

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TESIS**

**“ANÁLISIS AL SISTEMA TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL SERVICIO DE  
ATENCIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LIMA METROPOLITANA”**

**PREPARADO POR:**

**BACH. ADM. MARÍA EUGENIA LOAYZA VARILLAS**

**BACH. ADM. CANDELARIA ELIZABETH OCHOA RUA**

**PARA OPTAR EL**

**TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## DEDICATORIA

Dedico el trabajo a nuestro Creador por brindarme tenacidad, fortaleza y salud para cumplir esta importante meta en mi vida profesional. Asimismo con todo mi amor a mi querida madre Victoria, a mi suegra Gregoria, a mi esposo Rosendo y a mi amado hijo Rodrigo porque son mi constante motivación para salir adelante y vencer cualquier obstáculo que se presente.

*María Eugenia Loayza Varillas*

Con mucho cariño dedico este trabajo a las personas más importantes en mi vida:

**A Dios**, porque me ha dado fuerza y perseverancia para culminar una meta tan anhelada.

**A mi padre**, por su ejemplo de esfuerzo, trabajo y responsabilidad siendo mi fortaleza hasta el último día de su vida. Estas en mi corazón hasta la eternidad.

**A mi madre**, por su amor sublime, dedicación y apoyo incondicional durante las etapas de mi vida para seguir avanzando en mi formación profesional.

*Candelaria Elizabeth Ochoa Rúa*

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a Dios por permitirnos culminar la tesis con todos los retos que implicaba realizar este trabajo. Igualmente a las autoridades y docentes de nuestra alma mater, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Muchas gracias a nuestro asesor el Dr. Fernando Ochoa Paredes por su apoyo y predisposición en nuestro trabajo de investigación, al Dr. Renato Méndez por guiarnos en el inicio de nuestro trabajo con la Metodología de la Investigación y al Ing. Juan Bazán Baca por su invaluable apoyo en el desarrollo estadístico de las hipótesis de nuestra tesis.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
PRESENTACIÓN .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Situación problemática .....	1
1.2 Problema de Investigación .....	26
1.2.1 Problema General .....	26
1.2.2 Problemas específicos.....	26
1.3 Justificación.....	27
1.4 Objetivos.....	28
1.4.1 Objetivo General.....	28
1.4.2 Objetivos específicos .....	28
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>29</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>29</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	29
2.2 Bases Teóricas .....	38
2.3 Glosario de Términos .....	54

<b>CAPÍTULO III</b> .....	58
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	58
3.1 Hipótesis General .....	58
3.2 Hipótesis Específicas.....	58
3.3 Identificación de variables.....	58
3.4 Operacionalización de las Variables .....	59
3.5 Matriz de Consistencia .....	60
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	61
<b>METODOLOGÍA</b> .....	61
4.1 Tipo de investigación .....	61
4.2 Diseño de la investigación.....	61
4.3 Unidad de análisis.....	61
4.4 Población de estudio.....	61
4.5 Tamaño y selección de muestra.....	62
4.6 Técnicas de Recolección de Datos .....	63
4.7 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información.....	63
<b>CAPÍTULO V</b> .....	64
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	64
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados .....	64
5.2 Prueba de Hipótesis .....	95
<b>CONCLUSIONES</b> .....	100
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	101
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	103
<b>ANEXOS</b> .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número y porcentaje de alumnos según sexo que respondieron la encuesta: “Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana”.....	64
Tabla 2	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la orientación que le brindó el personal de la oficina de trámite documentario con respecto a un trámite que necesitaba realizar? .....	65
Tabla 3	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la atención del personal en la oficina de trámite documentario al consultar sobre su expediente, fue amable y le informó donde se encontraba? .....	66
Tabla 4	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que le brindan por vía telefónica al hacer seguimiento a su expediente en trámite? .....	67
Tabla 5	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo califica el horario de atención de la oficina de trámite documentario, es adecuado o muy rígido?.....	68
Tabla 6	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que se encuentra en el portal web de tu universidad con relación a los trámites que allí se realizan?.....	69
Tabla 7	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan satisfecho estas si al presentar una solicitud para gestionar un trámite el personal te brinda el número de 7expediente?.....	70
Tabla 8	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu percepción cual es el nivel de satisfacción el desplazarte hasta la universidad para gestionar o hacer seguimiento a un trámite realizado?.....	71

Tabla 9	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción general con relación a los trámites que realizas en la Universidad? .....	72
Tabla 10	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Ha realizado algún trámite en línea en las instituciones públicas como la RENIEC y SUNAT. ¿Cuál fue tu percepción?.....	73
Tabla 11	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sentirías si se incorpora el sistema de trámite documentario al sistema en línea en el portal web de la Universidad? .....	74
Tabla 12	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan importante es para usted, conocer los sistemas operativos y programas informáticos para interactuar con el portal web de la Universidad? .....	75
Tabla 13	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Es importante contar con una adecuada banda ancha para cualquier institución, sea esta pública o privada? .....	76
Tabla 14	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia visitas el portal web de tu Universidad? .....	77
Tabla 15	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia se actualiza la información del portal web de su Universidad?.....	78
Tabla 16	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el portal web de la Universidad?.....	79
Tabla 17	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes al interactuar con la página web de tu Facultad, es dinámica?.....	80
Tabla 18	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Al acceder al portal web para realizar tu	

