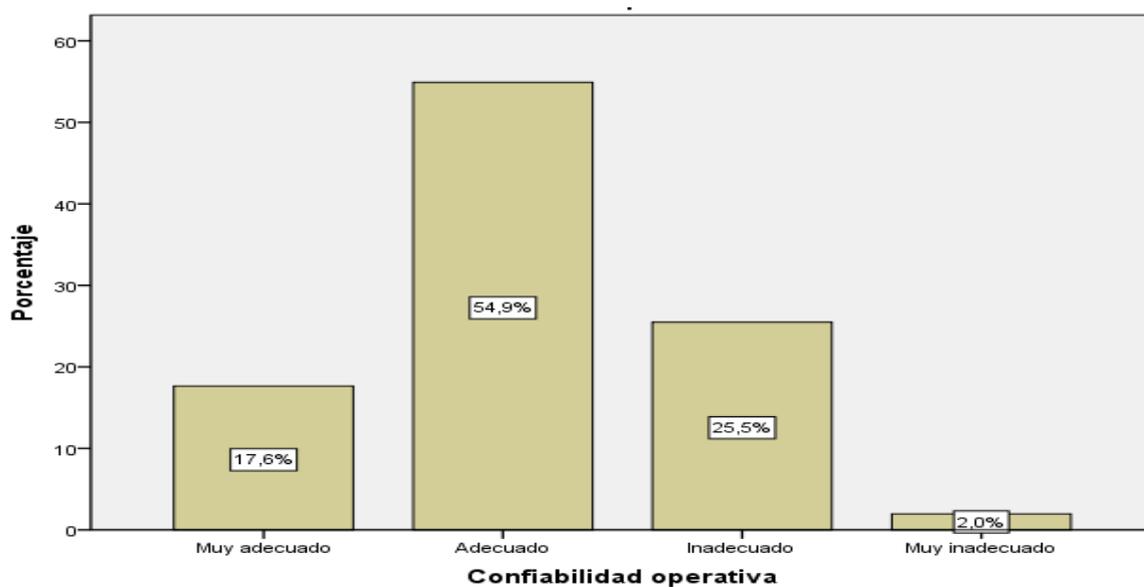


Figura 41. Confiabilidad operativa

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 39

Dimensión. Calidad de uso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	9	17,6	17,6
Adecuado	31	60,8	78,4
Inadecuado	11	21,6	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la dimensión calidad de uso se observa que el 17.6% afirma que es muy adecuado y para el 60.8% es adecuado; es decir para el 78.4% el manejo de esta dimensión es apropiado, por otro lado, el 21.6% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios manifiestan que el sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documentario.

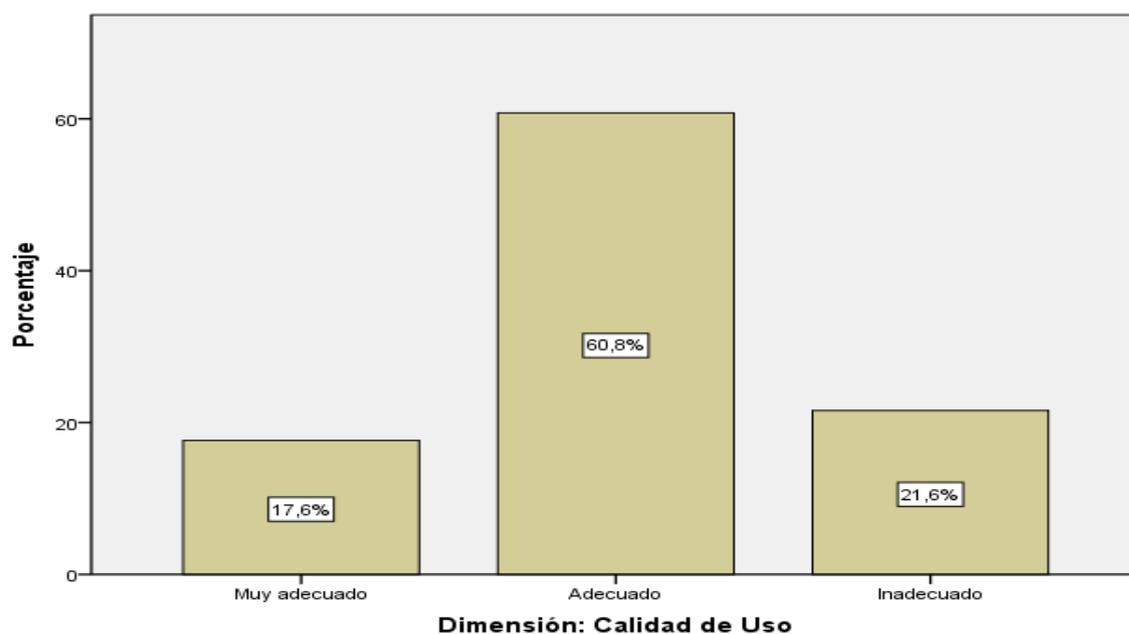


Figura 42. Dimensión calidad de uso

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 40

Funcionabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	11	21,6	21,6
Adecuado	29	56,9	78,4
Inadecuado	11	21,6	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la funcionalidad del sistema se observa que el 21.6% afirma que es muy adecuado y para el 56.9% es adecuado, para el 78.4% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 21.6% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios manifiestan que el sistema les permite procesar y presentar la información con facilidad porque soporta el volumen de flujo documentario.

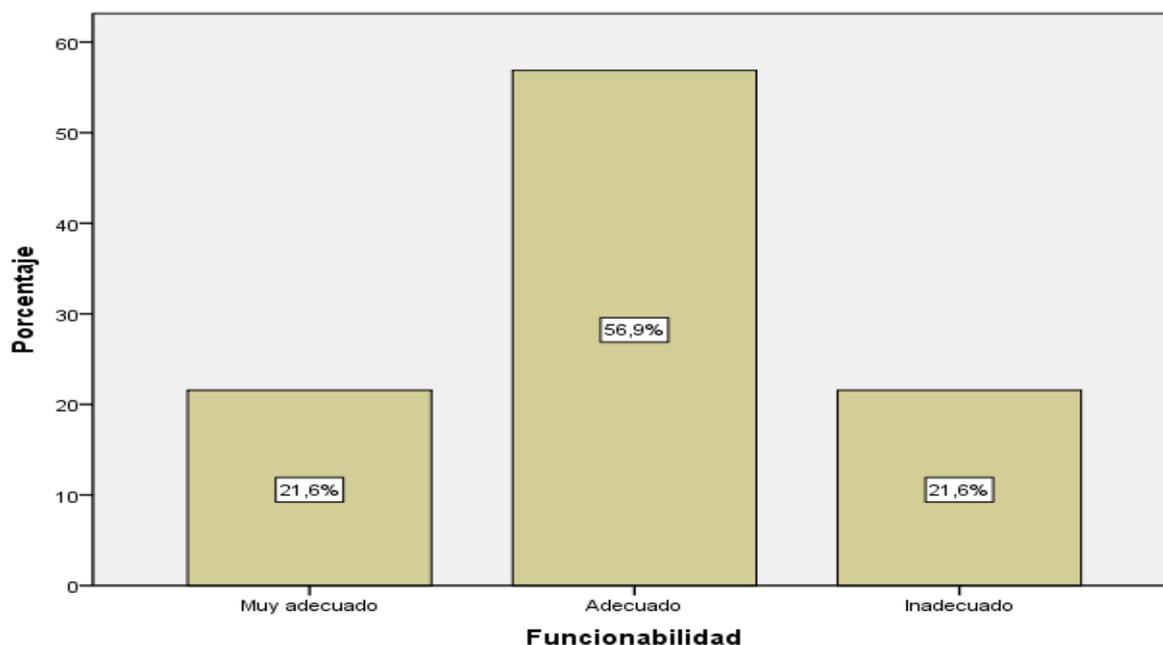


Figura 43. Funcionabilidad

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 41

Soporte técnico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	3	5,9	5,9
Adecuado	20	39,2	45,1
Inadecuado	24	47,1	92,2
Muy inadecuado	4	7,8	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto al soporte técnico se observa que el 5,9% afirma que es muy adecuado y para el 39.2% es adecuado, para el 45.1% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 47.1% de los encuestados afirma que es inadecuado, mientras que el 7.8% indica que es muy inadecuado, es decir el 54.9% considera que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios manifiestan que cuándo tienen un problema con el sistema, la mayoría de veces sus solicitudes no son atendidas oportunamente, además la oficina de

cómputo no tiene actualizado el software por lo tanto los usuarios no están satisfechos con el soporte técnico que reciben.

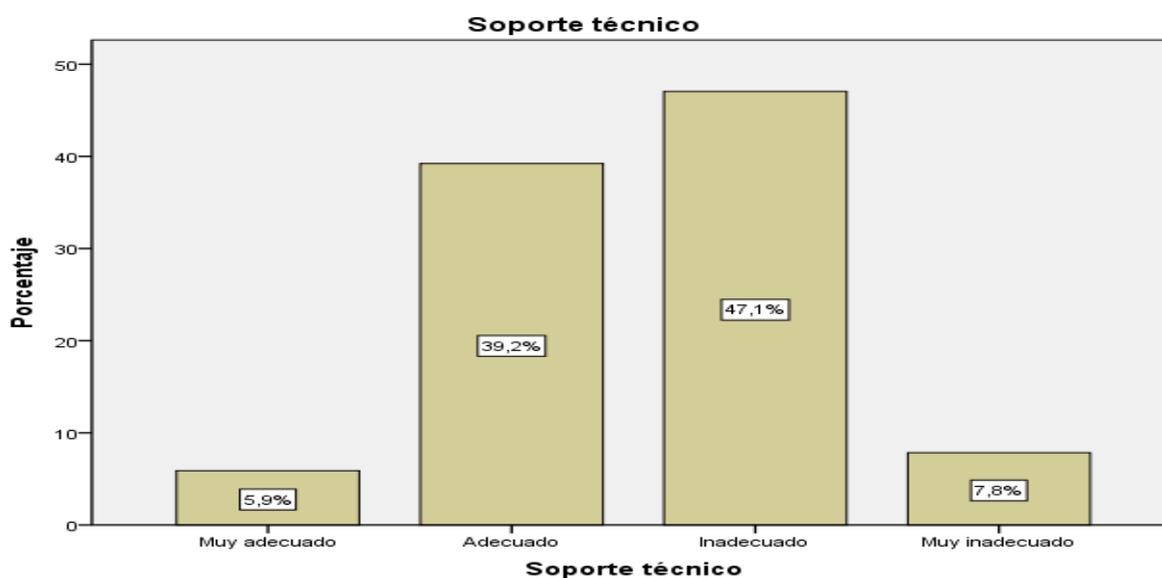


Figura 44. Soporte técnico

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 42

Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	3	5,9	5,9
Adecuado	12	23,5	29,4
Inadecuado	28	54,9	84,3
Muy inadecuado	8	15,7	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la capacitación se observa que el 5.9% afirma que es muy adecuado y para el 23.5% es adecuado; es decir para el 29.4% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 54.9% de los encuestados afirma que es inadecuado, mientras que el 15.7% indica que es muy inadecuado, es decir el 70.6% considera que es inadecuado.