	matrícula a través del servicio en línea, haz tenido dificultades para interactuar. ¿Cuál es tu percepción?.....	81
Tabla 19	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la velocidad de la banda ancha en tu Universidad, la consideras adecuada? .....	82
Tabla 20	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes cuando el portal web de tu universidad no está operativo o la velocidad para interactuar con ella es demasiado lenta? .....	83
Tabla 21	Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, que opinan sobre ¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar? .....	84
Tabla 22	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que significa Gobierno Electrónico? .....	85
Tabla 23	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tiene conocimiento que con la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) e internet en el Perú, se están implementando los servicios en línea para atención a los usuarios?.....	86
Tabla 24	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tienes conocimiento que la implementación de la página de transparencia que está en el portal web de la Universidad, son directivas del Estado?.....	87
Tabla 25	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que algunas instituciones públicas ya cuentan con servicios en línea para atender trámites a los usuarios?.....	88
Tabla 26	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Consideras eficiente la atención que le brinda la oficina de trámite documentario de su universidad?.....	89



Tabla 27	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la información que te brindan vía telefónica con respecto a un trámite?.....	90
Tabla 28	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que se implemente el servicio en línea, al portal web de la universidad, para que realices consultas de cualquier trámite las 24 horas del día y los 7 días de la semana? .....	91
Tabla 29	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que los trámites que no requieren adjuntar documentación, se realicen a través del sistema de trámite en línea en el portal web de la Universidad? .....	92
Tabla 30	Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu opinión, los trámites en línea es una opción eficiente para efectuar cualquier trámite? .....	93
Tabla 31	Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, que opinan sobre ¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar? .....	94
Tabla 32	Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, por satisfacción según atención que brinda el personal de trámite documentario, Año 2017.....	95
Tabla 33	Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, por Seguimiento y visualización de los expedientes, según incorporación de trámite documentario en línea. ....	96
Tabla 34	Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, por acceso a las consultas, según reducción de tiempos y costos en línea. ....	97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Porcentaje de alumnos según sexo que respondieron el cuestionario sobre “Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana” .....	64
Gráfico 2.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la orientación que le brindó el personal de la oficina de trámite documentario con respecto a un trámite que necesitaba realizar? .....	65
Gráfico 3.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la atención del personal en la oficina de trámite documentario al consultar sobre su expediente, fue amable y le informó donde se encontraba? .....	66
Gráfico 4.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que le brindan por vía telefónica al hacer seguimiento a su expediente en trámite? .....	67
Gráfico 5.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo califica el horario de atención de la oficina de trámite documentario, es adecuado o muy rígido? .....	68
Gráfico 6.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que se encuentra en el portal web de tu universidad con relación a los trámites que allí se realizan? .....	69
Gráfico 7.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan satisfecho estas si al presentar una solicitud para gestionar un trámite el personal te brinda el número de expediente? .....	70
Gráfico 8.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu percepción cual es el nivel de satisfacción el desplazarte hasta la universidad para gestionar o hacer seguimiento a un trámite realizado? .....	71
Gráfico 9.	Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción general con relación a los trámites que realizas en la Universidad? .....	72

Gráfico 10. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Ha realizado algún trámite en línea en las instituciones públicas como la RENIEC y SUNAT. ¿Cuál fue tu percepción? .....	73
Gráfico 11. Porcentaje de alumnos de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sentirías si se incorpora el sistema de trámite documentario al sistema en línea en el portal web de la Universidad? .....	74
Gráfico 12. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan importante es para usted, conocer los sistemas operativos y programas informáticos para interactuar con el portal web de la Universidad? .....	75
Gráfico 13. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Es importante contar con una adecuada banda ancha para cualquier institución, sea esta pública o privada?.....	76
Gráfico 14. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia visitas el portal web de tu Universidad? .....	77
Gráfico 15. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia se actualiza la información del portal web de su Universidad? .....	78
Gráfico 16. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el portal web de la Universidad? .....	79
Gráfico 17. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes al interactuar con la página web de tu Facultad, es dinámica?.....	80
Gráfico 18. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Al acceder al portal web para realizar tu matrícula a través del servicio en línea, haz tenido dificultades para interactuar. ¿Cuál es tu percepción? .....	81

- Gráfico 19. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la velocidad de la banda ancha en tu Universidad, la consideras adecuada? .....82
- Gráfico 20. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes cuando el portal web de tu universidad no está operativo o la velocidad para interactuar con ella es demasiado lenta? .....83
- Gráfico 21. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sentirías si todos los trámites de la universidad se realizan a través del sistema en línea y puedas visualizar tu trámite desde una computadora o celular?.....84
- Gráfico 22. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que significa Gobierno Electrónico? .....85
- Gráfico 23. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tiene conocimiento que con la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) e internet en el Perú, se están implementando los servicios en línea para atención a los usuarios? .....86
- Gráfico 24. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tienes conocimiento que la implementación de la página de transparencia que está en el portal web de la Universidad, son directivas del Estado?.....87
- Gráfico 25. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que algunas instituciones públicas ya cuentan con servicios en línea para atender trámites a los usuarios?.....88
- Gráfico 26. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Consideras eficiente la atención que le brinda la oficina de trámite documentario de su universidad? .....89
- Gráfico 27. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la información que te brindan vía telefónica con respecto a un trámite? .....90