Interpretación: No todos los usuarios asisten a los cursos de capacitación sobre el manejo del sistema de trámite documentario, además la mayoría no hace uso del manual del sistema.

Por lo tanto, hay un porcentaje significativo de usuarios que tiene dificultades en el manejo del sistema.

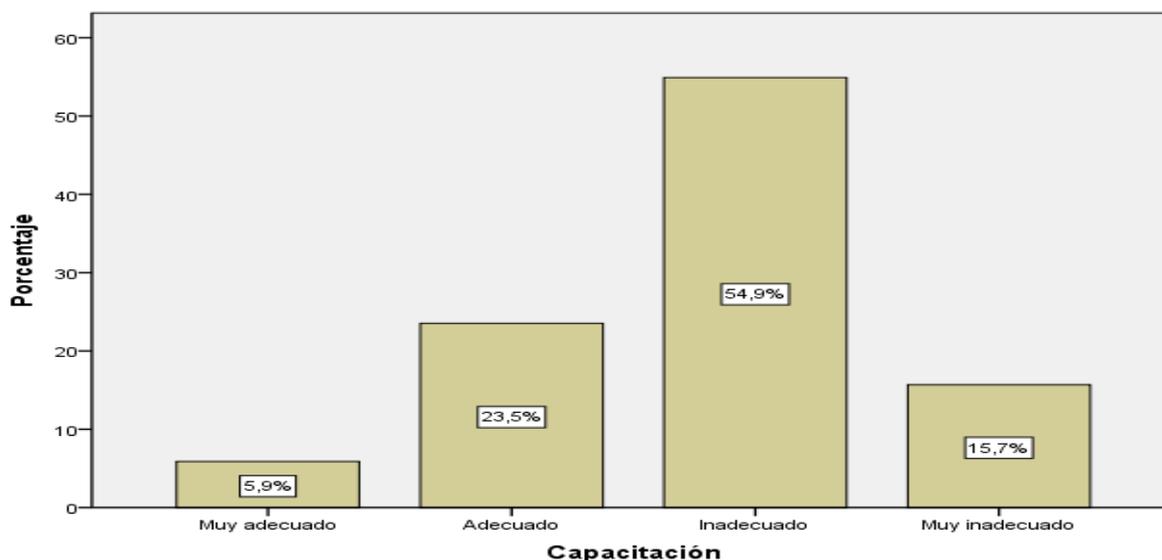


Figura 45. Capacitación

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 43

Dimensión: Calidad Técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	2	3,9	3,9
Adecuado	23	45,1	49,0
Inadecuado	26	51,0	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la dimensión calidad técnica se observa que el 3.9% afirma que es muy adecuado y para el 45.1% es adecuado; es decir, para el 49% esta dimensión es apropiada, por otro lado, el 51% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: Los usuarios manifiestan que el sistema soporta el flujo documentario de las oficinas y permite manejar la información con facilidad, por otro lado, afirman que sus solicitudes de soporte técnico no se atienden oportunamente; en cuanto a la capacitación, no

todos los usuarios asisten a los cursos de capacitación sobre el manejo del sistema de trámite documentario; por lo tanto, la calidad técnica del sistema no es óptima.

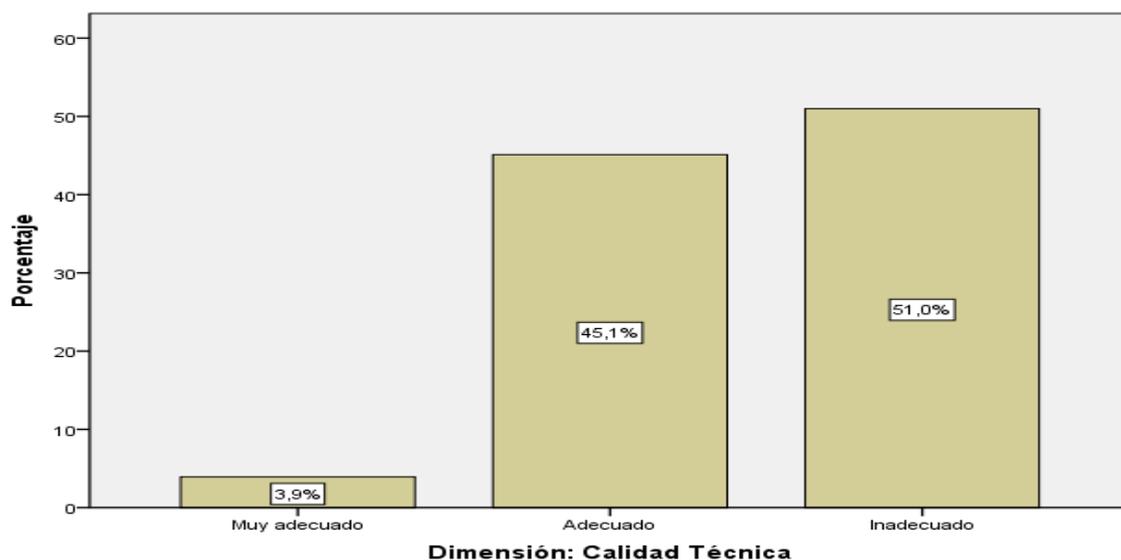


Figura 46. Dimensión calidad técnica

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 44

Variable. *Calidad del Sistema de Trámite Documentario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	1	2,0	2,0
Adecuado	22	43,1	45,1
Inadecuado	28	54,9	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la variable calidad del sistema de trámite documentario se observa que el 2% afirma que es muy adecuado y para el 43.1% es adecuado; es decir, para el 45.1% esta variable es apropiada, por otro lado, el 54.9% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: Los usuarios manifiestan que la variable calidad del sistema de trámite documentario es adecuada respecto a su calidad de uso, en cambio su calidad técnica es

inadecuada.

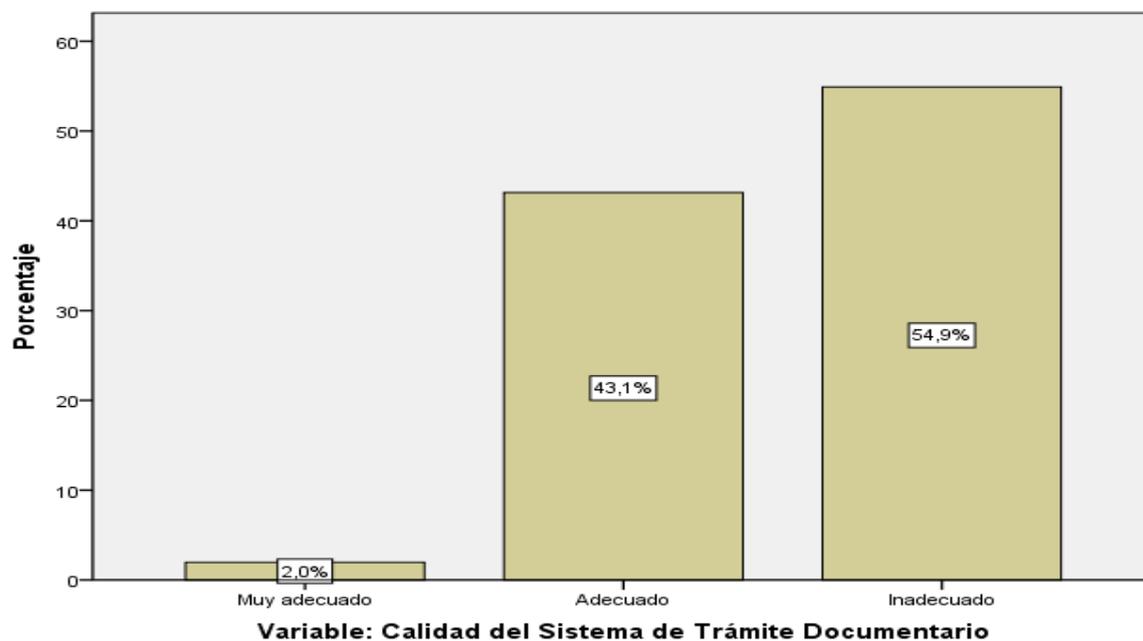


Figura 48. Variable calidad del sistema de trámite documentario

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 45

Solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	6	11,8	11,8
Adecuado	37	72,5	84,3
Inadecuado	8	15,7	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la solución de problemas, se observa que el 11.8% afirma que es muy adecuado y para el 72.5% es adecuado; es decir para el 84.3% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 15.7% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios afirman que el sistema ha reducido los problemas que se generan en el manejo de documentos, además indican que el sistema es lo suficientemente ágil para proveerles de información de acuerdo a sus necesidades en sus labores.