- Gráfico 28. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que se implemente el servicio en línea, al portal web de la universidad, para que realices consultas de cualquier trámite las 24 horas del día y los 7 días de la semana? .....91
- Gráfico 29. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que los trámites que no requieren adjuntar documentación, se realicen a través del sistema de trámite en línea en el portal web de la Universidad?.....92
- Gráfico 30. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu opinión, los trámites en línea es una opción eficiente para efectuar cualquier trámite? .....93
- Gráfico 31. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, que opinan sobre ¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar?.....94

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNI .....	3
<i>Figura 2.</i> Menú Principal.....	4
<i>Figura 3.</i> Información general de los datos de los expedientes.....	5
<i>Figura 4.</i> Pantalla para registrar datos del expediente.....	6
<i>Figura 5.</i> Pantalla para derivar el expediente .....	7
<i>Figura 6.</i> Constancia de trámite.....	8
<i>Figura 7.</i> Expedientes por recibir .....	8
<i>Figura 8.</i> Pantalla Bandeja de Documentos .....	9
<i>Figura 9.</i> Historial de expedientes.....	10
<i>Figura 10.</i> Consultas de expedientes del Sistema de Trámite Documentario de la UNI .....	11
<i>Figura 11.</i> Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNMSM .....	12
<i>Figura 12.</i> Menú principal del Sistema de Trámite Documentario de la UNMSM .....	13
<i>Figura 13.</i> Como registrar un nuevo expediente .....	14
<i>Figura 14.</i> Como modificar un expediente.....	15
<i>Figura 15.</i> Procedimiento de búsqueda de expediente .....	17
<i>Figura 16.</i> Procedimiento de reporte de movimiento de expediente.....	18
<i>Figura 17.</i> Reporte de expediente.....	20
<i>Figura 18.</i> Pantalla general de la UNALM .....	21
<i>Figura 19.</i> Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNALM.....	21
<i>Figura 20.</i> Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNALM.....	22
<i>Figura 21.</i> Pantalla para crear un nuevo documento .....	22
<i>Figura 22.</i> Pantalla de Derivación .....	23
<i>Figura 23.</i> Ventana Ver mis documentos .....	24
<i>Figura 24.</i> Pantalla previa a la impresión.....	24
<i>Figura 25.</i> Hoja de trámite.....	25

## RESUMEN

La tesis “Análisis al Sistema Trámite Documentario y el Servicio de Atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana”, el estudio responde a un diseño no experimental de corte transversal descriptiva cuantitativa porque tiene como fin investigar la influencia y los valores en que se presenta una o más variables.

La población del estudio está constituida por 54 352 alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo como resultado 412 alumnos a quienes se les aplicó el cuestionario.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables independiente y dependiente de la tesis, se eligió como técnica de recolección el cuestionario constituido por 20 preguntas con escala de valoración de Likert y 10 preguntas dicotómicas con dos valores posibles, como sí y no.

Para el estudio, se usó el programa estadístico SPSS, la información proporcionada por los alumnos fueron tabuladas y sometidas a un proceso de análisis por cada pregunta del cuestionario, obteniendo los resultados de la investigación. Se ha contrastado las hipótesis propuestas en la tesis con la técnica estadística del Chi cuadrado y los resultados se están presentado en tablas y gráficos.

Por último, se ha demostrado la causa efecto de las variables: (VI) Implementación del sistema de trámite documentario en línea con la (VD) Satisfacción en los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

Como parte final, se presenta las conclusiones y recomendaciones como propuestas del trabajo de investigación.

**Palabra clave:** Trámite documentario, Gobierno Electrónico, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The thesis "Analysis of the Documentary Processing System and the Service of Attention in the Public Universities of Metropolitan Lima", the study responds to a non-experimental design of quantitative descriptive cross-section because it aims to investigate the influence and the values in which a or more variables.

The population of the study is made up of 54 352 students from the Public Universities of Metropolitan Lima, the sample was determined in a probabilistic manner, obtaining as a result 412 students to whom the questionnaire was applied.

In order to collect the data regarding the behavior of the independent variables and dependent on the thesis, the survey was chosen as the collection technique, whose questionnaire consists of 20 questions with a Likert rating scale and 10 dichotomous questions with two possible values, such as Yes and no.

For the study, the statistical program SPSS was used, the information provided by the students were tabulated and subjected to a process of analysis for each question of the questionnaire, obtaining the results of the investigation. We have contrasted the hypotheses proposed in the thesis with the statistical technique of Chi square and the results are presented in tables and graphs. Finally, the cause effect of the variables has been demonstrated: (VI) Implementation of the document processing system in line with the (VD) Satisfaction in the users of the Public Universities of Metropolitan Lima

As a final part, the conclusions and recommendations are presented as proposals for the research work.

**Keyword:** Document processing, Electronic Government, user satisfaction.



## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo a las disposiciones señaladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, ponemos a su consideración la tesis titulada: **“Análisis al Sistema Trámite Documentario y el Servicio de Atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana”** con el fin de optar el **Título Profesional de Licenciada en Administración.**

Esperamos que la tesis presentada sea de su satisfacción y sirva como material de consulta para alumnos y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, octubre del 2017

## INTRODUCCIÓN

En el Perú, el Gobierno Electrónico impulsa el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, teniendo como base la unificación y optimización de los procedimientos y servicios, que presta el estado a los ciudadanos y con ello facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y de sus actividades.

En la actualidad las aplicaciones web son utilizadas para prestar diferentes servicios por las ventajas que presentan como el acceso a usuarios que se hayan en diferentes partes del Perú y del mundo, concurrencia de usuarios, la permanente actualización y los menores gastos en tiempo y dinero.

En las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, se ha observado que los sistemas de trámite documentario no están integrados al portal web para las consultas y trámites en línea como en otras instituciones públicas, tal es el caso, del RENIEC, OSCE, SUNAT, MINSA, MTC.

Frente a la demanda de información existe gran aglomeración e insatisfacción de los usuarios por la información que recibe por el seguimiento de sus documentos y por el tiempo que tarda en resolverse.

Frente a esa demanda se produce la necesidad de que los usuarios accedan a la información sobre los trámites de sus documentos mediante un sistema de trámite documentario en línea en el portal web de las Universidades Públicas, con la finalidad que puedan acceder desde cualquier computador conectado a internet para que realicen diversos trámites en tiempo real en cualquier horario, los 365 días del año y no tengan la necesidad de trasladarse hasta las instalaciones del campus universitario.

El trabajo presentado tiene como fin principal, seguir los lineamientos establecidos por el Gobierno Electrónico y para ello se ha realizado la investigación con la finalidad de conocer cómo

funcionan los sistemas de trámite documentario en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

Por lo que, se llegó a formular la siguiente interrogante. ¿De qué manera el sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?.

Actualmente el Sistema de Tramite Documentario es limitado en la Universidades Públicas debido a que el personal es el único que puede visualizar el seguimiento del documento y brindar información a los usuarios.

El presente trabajo de investigación contiene lo siguiente:

Capítulo I, se detalla el planteamiento del problema, situación problemática, justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico sobre la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), factores asociados al nivel de satisfacción y, por último las bases teóricas de Gobierno Electrónica y la satisfacción de usuario.

Capítulo III, se detalla las hipótesis de la investigación e identificación de variables.

Capítulo IV, se indica la metodología que consta del tipo y diseño de la investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño y selección de muestra, las técnicas de recolección y procesamiento de los datos; así como, el análisis y la interpretación de la información.

Capítulo V, Análisis e interpretación de resultados, prueba de hipótesis y operacionalización de las variables.

Finalmente, presentamos las conclusiones, recomendaciones de la investigación y los anexos del trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Situación problemática**

La globalización es un fenómeno inevitable en la historia, en las últimas décadas, esta integración mundial ha avanzado de forma espectacular debido a los avances sin precedentes en la tecnología, las comunicaciones, la ciencia, el transporte y la industria, es por ello, que las organizaciones privadas como públicas buscan constantemente la excelencia, a fin de estar actualizados con las nuevas tecnologías que les ayude a ser competitivos, eficientes y eficaces en el desarrollo de la gestión académica, administrativa, financiera, logística y en la administración del talento humano.

En ese sentido, las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, se han ido adecuando a las exigencias planteadas en la Política Nacional de Gobierno Electrónico, dirigido por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) mediante el órgano técnico especializado de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), que responde a necesidades del Gobierno con el propósito de mejorar la gestión administrativa y los servicios, garantizando la transparencia en la información, contemplado en los D.S. N° 066 y 067-2003-PCM.

Sin embargo, teniendo en cuenta las exigencias requeridas por las Instituciones que se señala en el párrafo anterior, las Universidades Públicas no cuentan con un sistema de trámite documentario integrado al portal web de cada Institución con la finalidad que el usuario pueda consultar y realizar sus trámites en línea como en otras instituciones públicas,

tal es el caso, del RENIEC, OSCE, SUNAT, MINSA, MTC; para que los usuarios efectúen sus trámites y realicen el seguimiento respectivo sin necesidad de ir a la institución.

Con relación a lo señalado líneas arriba, el sistema de trámite documentario de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana aún es limitado, porque es de uso exclusivo del personal de las universidades quienes visualizan y brindan información a los usuarios alumnos, docentes, administrativos y externos como instituciones públicas, privadas, proveedores, etc.; que realizan diversos trámites en las instalaciones del campus universitario según el Trámite Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de cada Universidad Pública de Lima Metropolitana, como por ejemplo:

- a) UNI                    50 procedimientos según TUPA
- b) UNMSM            120 procedimientos según TUPA
- c) UNALM            47 procedimientos según TUPA

Asimismo, hemos observado la insatisfacción que expresan los usuarios no tanto en el número de trámites a realizar, sino en el período de espera que le toma realizar un trámite; porque persiste el distanciamiento de la Universidad con los usuarios. Distanciamiento causado por la poca información accesible para el seguimiento y visualización de los trámites que realizan. Reglamentos no actualizados con las nuevas normativas y exigencias de documentos innecesarios que generan trámites burocráticos e impide una atención eficiente del personal de las Universidades con sus usuarios.