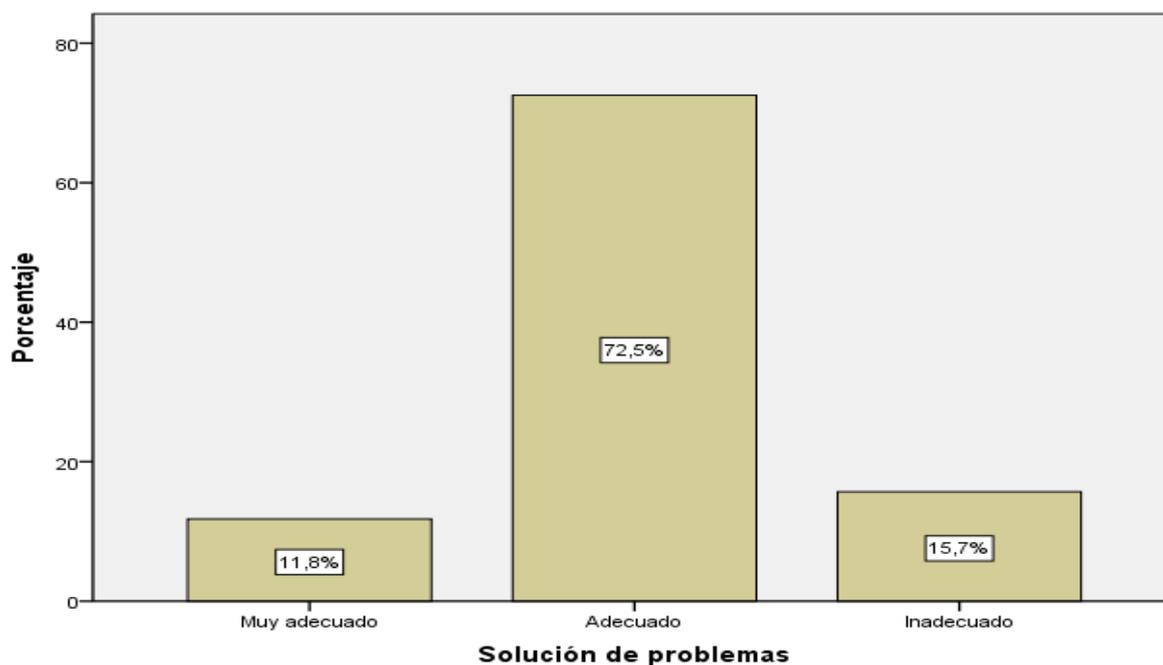


Figura 48. Solución de problemas

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 46

Mejora en la Productividad y gestión del trámite documentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	7	13,7	13,7
Adecuado	41	80,4	94,1
Inadecuado	3	5,9	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la mejora en la productividad y gestión del trámite documentario, se observa que el 13,7% afirma que es muy adecuado y para el 80,4% es adecuado; es decir para el 94,1% este indicador es apropiado, por otro lado, el 5,9% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios afirman que el sistema les permite atender el trámite documentario sin contratiempos y les ayuda a mejorar la gestión de documentos en su

oficina, contribuyendo a mejorar su desempeño laboral en la institución.

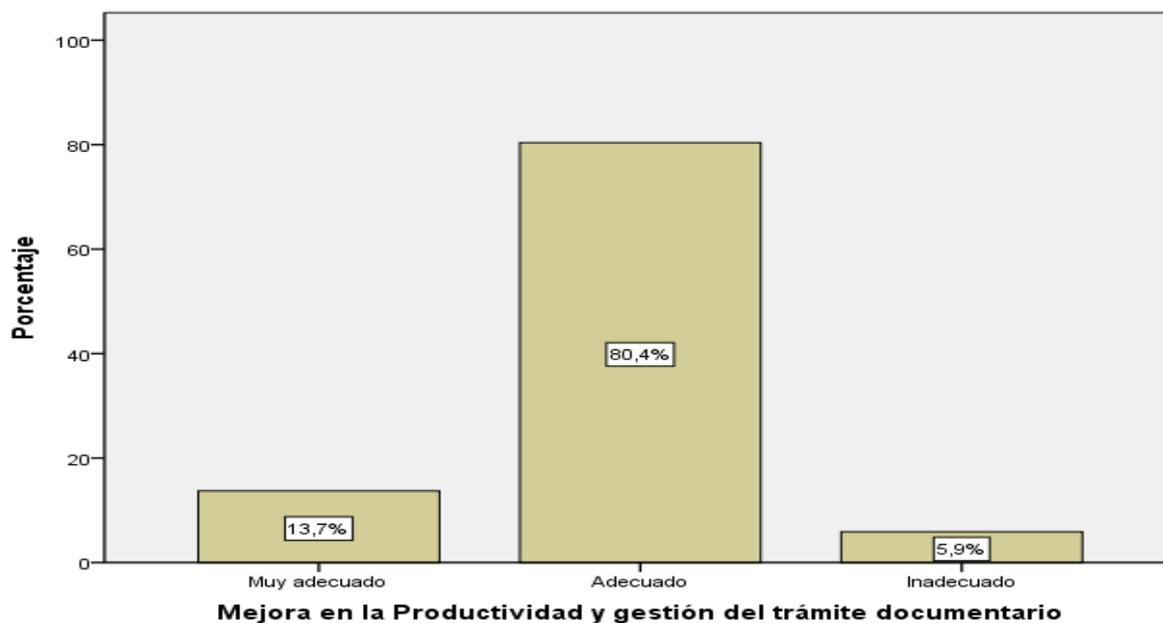


Figura 49. Mejora en la Productividad y gestión del trámite documentario

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 47

Economía en el uso de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	7	13,7	13,7
Adecuado	26	51,0	64,7
Inadecuado	10	19,6	84,3
Muy inadecuado	8	15,7	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la economía en el uso de recursos, se observa que el 13.7% afirma que es muy adecuado y para el 51.0% es adecuado; es decir para el 64.7% este indicador es apropiado, por otro lado, el 19.6% de los encuestados afirma que es inadecuado, mientras que el 15.7 % indica que es muy inadecuado.

Interpretación: los usuarios afirman que el sistema de trámite documentario les ha permitido disminuir el uso de papel y horas hombre.

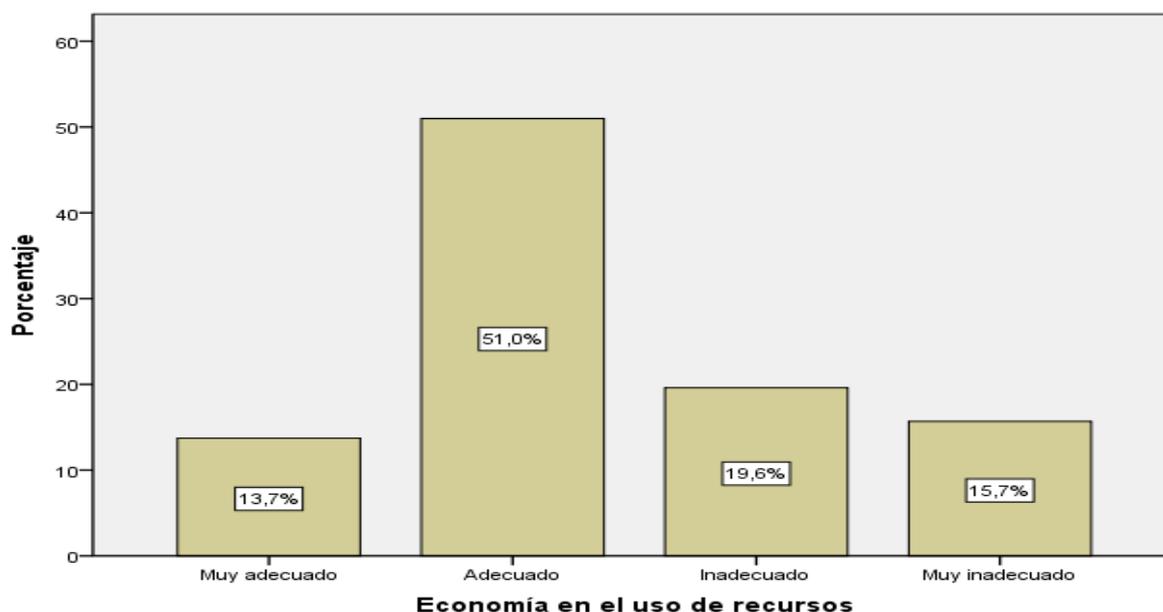


Figura 50. Economía en el uso de recursos

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 48

Dimensión. Beneficios percibidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	7	13,7	13,7
Adecuado	34	66,7	80,4
Inadecuado	10	19,6	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la dimensión beneficios percibidos, se observa que el 13.7% afirma que es muy adecuado y para el 66.7% es adecuado; es decir, para el 80.4% esta dimensión es apropiada, por otro lado, el 19.6% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: Los usuarios creen que el sistema ha reducido los problemas que se generan en el manejo de documentos, además afirman que les permite atender el trámite documentario sin contratiempos, mejorando la gestión documentaria en las oficinas administrativas, contribuyendo a mejorar su desempeño laboral. Por otro lado, manifiestan que el sistema ha

permitido el ahorro de recursos a la institución.

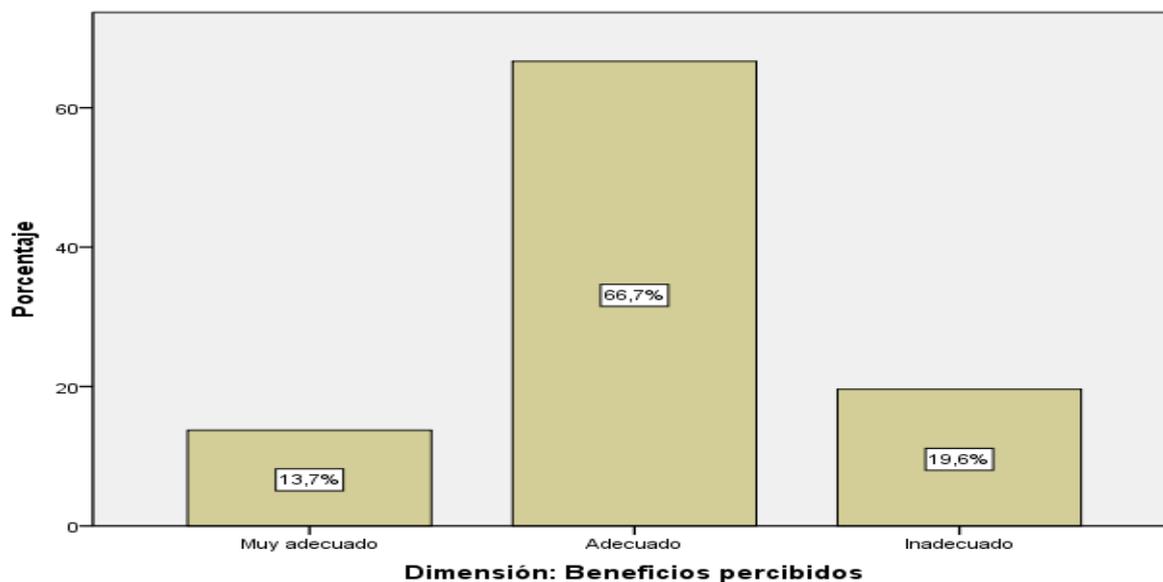


Figura 51. Dimensión. Beneficios percibidos

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 49

Mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	3	5,9	5,9
Adecuado	37	72,5	78,4
Inadecuado	11	21,6	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto al indicador mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros usuarios, se observa que el 5.9% afirma que es muy adecuado y para el 72.5% es adecuado; es decir para el 78.4% este indicador es apropiado, por otro lado, el 21.6% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios consideran que el sistema les facilita la comunicación y relación con los otros usuarios del sistema, además les permite obtener información rápida y oportuna para los directivos y usuarios indirectos.

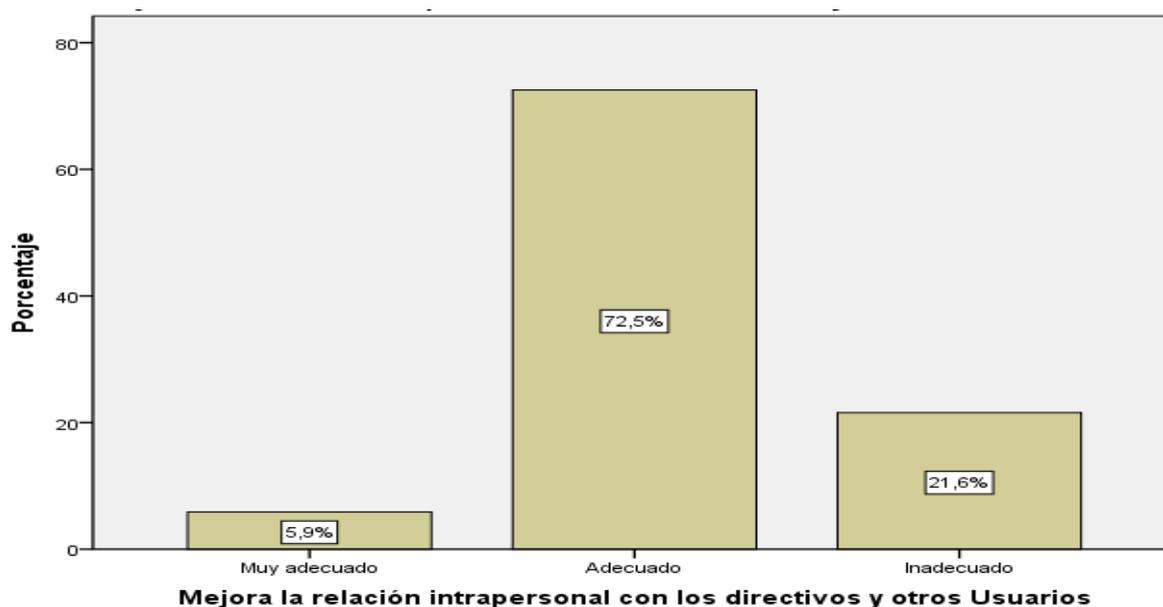


Figura 52. Mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 50

Mejora la relación interpersonal con los Padres de Familia, Egresados y Alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	5	9,8	9,8
Adecuado	22	43,1	52,9
Inadecuado	19	37,3	90,2
Muy inadecuado	5	9,8	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto al indicador mejora la relación interpersonal con los Padres de Familia, Egresados y Alumnos, se observa que el 9.8% afirma que es muy adecuado y para el 43.1% es adecuado; es decir para el 52.9% este indicador es apropiado, por otro lado, el 37.3% de los encuestados afirma que es inadecuado, mientras que el 9.8 % indica que es muy inadecuado.

Interpretación: los usuarios consideran que el sistema les permite obtener información rápida y oportuna para atender las solicitudes y requerimientos de los Padres de Familia,

Alumnos y Ex-Alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	3	5,9	5,9
Adecuado	44	86,3	92,2
Inadecuado	4	7,8	100,0
Total	51	100,0	

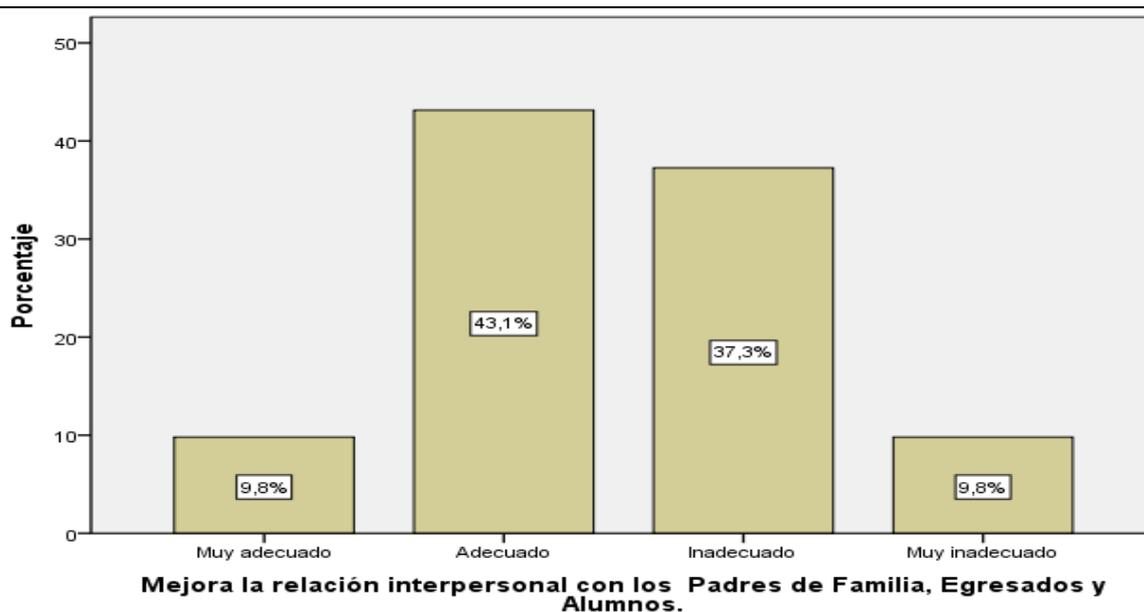


Figura 53. Mejora la relación interpersonal con los padres de familia, egresados y alumnos.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 51

Mejora la visión de la Universidad ante la sociedad

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto al indicador mejora la visión de la Universidad ante la sociedad, se observa que el 5.9% afirma que es muy adecuado y para el 86.3% es adecuado; es decir para el 92.2% el manejo de este indicador es apropiado, por otro lado, el 7.8% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: los usuarios creen que el sistema de trámite documentario ayuda a cumplir con los objetivos institucionales de la Universidad Ricardo Palma, además ayuda a mejorar la

calidad de los servicios que ofrece la Universidad.

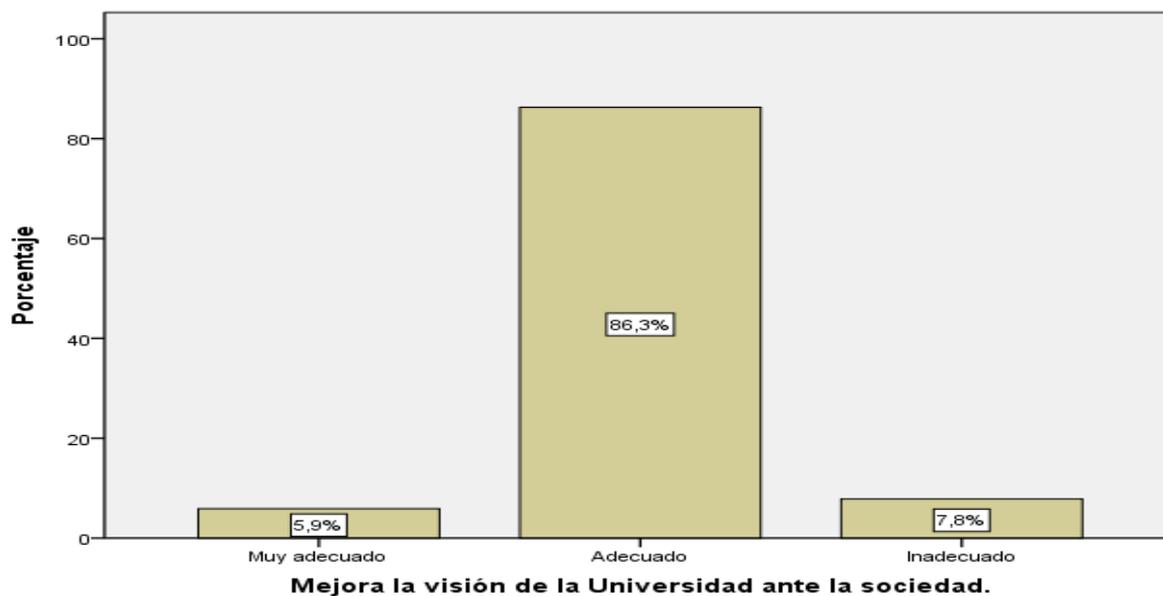


Figura 54. Mejora la visión de la Universidad ante la sociedad.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 52

Dimensión. Expectativas Institucionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	3	5,9	5,9
Adecuado	37	72,5	78,4
Inadecuado	11	21,6	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la dimensión expectativas institucionales, se observa que el 5.9% afirma que es muy adecuado y para el 72.5% es adecuado; es decir, para el 78.4% esta dimensión es apropiada, por otro lado, el 21.6% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: Los usuarios consideran que el sistema mejora la relación intrapersonal con los Directivos y otros usuarios, además también mejora las relaciones interpersonales con los Padres de familia, egresados y alumnos. Esto permite darle un impulso a la visión que tiene la

universidad ante la sociedad.