En tal sentido, consideramos necesario que en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana se implemente el sistema de trámite documentario en línea en el portal web de cada institución, de tal manera, que los usuarios accedan los 365 días del año, los 7 días

de la semana, las 24 horas del día desde cualquier computador conectado a internet para efectuar trámites en tiempo real y no tengan la necesidad de trasladarse hasta las instalaciones del campus universitario.

Sin embargo, es necesario identificar que no todos los trámites se puedan realizar en línea; como es el caso de la recepción de los grados académicos y/o títulos profesionales, ya que es necesaria la presencia del usuario para que firme el libro de actas y reciba los documentos antes señalados.

Es importante que la institución cautele y resguarde debidamente los expedientes electrónicos, con la finalidad de evitar accesos indebidos y realicen modificaciones no autorizadas.

A continuación detallamos información de algunos sistemas de trámite documentario en las universidades:

El Sistema de Trámite Documentario de la Universidad Nacional de Ingeniería se viene utilizando desde el año 2012, el sistema se realizó en el programa C++ bajo arquitectura cliente – servidor, para trabajar requiere el Sistema Operativo Windows XP.



**STDUNI**  
SISTEMA TRAMITE DOCUMENTARIO DE LA UNI

Usuario: mloayzavar  
Contraseña: \*\*\*\*\*  
Área: Área de Lógicatica

Ingresar Salir

Mediante esta ventana de Inicio usted podrá acceder a los diferentes modulos para la administración de la información en general. Los intentos errados serán auditados por el administrador del sistema, cualquier inconveniente comunicarse con el Área de Informática de la OCEF.

Figura 1. Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNI

Para acceder al sistema debe ingresar el usuario y la contraseña que fue otorgado por la Oficina Central de Economía y Finanzas - UNI (tal como se muestra en la figura). Lo primero que se verá es el MENÚ PRINCIPAL que consta de: Maestros, Bandeja de Expedientes, Bandeja de Documentos, Historial de Expedientes y Consultas: (Consulta General de Expedientes, Expedientes por Dependencias, Expedientes en Trámite).



*Figura 2.* Menú Principal

## BANDEJA DE EXPEDIENTES

Muestra los expedientes que están en poder del usuario; donde se detalla año del expediente, N° de expediente, número de Trámite, fecha y hora de creación de expediente, referencia, subdependencia, Proyecto/Actividad, estado del expediente, N° de SIAF, N° de Certificado

**EXPEDIENTE**

Desde: 01/01/2012 Hasta: 03/02/2012 Consultar

Selección	Año Exp.	Nº Exp.	Nº Trámite	Fecha	Hora	Tipo Documento	Nº Documento	Trámite	Referencia	Sub dep.	Proy /Act	Archivo Adjunto	Estado	SIAF	Certificado
<input type="checkbox"/>	2012	0001669	00013	01/02/2012	14:42:15	Oficio	00093	Otros Trámite con Oli...	SOLICITA CERTIFICACION · A...	460100	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001670	00029	01/02/2012	14:44:24	Oficio	00011	Otros Trámite con Oli...	SOLICITA CERTIFICACION · A...	340100	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001671	00013	01/02/2012	14:45:43	Oficio	00053	Otros Trámite con Oli...	SOLICITA CERTIFICACION AU...	160100	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001686	00031	01/02/2012	15:39:43	Oficio	00200	Otros Trámite con Oli...	SOLICITA AMPLIACION CERTL...	330100	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001687	00032	01/02/2012	15:40:44	Oficio	00201	Otros Trámite con Oli...	SOLICITA AMPLIACION CERTL...	330100	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001688	00008	01/02/2012	15:43:19	Oficio	0023	Otros Trámite con Oli...	SOLICITA CERTIFICACION	050100	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001689	00114	01/02/2012	15:48:41	Oficio	0042	Otros Trámite con Oli...	CERTIFICACION PRESUPUES...	450200	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input type="checkbox"/>	2012	0001690	00115	01/02/2012	15:49:47	Oficio	00041	Otros Trámite con Oli...	CERTIFICACION PRESUPUES...	450200	01000	<input type="checkbox"/>	ACT...	-	-
<input checked="" type="checkbox"/>	2012	0001716	00203	03/02/2012	00:03:35	Oficio	020	Prorrogación de Gastos	DESARROLLO DE INVESTIGA...	420100	01000	<input checked="" type="checkbox"/>	ACT...	-	2012-0000000235

Seleccionar: Nº Expediente: Registros: Todos Ninguno Registrar Desivar Anular Asig. SIAF Exportar Etiqueta Constancia