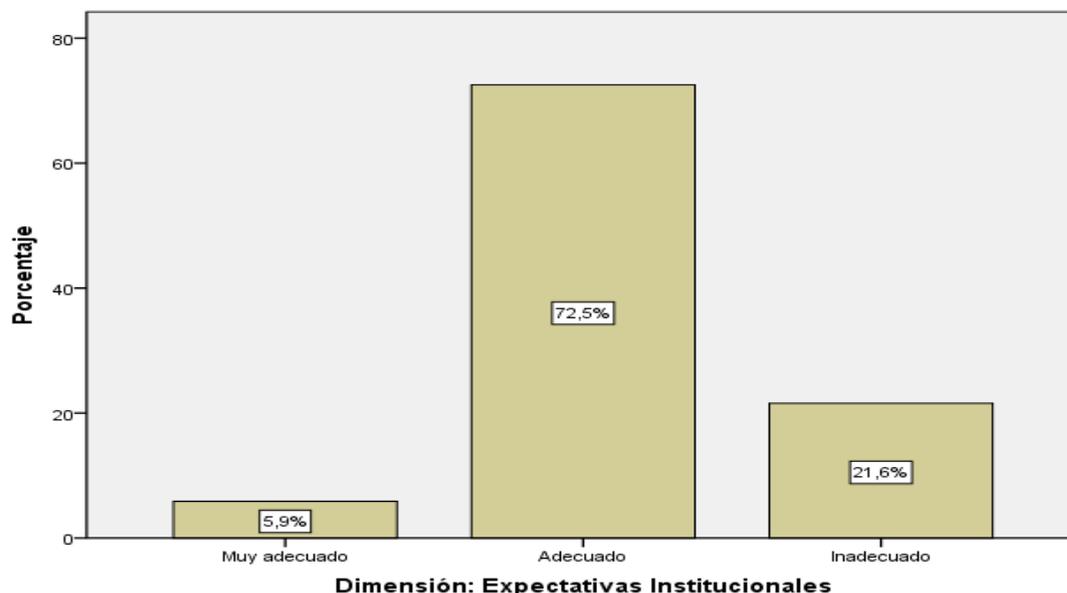


Figura 55. Dimensión. Expectativas Institucionales

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 53

Variable: Satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	3	5,9	5,9
Adecuado	32	62,7	68,6
Inadecuado	16	31,4	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: Respecto a la variable satisfacción de los usuarios, se observa que el 5.9% afirma que es muy adecuado y para el 62.7% es adecuado; es decir, para el 68.6% esta variable es apropiada, por otro lado, el 31.4% de los encuestados afirma que es inadecuado.

Interpretación: La satisfacción de los usuarios es apropiada, esto debido a que, a través de la solución de problemas, la mejora de la productividad y la gestión del trámite, así como la economía del uso de los recursos permite percibir beneficios sobre el uso del sistema de trámite documentario. Por otro lado, la mejora de las relaciones intrapersonales e

interpersonales permiten dar una buena visión de la universidad ante la sociedad, mejorando las expectativas institucionales; por lo tanto, se percibe una apropiada satisfacción de los usuarios.

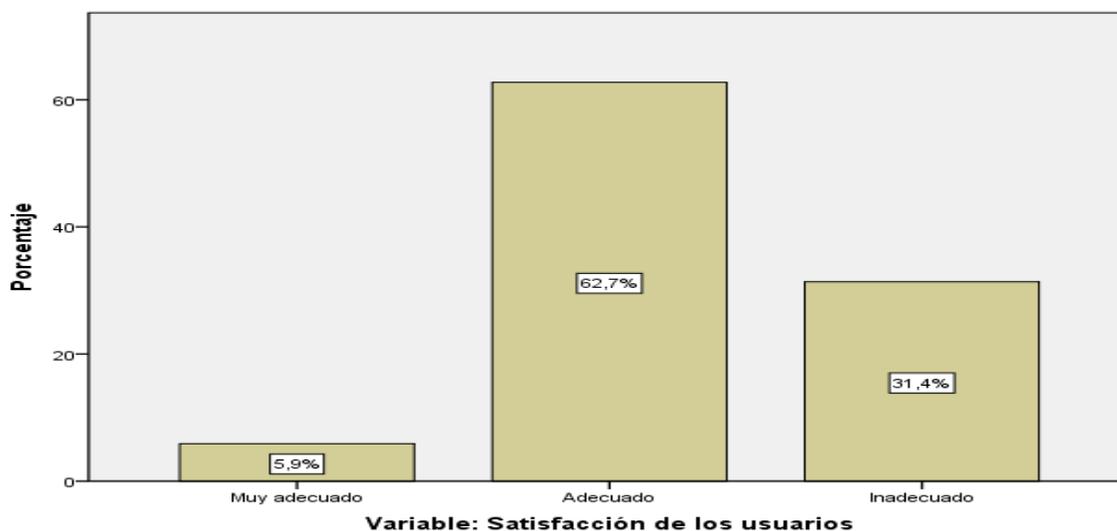


Figura 56. Variable: Satisfacción de los usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2018

5.2 Análisis e interpretación de los resultados

Se utilizó el Análisis no paramétrico de la Chi cuadrado de Pearson, donde la estadística de test evaluada bajo hipótesis nula: es independencia de factores, la fórmula es:

$$\chi^2_{prueba} = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

O_i = Frecuencias observadas en cada celda de la tabla de contingencia.

E = Frecuencia esperada o frecuencia teórica bajo hipótesis nula (independencia).

Tabla 54

Tabla de contingencia

		VAR. Y					Total Fila
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_c	
VAR	X_1	O_{11}	O_{12}	O_{13}	O_{1c}	TX_1
	X_2	O_{21}	O_{22}	O_{23}	O_{2c}	TX_2
	X_3	O_{31}	O_{32}	O_{33}	O_{3c}	TX_3

X
	\bar{X}_r	O_{r1}	O_{r2}	O_{r3}	O_{rc}	\bar{TX}_r
Total columna		TY_1	TY_2	TY_3	TY_c	n

Dónde: $e_i = \frac{\text{Total}_{\text{fila}} \times \text{Total}_{\text{columna}}}{n}$

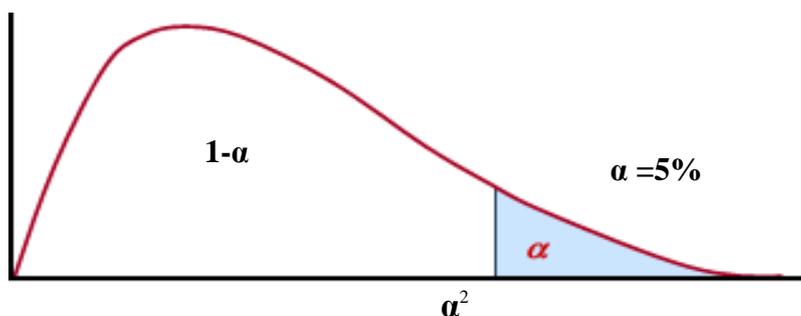


Figura 57. Gráfico Chi Cuadrado

Para la presente investigación se ha considerado un nivel de significancia de la prueba de $\alpha = 5\% = 0.05$.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis planteada: La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario.

Hipótesis nula: La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas no está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario.

Resultados:

Tabla 55

Variable: Calidad del Sistema de Trámite Documentario * Variable: Satisfacción de los usuarios

Variable: Satisfacción de los usuarios							
Muy adecuado		Adecuado		Inadecuado		Total	
f	%	f	%	f	%	f	%

Variable: Calidad del Sistema de Trámite Documentario	Muy adecuado	1	2,0%	0	,0%	0	,0%	1	2,0%
	Adecuado	2	3,9%	16	31,4%	4	7,8%	22	43,1%
	Inadecuado	0	,0%	16	31,4%	12	23,5%	28	54,9%
Total		3	5,9%	32	62,7%	16	31,4%	51	100,0%

Chi-cuadrado: 20.919 gl: 4 Sig. 0.000

Fuente: Elaboración propia, 2018

Descripción: De acuerdo a la tabla 55 se observa, que el 2.0% de los encuestados afirma que es muy adecuada la calidad del sistema de tramite documentario, de estos el 2.0%, es decir, todos afirman que es muy adecuado la satisfacción de los usuarios. Además, el 43.1% afirma que es adecuado el sistema de tramite documentario, de estos el 3.9% nos dice que es muy adecuado la satisfacción de los usuarios, para el 31.4% es adecuado y para el 7.8% es inadecuado. Finalmente, el 54.9% afirma que es inadecuado la calidad del sistema de tramite documentario, de estos el 31.4% nos dice que es adecuado la satisfacción de los usuarios y para el 23.5% es inadecuado.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 20.919 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario”

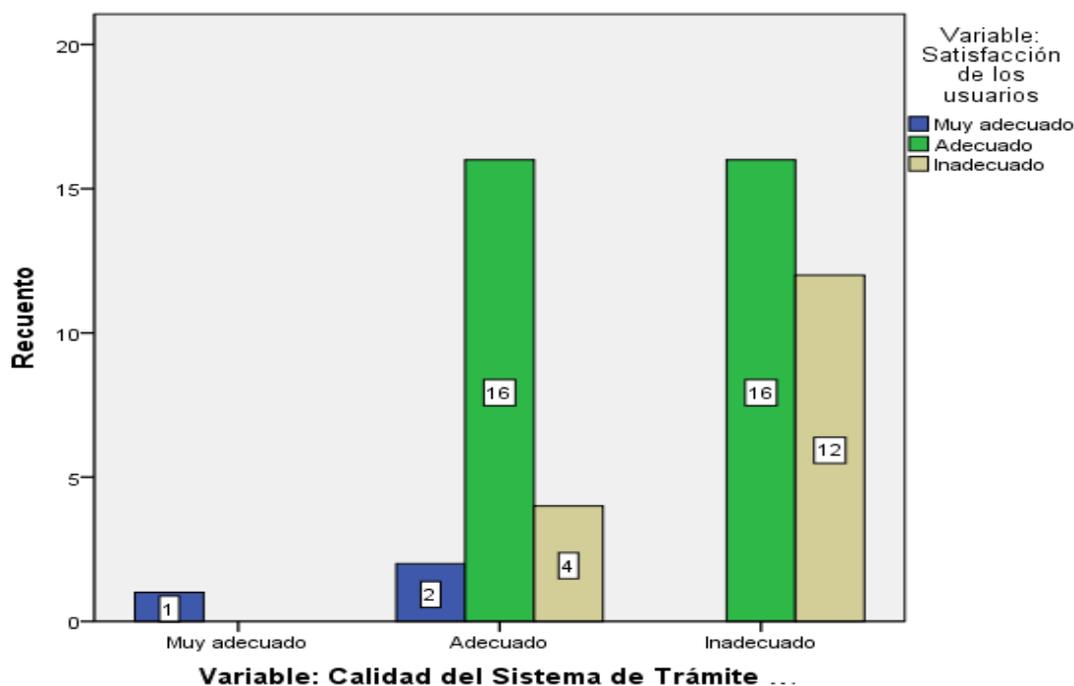


Figura 58. Variable: Calidad del Sistema de Trámite Documentario * Variable: Satisfacción de los usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2018

Hipótesis específica 1

Hipótesis planteada: La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario.

Hipótesis nula: La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas no está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario.

Resultados:

Tabla 56

*Dimensión Calidad de Uso * Variable: Satisfacción de los usuarios*

		Variable: Satisfacción de los usuarios						Total	
		Muy adecuado		Adecuado		Inadecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión:	Muy adecuado	2	3,9%	6	11,8%	1	2,0%	9	17,6%

Calidad de Uso	Adecuado	1	2,0%	23	45,1%	7	13,7%	31	60,8%
	Inadecuado	0	,0%	3	5,9%	8	15,7%	11	21,6%
Total		3	5,9%	32	62,7%	16	31,4%	51	100,0%

Chi-cuadrado: 15.917 gl: 4 Sig. 0.003

Fuente: Elaboración propia 2018

Descripción: De acuerdo a la tabla 56 se observa que el 17.6% de los encuestados afirma que es muy adecuada la calidad de uso del sistema de tramite documentario, de estos el 3.9%, afirman que es muy adecuada la satisfacción de los usuarios, para el 11.8% es adecuado y para el 2% es inadecuado. Además, el 60.8% afirma que es adecuada la calidad de uso, de estos el 2.0% nos dice que es muy adecuado la satisfacción de los usuarios, para el 45.1% es adecuado y para el 13.7% es inadecuado. Finalmente, el 21.6% afirma que es inadecuado la calidad de uso del sistema de tramite documentario, de estos el 5.9% nos dice que es adecuado la satisfacción de los usuarios y para el 15.7% es inadecuado.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi cuadrado es de 15.917 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario”

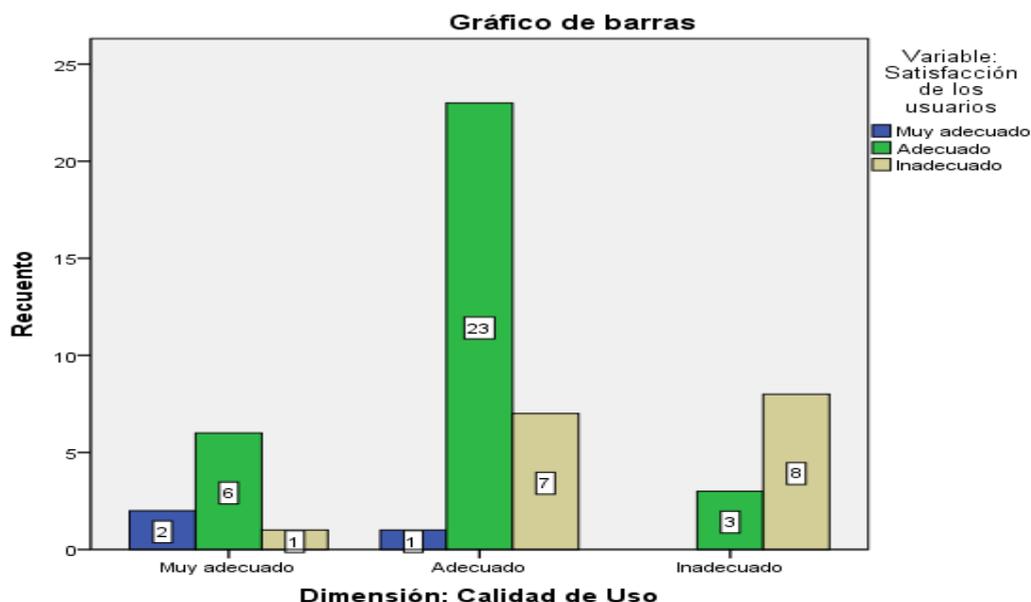


Figura 59. Dimensión: Calidad de uso * Variable: Satisfacción de los usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2018

Hipótesis específica 2

Hipótesis planteada: La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documentario.

Hipótesis nula: La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas no está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documentario.

Resultados:

Tabla 57

Dimensión: Calidad Técnica * Variable: Satisfacción de los usuarios

		Variable: Satisfacción de los usuarios						Total	
		Muy adecuado		Adecuado		Inadecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Calidad Técnica	Muy adecuado	1	2,0%	1	2,0%	0	,0%	2	3,9%
	Adecuado	2	3,9%	16	31,4%	5	9,8%	23	45,1%
	Inadecuado	0	,0%	15	29,4%	11	21,6%	26	51,0%
Total		3	5,9%	32	62,7%	16	31,4%	51	100,0%

Chi-cuadrado: 11.083 gl: 4 Sig. 0.026

Fuente: Elaboración propia 2018

Descripción: De acuerdo a la tabla 57 se observa que el 3.9% de los encuestados afirma que es muy adecuada la calidad técnica del sistema de tramite documentario, de estos el 2.0%, afirman que es muy adecuada la satisfacción de los usuarios y para el 2% es adecuado. Además, el 45.1% afirma que es adecuada la calidad técnica, de estos el 3.9% nos dice que es muy adecuado la satisfacción de los usuarios, para el 31.4% es adecuado y para el 9.8% es inadecuado. Finalmente, el 51.0% afirma que es inadecuado la calidad técnica del sistema de tramite documentario, de estos el 29.4% nos dice que es adecuado la satisfacción de los usuarios y para el 21.6% es inadecuado.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documentario”

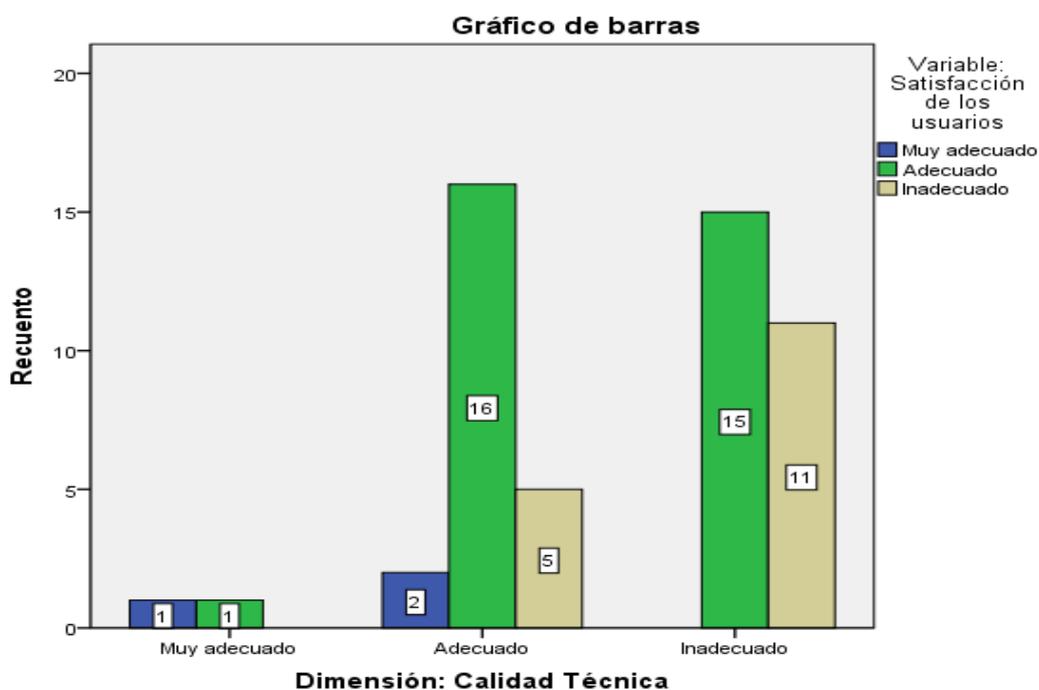


Figura 60. Dimensión: Calidad técnica * Variable: Satisfacción de los usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2018

Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general *“Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario”* se observó, en la prueba de hipótesis principal que el valor chi cuadrado es de 20.919 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde *“La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario”*. Este resultado es similar al ser comparado con lo hallado por Medina, García & Garza (2009), en su investigación *“Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del Usuario”*, al analizar su variable dependiente, se puede constatar que la calidad del sistema y de los servicios cuyos valores de correlación ($R=0.341$ y $R=0.322$) influye directamente en la satisfacción del usuario, por tal motivo, se aceptaron las 2 hipótesis, por sus valores en los coeficientes path y con significancia de $p<0.01$ y $p<0.001$. Es decir que el sistema sea fácil de usar, seguro, amigable y reciba una atención adecuada del personal de informática.

En la institución objeto de estudio observamos que la satisfacción de los usuarios es apropiada debido a que, la calidad del sistema de trámite documentario es fácil de operar, es eficiente y confiable. Permite solucionar problemas en el flujo de documentos, ayudando a mejorar la productividad y la gestión del trámite documentario, así como la economía en el uso de los recursos. Por otro lado, mejora las relaciones intrapersonales e interpersonales, permitiendo una buena visión de la universidad ante la sociedad y mejorando las expectativas institucionales.

Respecto al objetivo secundario 1 *“Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad de uso del sistema de trámite*

documentario” se observó, en la prueba de hipótesis específica 1 que el valor chi cuadrado es de 15.917 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario”. Respecto a este resultado, no encontramos similitud o diferencia alguna con los antecedentes citados, por lo cual serán interpretados desde la perspectiva del marco teórico formulado en la investigación que sustentan las variables de estudio, en la cual se evidencio que fundamentalmente está basada en el modelo de calidad de Boehm (como se citó en Scalone, 2006), en la cual analiza las características operativas, orientados a los requerimientos generales de uso, que el sistema sea fácil de usar, confiable y eficiente.