**MOVIMIENTO**

Con Copia	Doc. Anex.	Fecha Recepción	Hora Recepción	Sub dep.	Nombre	Fecha Derivación	Hora Derivación	Motivo Derivación	Comentario	Situación	Tiempo de Permanencia (ddd:hh:mm)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	03/02/2012	00:03:35	420100	VALDIVIA RIVERA VICENTINA	03/02/2012	00:11:09	Verificar y Tramitar		REMITIDO	00:00:23
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	00:26:42	040100	FLORES CISNEROS ERNESTO R...	03/02/2012	00:42:23	Verificar y Tramitar		REMITIDO	00:00:16
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	00:43:03	040100	LUCANA JARAMILLO FERNANDO	03/02/2012	00:43:51	Verificar y Tramitar		REMITIDO	00:00:04
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	00:47:56	450100	HUMALA TASSO ULISES	03/02/2012	00:49:35	Verificar y Tramitar		REMITIDO	00:00:02
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	00:50:42	091001	MOSCOSO PALACIOS TERESA VI...				CONCLUIDO	CERTIFICADO	

**RECORRIDO DEL EXPEDIENTE**

Recibir Ver Copias Ver Documentos Anexados Anexar Eliminar Devolución Archivar Salir Anulado Copia Activa

Figura 3. Información general de los datos de los expedientes



Contiene los siguientes botones:

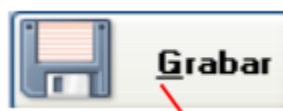
- REGISTRAR: Donde se registrará los datos del expediente.

Mediante este formulario, el usuario podrá registrar los datos referidos al documento, que posteriormente se anexará a un Expediente.

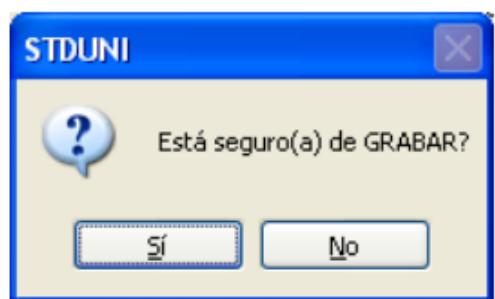
The screenshot shows a software window titled "Registro de Expedientes | Agregar". The window contains a form with the following fields and controls:

- Remitente:** Radio buttons for "Interno" (selected) and "Externo"; "Tipo Remitente:" dropdown menu set to "DEPENDENCIA UNI".
- Subdependencia:** Dropdown menu set to "420100 FIP ADMINISTRACIÓN".
- Área:** Dropdown menu set to "02 Decanato".
- Usuario:** Dropdown menu set to "222 DEL CASTILLO RODRIGUEZ LUIS ANTONIO".
- Actividad:** Dropdown menu set to "01000 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS".
- Trámite Institucional ?** Radio buttons for "Si" (selected) and "No".
- Tipo Trámite:** Dropdown menu set to "2 GASTOS".
- Trámite:** Dropdown menu set to "109 Priorización de Gastos".
- Tipo Documento:** Dropdown menu set to "47 Oficio".
- No. Documento:** Text input field containing "020".
- Fecha Documento:** Date picker set to "27/01/2012".
- Referencia:** Text input field containing "DESARROLLO DE INVESTIGACION CIENTIFICA".
- Seguridad:** Dropdown menu set to "ABIERTO".
- Prioridad:** Dropdown menu set to "NORMAL".
- Observación:** Text area for notes.
- Fuente:** Dropdown menu set to "09 Recursos Directamente Recaudados".
- No. Folios:** Text input field containing "1".
- Importe:** Text input field containing "3560".
- Nuevos Soles:** Currency symbol dropdown menu.
- Requisitos:** Button.
- Archivos Adjuntos:** Checkmark is checked; "Agregar" and "Eliminar" buttons.
- Table:** A table with columns "No Adjunto" and "Ruta Archivo". It contains one row with "1" and a file path.
- Buttons:** "Grabar" (with a floppy disk icon), "Cancelar" (with a red 'X' icon), and "Salir" (with a red 'X' icon).

Figura 4. Pantalla para registrar datos del expediente



Después de concluir de ingresar los datos se procede a Grabar (pulsar el Botón Grabar), confirmando la grabación.



Al confirmar se generará un Número de Trámite, que es correlativo de la dependencia y se generará un Número de Expediente a nivel UNI.

- **DERIVAR:** Para remitir el expediente a un destinatario, el usuario debe seleccionar el (los) expediente(s) y luego pulsar el botón Derivar. Para ello se debe seleccionar la condición del Trámite; que ayudará a los usuarios interesados a saber en qué situación se encuentra el Trámite. También posee la funcionalidad de enviar copia del expediente a otros destinatarios, los cuales llegarán a las bandejas de cada uno de ellos. (Opcional).



Para remitir el expediente a un destinatario, el usuario debe seleccionar el (los) expediente(s) y luego pulsar el botón Derivar

con lo cual obtendrá la siguiente ventana:

Derivar Expediente | Agregar

Motivo Derivación: 5 Verificar y Tramitar

Condición del trámite: 2 REMITIDO

Comentario: |

Destinatario

Interno  Externo Tipo Destinatario: DEPENDENCIA UNI

Dependencia: 04 Oficina Central de Planificación y Presupuesto

Subdependencia: 040100 PLANIFICACIÓN ADMINISTRACIÓN

Área: 02 Jefatura

Usuario: 223 FLORES CISNEROS ERNESTO ROBINSON

Destinatario a copiar

Con Copia:

Interno  Externo Tipo Destinatario: DEPENDENCIA UNI

Dependencia: 45 Dirección General de Administración

Subdependencia: 450100 DIGA - ADMINISTRACIÓN

Área: 02 Dirección General de Administración

Usuario: 41 HUMALA TASSO ULISES

Agregar Eliminar

Código	Usuario

Enviar Cancelar Salir

Figura 5. Pantalla para derivar el expediente



IMPRESIÓN DE CONSTANCIA DE TRÁMITE A continuación se procede a imprimir la Constancia de Trámite, para ello

seleccionar el expediente y pulsar el botón Constancia.