Por otro lado, analizando la satisfacción del usuario, podemos tomar el modelo multidimensional Zhang y Dran (como se citó en Montero, 2006), que tomo como base la teoría de los dos factores de Herzberg. Las autoras determinaron que los factores higiénicos, impiden la insatisfacción de uso y los factores motivacionales, producen satisfacción de uso. Es decir, este modelo se relaciona con nuestro resultado, considerando que los factores higiénicos hacen el sistema de trámite documentario funcional y servicial, mientras que los motivadores animan a los usuarios a usarlo, provocan intención de uso.

En la institución objeto de estudio observamos que la calidad de uso es apropiada debido a que,

los usuarios manifiestan que el sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documentario. Por lo tanto, los datos observados al realizar el análisis de la presente investigación, corroboran lo reportado en esta teoría.

Finalmente, respecto al objetivo secundario 2 “*Determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad técnica del sistema de trámite documentario*” se observó, en la prueba de hipótesis específica 2 que el valor chi cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documentario”. Este resultado es diferente al ser comparado con lo hallado por Medina, García & Garza (2009), en su investigación “Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del Usuario”, en cuyo análisis se puede constatar que el factor técnico está asociado con el alto nivel de la calidad del sistema, cuyo valor de correlación ($R=0.384$) influye directamente en la satisfacción del usuario, por tal motivo, se acepta la hipótesis, por su valor en los coeficientes path y con significancia de $p<0.01$. El personal operativo de Control Escolar cree que el contar con la tecnología informática adecuada y sus conocimientos en el área, le permitirán obtener sistemas adecuados a sus requerimientos, seguros y rápidos en el procesamiento de la información.

Por otro lado, en la institución observamos que la calidad técnica del sistema no es óptima, a pesar que la funcionalidad del sistema es apropiada, los usuarios manifiestan que el soporte técnico no atiende oportunamente sus solicitudes; en cuanto a la capacitación, no todos los usuarios asisten a los cursos de capacitación sobre el manejo del sistema de trámite documentario. Por lo tanto, hay usuarios que tienen dificultades en el manejo del sistema.

CONCLUSIONES

- 1.** Los resultados de la investigación muestran que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$). Los usuarios manifiestan estar satisfechos porque ha optimizado la gestión del trámite documentario en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria (Trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos) y padres de familia, mejorando de esta manera la visión de la universidad ante la sociedad.
- 2.** La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario ($\chi^2=15.917$ y $P=,003$). El sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documentario.
- 3.** La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documentario ($\chi^2=11.083$ y $P=,026$). La funcionabilidad del sistema es apropiada, el sistema les permite procesar y presentar la información con facilidad porque soporta el volumen de flujo documentario, a pesar que los usuarios manifiestan que la calidad técnica es inadecuada porque el soporte técnico no atiende oportunamente sus solicitudes y el software no se actualiza. En cuanto a la capacitación, no todos los usuarios asisten a los cursos sobre el manejo del sistema de trámite documentario; por lo tanto, la calidad técnica del sistema no es óptima.

RECOMENDACIONES

1. Pese a que el sistema de trámite documentario ha optimizado la gestión documentaria, permitiendo mejorar el servicio a la comunidad universitaria, se recomienda actualizar el software del sistema, puesto que ya tiene más de doce años de implementado y un 51% de los encuestados considera que la calidad técnica es inadecuada. Se debe emplear nuevas plataformas en la intranet, que este interconectado con los otros sistemas de la universidad y que utilice documentos digitales para incentivar una cultura de cero papeles, de esta manera ayudamos y evitamos la contaminación del planeta al generar papel innecesario.

Queda para una investigación posterior la verificación de estos resultados en la calidad de los sistemas de otras universidades con la satisfacción del usuario, para así constatar que el instrumento utilizado ha demostrado ser sencillo de implementar, y que los resultados son aceptables.

2. Se recomienda mejorar el indicador de capacitación, se debe brindar más cursos de capacitación sobre el manejo del sistema, ya que todavía hay un porcentaje significativo de los usuarios que tiene dificultades en el manejo del sistema porque no asisten a los cursos de capacitación, además no usan el manual del sistema, de esta manera tendrán un mayor conocimiento en su uso, les ayudará a mejorar su desempeño laboral, la relación con los otros usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. Se debe mejorar el soporte técnico, designando más personal encargado de atender los problemas del sistema, pues un porcentaje considerable (47.1%) de los usuarios encuestados manifiestan que el soporte técnico es inadecuado, evitando de esta manera retrasos en el trámite documentario y malestar con los usuarios.

7. REFERENCIAS

Bibliográficas

Delone, W., & Mclean, E. (2003). The De Lone and McLean model of information systems success: A Ten-Year update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9-30.

Hernández, R., Batista, P., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. México. McGraw Hill.

Kotler, P. (2006). *Marketing de servicios: un enfoque en el Cliente*. España: Gestiones

Pressman, R. (1993). *Ingeniería de Software 3ª Ed.* McGraw Hill.

Rai, A., Lang, S., & Welker, R. (2002). Assessing the validity of is success models: test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13 (1), 50-69

Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda.

Universidad Ricardo Palma (2010). Acuerdo de consejo universitario. ACU No.1067-2010. Lima, 28 de abril.

Universidad Ricardo Palma (2015). *VIII Capacitación sobre el manejo del sistema de trámite documentario*. Oficina central de Planificación.

Tesis

Valles, M. & Taquiri, O. (2011). *Proyecto de fortalecimiento de capacidades para la implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad del callao*. (Tesis de Grado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima.

Apaza, J. & Zanca, S. (2015). *Sistema de soporte a la toma de decisiones orientado al manejo de la documentación del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Puno -201*. (Tesis de Grado). Universidad del Altiplano-Puno.

Referencias Electrónicas

- Abrego, D., Medina, J. y Sánchez, M. (2015). Los sistemas de información en el desempeño organizacional: un marco de factores relevantes. *Investigación Administrativa*, núm. 115, pp.7-23. Escuela Superior de Comercio y Administración. Santo Tomás, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456044958001.pdf>
- Ahmed, N. (2013). A Brief History of Document Management Systems. Recuperado de http://tenthline.com/blog?blg_cat=Document+Management%2F&blg_beid=The-History-of-Document-management-systems.html&blg_v=blge
- ASQ Latin América (2017). *Glosario-calidad*. Recuperado de <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>
- Bermúdez, G. (2016). *Sistema de trámite documentario* [diapositivas de power point]. Recuperado de sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/Presentacion-ONGEI.pptx
- Contreras, L. (04 de enero de 2011). Crisis del software. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://histinf.blogs.upv.es/2011/01/04/la-crisis-del-software/>
- Corrochano, M. (2013). La Calidad del Producto Software. En M. Corrochano (Presidente), *JCPS 2013*. Debate llevado a cabo en Primeras Jornadas sobre Calidad de Producto Software, Madrid, España. Recuperado de http://atsistemas.com/wp-content/uploads/2013/12/20121201_articulo_calidad_producto_software_jesus_hernando_corrochano.pdf
- Chiguano, S., & Tigasi, B. (2012). Proponer la implementación del sistema de gestión documental quipux para la Universidad técnica de Cotopaxi en el periodo académico 2011- 2012 (Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1367/1/T-UTC-0959.pdf>

Diccionario Oxford. (2002). Satisfacción. *En diccionario de la lengua inglesa (3^a.ed.)*.

Recuperado de <http://buscon.rae.es/draeI/html/cabecera.htm>

Hernández, O. (2015). Software de control documentario para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Universidad Autónoma de Ica de Chincha – 2015 (Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica). Recuperado de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_5c98e61fdb2829ebad58df47e31c72da

Ingemmet (2011). *Manual de Usuario-sistema de trámite documentario*. Recuperado de <http://www.ingemmet.gob.pe/documents/59082/61698/Manual%20Tr%C3%A1mite%20Documentario>

Largo, C., & Marin, E. (2005). *Guía técnica para evaluación de software (1^a.ed.)*.

Recuperado de <http://puntoexe.com.co>

Lindgaard, G., & Dudek, C. (2003). What is this evasive beast we call user satisfaction? *Interacting with Computers*, 15, 429-452. Recuperado de www.oxfordjournals.org/page/6596/8

Lopez, A., Cabreca, C., & Valencia, L. (2008). *Introducción a la calidad de software*. *Scientia et Technica*, vol. XIV, Num. 39, septiembre de 2008, pp. 326-331. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/849/84920503058.pdf

Medina, J. (2005). *Evaluación del impacto de los sistemas de información en el desempeño individual del usuario. Aplicación en Instituciones Universitarias*. (Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Madrid). Recuperado de http://oa.upm.es/244/1/Jose_Melchor_Medina.pdf

Medina, J., García, E., & Garza, M. (2009). Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario. *Revista da*

- Gestão e sistemas de Informação. Journal of Information Systems and Technology Management*, 6(1), 25-44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203219577003>
- Ministerio de cultura. (2016). *Implementación del nuevo Sistema de Trámite Documentario genera ahorros al Estado*. Sección noticias, página oficial. Recuperado de <http://www.cultura.gob.pe/comunicacion/noticia/implementacion-del-nuevo-sistema-de-tramite-documentario-genera-ahorros-al-estado>
- Montero, Y. (2006). Factores del diseño web orientado a la satisfacción y no-frustración de uso. *Revista española de documentación científica*, 29 (2), 239-257. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/291/353>
- Morlán, I. (2010). *Modelo de Dinámica de Sistemas para la implantación de Tecnologías de la Información en la Gestión Estratégica Universitaria*. (Tesis doctoral). Recuperada de <http://www.ehu.eus/i.morlan/tesis/memoria/TesisIM00.pdf>
- Normas APA. (2017). *Manual APA sexta edición*. Recuperado de <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>
- Normas ISO/IEC 25000 (2005). *System and Software Quality Requirements and Evaluation SQuaRe*. Recuperado de <http://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000>
- Norma ISO 9000 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/evelop17/norma-iso-9000-2015>
- Panizzi, M., Licata, E., & Carabajal M. (noviembre 2013). Medición socio- técnica de satisfacción de las necesidades de usuarios de Sistemas Informáticos. En A. Bursztyn (Presidencia), *CoNaIISI 2014*. Simposio llevado a cabo en el II Congreso Nacional de Ingeniería Informática / Sistemas de Información, San Luis, Argentina. Recuperado de <http://conaiisi.unsl.edu.ar/2013/8-433-1-DR.pdf>

- Pontificia Universidad Católica de Chile-CETIUC. (s/f). *¿Qué es el Benchmark de Satisfacción de Usuarios TI?* -Portal CETIUC. Unidad de investigación y extensión de la Escuela de Ingeniería. Recuperado de <http://www.cetiuc.com/estudios/satisfaccion>
- Portal Iso 25000. (2016). *Familia de normas ISO/IEC 25000*. Recuperado de <http://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000/iso-25010?limit=3&start=3>
- Portal Iso 25000. (2017). *Normas ISO/IEC 25010*. Recuperado de <http://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000/iso-25010>
- Ramírez, E. (16 de setiembre de 2016). *¿Qué es calidad del software? Parte I*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.teamsoft.com.pe/blog/que-es-calidad-del-software-parte-i/>
- Real academia española. (2014). *Calidad*. En *diccionario de la lengua española (23^a.ed.)*. Recuperado de <http://buscon.rae.es/draeI/html/cabecera.htm>
- Scalone, F. (2006). *Estudio comparativo de los modelos y estándares de calidad del software* (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional, Buenos aires). Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lsi/scalone-tesis-maestria-ingenieria-en-calidad.pdf>
- Secretaria de gestión pública. (2017). *Sistema único de trámites*. Presidencia del consejo de ministros. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/sistema-unico-de-tramites/>
- Sociedad Americana para la Calidad (2016). *Conceptos y terminología-ASQ*. Recuperado de <https://asq.org/about-asq>

APÉNDICES

Apéndice A: Matriz de consistencia

“ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS : CASO UNIVERSIDAD RICARDO PALMA”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
<p>Problema Principal</p> <p>¿De qué manera la satisfacción de los Usuarios de las Oficinas administrativas se asocia con la calidad del sistema de trámite documentario ?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la asociación de la satisfacción de los Usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario.</p>	<p>Hipotesis General</p> <p>La satisfacción de los Usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario.</p>	<p>VI. Calidad del Sistema de Trámite documentario</p>	<p>Calidad de Uso</p>	<p>Accesibilidad y operatividad</p> <p>Eficiencia operativa</p> <p>Confiabilidad operativa</p>	<p>Cuestionario</p>
				<p>Calidad Técnica</p>	<p>Funcionabilidad</p> <p>Soporte técnico</p> <p>Capacitación</p>	
<p>Problemas Secundarios</p> <p>¿De qué manera la satisfacción de los Usuarios de las Oficinas administrativas se asocia con la calidad de uso del sistema de trámite documentario ?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la asociación de la satisfacción de los Usuarios de las Oficinas administrativas con la calidad de uso del sistema de trámite documentario .</p>	<p>Hipotesis Especifica</p> <p>La satisfacción de los Usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario.</p>	<p>VD. Satisfacción de los Usuarios</p>	<p>Beneficios percibidos</p>	<p>Solución de problemas</p> <p>Mejora en la Productividad y gestión del trámite documentario</p> <p>Economía en el uso de recursos</p>	
<p>¿De qué manera la satisfacción de los Usuarios de las Oficinas administrativas se asocia con la calidad técnica del sistema de trámite documentario ?</p>	<p>Determinar la asociación de la satisfacción de los Usuarios de las Oficinas administrativas con la calidad técnica del sistema de trámite documentario.</p>	<p>La satisfacción de los Usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de técnica del sistema de trámite documentario.</p>		<p>Expectativas Institucionales</p>	<p>Mejora la relación intrapersonal con los directivos y otros Usuarios</p> <p>Mejora la relación interpersonal con los Padres de Familia, Egresados y Alumnos.</p> <p>Mejora la visión de la Universidad ante la sociedad.</p>	

Fuente: Elaboración propia, 2018

Apéndice B: Encuesta

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

PRESENTACIÓN

Estimado(a) Trabajador(a):

El cuestionario que a continuación se presenta, tiene por finalidad recolectar información, que facilitará el desarrollo del presente proyecto de investigación que lleva como título: "ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO (STD) CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS: CASO UNIVERSIDAD RICARDO PALMA" Cabe indicar, que la información suministrada por usted se utilizará con fines académicos y bajo estricta confidencialidad.

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de proposiciones, por favor sírvase contestar marcando una X la alternativa que mejor refleja su opinión.

Dada la importancia de su valioso aporte, le agradecemos la mayor objetividad.

Muchas Gracias...

CUESTIONARIO

Datos generales del usuario

Sexo: Masculino () Femenino ()

Rango de edad

21-30 años () 31-40 años () 41-50 años () 51 o más años ()

Nivel de estudios

Técnico () Bachiller () Titulado ()

Años de servicio en la Universidad

1-5 años () 6-10 años () 11-15 años () 16-20 años () 21 años o más ()

Años usando el sistema de trámite documentario

Hasta 1 año () 1-5 años () 6-10 años () 10 o más años ()

1. Luego de haber operado el sistema ¿considera usted que fue fácil acceder al sistema y manejarlo?

Muy fácil ()
 Fácil ()
 Regular ()
 Malo ()

2. ¿El STD es amigable (la información que se presenta es clara, comprensible, agradable a la vista, etc.)?

- Muy amigable ()
- Amigable ()
- Poco amigable ()
- Nada amigable ()

3. ¿Ha podido hacer uso de todas las opciones que dispone el STD?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

4. ¿Es eficiente el STD en el registro, derivación y búsqueda de un documento?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

5. ¿La velocidad del procesamiento de la información en el STD, es aceptable?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

6. ¿Con que frecuencia utiliza el STD?

- Todos los días ()
- Una vez al día ()
- Algunas veces ()
- Nunca ()

7. ¿Considera usted que el STD tiene características óptimas, sin fallas?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

8. ¿Considera usted que el STD, es confiable para el manejo de la información de su oficina?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

9. ¿Usted cree en la seguridad del STD a través del uso de usuarios y password?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()

Indiferente ()
En desacuerdo ()

10. ¿El sistema le permite procesar y presentar la información con facilidad?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

11. ¿El sistema soporta el volumen de flujo documentario de su oficina?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

12. ¿Cuándo usted tiene un problema con el sistema, el soporte técnico acude inmediatamente para resolverlo?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

13. ¿La Oficina Central de Informática y Cómputo se preocupa en mantener actualizado el software del STD?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

14. ¿En su opinión está satisfecho con el soporte técnico que recibe?

Muy satisfecho ()
Satisfecho ()
Indiferente ()
Insatisfecho ()

15. ¿Con que frecuencia usted acude a los cursos de capacitación sobre el manejo del STD?

Cada vez que programan ()
Una vez por año ()
Una vez por semestre ()
Nunca ()

16. ¿Usted hace uso del manual del STD?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

17. ¿Cree usted que el STD ha reducido los problemas que se generan en el manejo de documentos?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

18. ¿El sistema le provee información (reportes, búsqueda, consultas, etc.) de acuerdo a sus necesidades?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

19. ¿El STD es lo suficientemente ágil para poder satisfacer necesidades y requerimientos en sus labores?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

20. ¿Con el STD, usted puede atender el trámite documentario sin contratiempos?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

21. ¿El STD ayuda a mejorar su desempeño laboral en la institución?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

22. ¿Considera usted que el STD ayudará a mejorar la gestión del trámite documentario de la universidad?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

23. ¿El STD puede mejorar aún más el trámite de documentos en su oficina?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

24. ¿Considera usted que el STD ha disminuido el uso de papel y horas hombre?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

25. ¿Considera usted que el sistema facilita la comunicación con los usuarios del STD?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

26. ¿El STD le permite obtener información rápida y oportuna para los directivos y usuarios indirectos?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

27. ¿Considera Usted, que el sistema ayudará a mejorar la relación con los otros usuarios?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

28. ¿Considera usted que el STD le permite obtener información rápida y oportuna para atender las solicitudes y requerimientos de los Padres de Familia, Alumnos y Ex-Alumnos?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

29. ¿Usted cree que el STD ayuda a cumplir con los objetivos institucionales de la Universidad?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

30. ¿Considera usted que el STD ayuda a mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Universidad?

- Totalmente de Acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- En desacuerdo ()

Apéndice D: Matriz de Datos (Excell)

Datos Generales						VARIABLES																																	
Género	Edad	Nivel	TE_URP	TE_STD		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30				
2	3	2	3	3		2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
1	3	3	4	4		2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2		
2	2	1	3	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
1	2	3	1	2		2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
1	4	3	5	4		1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1		
1	2	3	2	3		1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
1	3	1	2	2		1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2		
1	4	3	5	2		2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1		
1	3	2	3	3		1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	1	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	3	3	3		1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	4	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	1	2	2		2	2	2	3	2	1	3	1	1	3	1	1	4	4	3	4	4	3	2	1	2	3	2	2	4	4	2	4	4	3	2	2		
1	2	1	2	3		2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	1	1	1		1	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
2	3	2	2	3		3	3	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	
1	2	1	1	2		1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	2	2	3		1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	1	3	4		2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	3	3	4	3		2	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	1	4	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
1	2	2	2	3		2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	3	2	2	2		2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	3	1	4	2		2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	3	3	4	3		3	2	3	3	3	3	1	4	2	3	3	1	4	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
1	2	2	2	3		2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	3	3	2	2		2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	3	5	3		1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	4		2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	1	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2
1	4	3	5	4		1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	
1	4	3	5	3		1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	
2	2	2	3	2		3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
1	2	1	3	3		2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	3	4	3		3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	3	5	4		1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	3	5	3		1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	4		2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	3	5	4		2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	2	5	4		2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	4	3	1	4	2	1	2	1	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
1	2	2	2	3		2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
1	3	2	3	4		2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	3		1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	2	2		2	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	3	4		2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	3	2	2		2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2
1	2	3	3	4		2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
1	2	3	1	2		2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
1	3	2	3	3		2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	3	1	4	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	2	3	3		3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	4	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	
1	3	2	4	4		2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	2		3	3	4	3	2	2	4	3	4	2	1	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	
1	4	3	5	4		2	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	1	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2
1	1	3	2	3		2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	2	1	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2