También se puede imprimir la etiqueta con código de barra para lo cual pulsar el botón Etiqueta. Exclusivo para los usuarios de perfil Mesa de Partes.

**CONSTANCIA DE TRÁMITE UNI**

**Nº Expediente**  
**0002504**

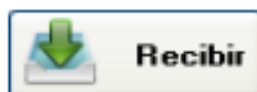
Trámite	
Nº	0002504
Nombre	Priorización de Gastos
Nº Documento	Oficio Nº 020 2012
Referencia	DESARROLLO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
Prioridad	NORMAL
Seguridad	ABIERTO
Fecha Inicio	09/02/2012 a las 12:18:27
Fecha Término Estimado	16/02/2012
Elaborado por	vvaldivia - VALDIVIA RIVERA VICENTINA

Remiteente	
Nombre	DEL CASTILLO RODRIGUEZ LUIS ANTONIO
Dependencia	420000-Facultad de Ingeniería de Petróleo, Gas y Petroquímica
Subdependencia	420100-FIP Administración
Área	Decanato

Destinatario	
Nombre	FLORES CISNEROS ERNESTO ROBINSON
Dependencia	040000-Oficina Central de Planificación y Presupuesto
Subdependencia	040100-Planificación Administración
Área	Jefatura

  
0002504

Figura 6. Constancia de trámite




Posteriormente el destinatario desde su Bandeja de Expedientes, debe proceder a recepcionar pulsando el botón Recibir. Luego se selecciona los expedientes a recibir. Luego hacer click en el botón Recibir.

Recepción de Trámite | Recibir

Seleccionar Todo Nº Expediente:

Recibir	Año	Nº Trámite	Nº Expediente	Sub dependencia	Enviado Por	Para	Copia
<input type="checkbox"/>	2012	00003	0000258	040100	MOSCOSO PALACIOS TERESA VICTORIA	STEFANY YULIANA, VELASQUEZ ROJAS	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2012	00004	0000250	040100	MOSCOSO PALACIOS TERESA VICTORIA	STEFANY YULIANA, VELASQUEZ ROJAS	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2012	00211	0002504	040100	VALDIVIA RIVERA VICENTINA	FLORES CISNEROS ERNESTO ROBINSON	<input checked="" type="checkbox"/>






Figura 7. Expedientes por recibir

1. Puede Ingresar el Nro. Expediente y automáticamente se seleccionará (se puede utilizar lectora de Código de Barras).
2. Al seleccionar el check, selecciona todos los expedientes que se muestran en pantalla.
3. Si está seleccionado, indica que es una copia del expediente.

## BANDEJA DE DOCUMENTOS

Muestra los documentos realizados; donde detalla el año del documento, el correlativo de documento generado, el tipo de documento, el número de documento, la subdependencia, el Proyecto/Actividad, la fecha del documento, el Asunto, la Glosa, el estado del documento y el expediente donde a sido anexado el documento.

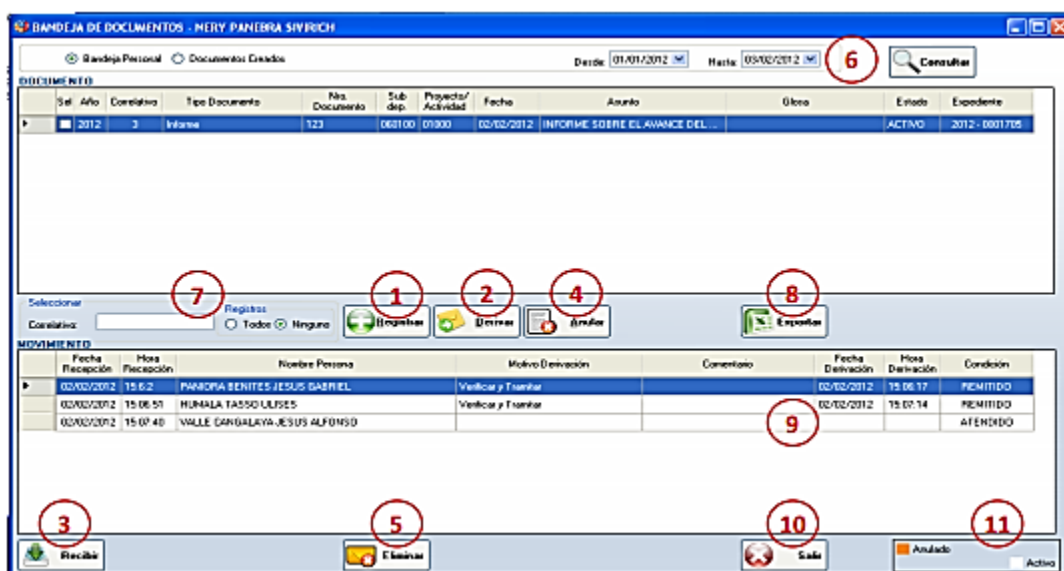


Figura 8. Pantalla Bandeja de Documentos

1. Permite registrar datos de un determinado documento. Mediante este formulario, el usuario podrá registrar los datos referidos al documento, que posteriormente se anexará a un Expediente.

2. DERIVAR (ENVIAR) documento. Mediante esta opción, el usuario podrá derivar el documento a un destinatario.
  - 2.1.- Graba los datos ingresados y automáticamente envía un correo al destinatario.
  - 2.2.- Cancela la operación de derivar.
  - 2.3.- Opción para salir del formulario sin realizar ninguna operación de derivación.
3. RECIBIR. Permite recibir documentos enviados por otras personas, los cuales se visualizará en la Bandeja de Documentos.
  - 3.1.- Recibir documentos, para ello se selecciona el(los) documento(s), pulsando la caja de selección de la columna recibir y se presiona el botón Aceptar.
  - 3.2.- Opción para salir del formulario sin realizar la Recepción.

## HISTORIAL DE EXPEDIENTES

Permite realizar consultas diversas sobre los expedientes, contando para ello con los filtros necesarios, se muestran los datos relativos a los expedientes, la ruta de recorrido y los documentos anexados.

The screenshot shows the 'HISTORIAL DE EXPEDIENTES - NETY PAHTEBA SIVICH' application. It features a search and filter interface at the top, a main table of expedients, and a section for attached documents at the bottom. The interface is annotated with red arrows and labels: 'FILTROS' points to the search filters, 'EXPED' points to the main table, 'RUTA' points to the bottom right corner, and 'DOCUMENTOS ANEXADOS' points to the bottom section.

Sub Exp	MP Exp	MP Trámite	Fecha	Hora	Tipo Documento	Nº Documento	Trámite	Referencia	Sub dep.	Ploy Aut	Importe	Agilizo Adjunto	SNIF	Certificado
<input type="checkbox"/>	2012	0081711	00275	02/02/2012	17:52:55	Edicla	123	Cambios de Hacer...	542F	092900	01008	0.00	<input type="checkbox"/>	-
<input type="checkbox"/>	2012	0081712	00276	02/02/2012	19:51:27	Orden de C...	1222	Adornos de Carr...	4452A50AD	091100	01008	0.00	<input type="checkbox"/>	-
<input type="checkbox"/>	2012	0081713	00277	02/02/2012	19:52:19	Salud	1	Otro Trámite co...	SOLICITO PERMISO	091100	01008	0.00	<input type="checkbox"/>	-
<input type="checkbox"/>	2012	0081714	00278	02/02/2012	21:57:54	Oficio	123	Juicio Evidenc...	AYUDA A ESTUDIANTES	091100	01008	1.00	<input type="checkbox"/>	-
<input type="checkbox"/>	2012	0081725	00279	02/02/2012	21:59:27	Orden de C...	0006	Adquisición de B...	PRENSA	091100	01008	1500.00	<input type="checkbox"/>	-
<input checked="" type="checkbox"/>	2012	0081726	00283	03/02/2012	09:43:26	Oficio	020	Presupuesto de G...	DESAFOLLO DE INVESTIGA...	429100	01008	302.00	<input checked="" type="checkbox"/>	2012-0000000206

Com. Copia	Doc. Anexa	Fecha Recepción	Hora Recepción	Sub dep.	Nombre	Fecha Derivación	Hora Derivación	Motivo Derivación	Comentarios	Condición	Tempo de Permanencia (dd:hh:mm)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	03/02/2012	08:30:35	429100	VALERIA RAFAELA VICENTINA	03/02/2012	08:11:08	Verificar Trámite	...	PERMITIDO	00:30:23
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	08:26:42	849100	FLORIS OSWALDO ESPARTELO R...	03/02/2012	08:42:23	Verificar Trámite	...	PERMITIDO	00:30:16
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	08:49:35	849100	LUCIANA JARAMILLO FERNANDO	03/02/2012	08:43:51	Verificar Trámite	...	PERMITIDO	00:30:34
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	08:47:56	459100	HELENA FASSO LUIS	03/02/2012	08:48:26	Verificar Trámite	...	PERMITIDO	00:30:32
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03/02/2012	08:50:42	891001	MICHELLE PALACIOS REYES A VL...				CONCLUIDO	CERTIFICADO	

Item	Carátula	Tipo Documento	Nº Documento	Azulejo	Clase
[Empty area for attached documents]					

Figura 9. Historial de expedientes

## CONSULTAS

Para tal propósito se dispone de las siguientes opciones:

**CONSULTA GENERAL DE EXPEDIENTES:** Se puede hacer la búsqueda con el número generado al ser registrado el expediente.

Figura 10. Consultas de expedientes del Sistema de Trámite Documentario de la UNI

**EXPEDIENTES POR DEPENDENCIAS:** Permite obtener un consolidado mensual y anual de expedientes por dependencias y acceder a su detalle.

**EXPEDIENTES POR PERSONAS:** Permite obtener un consolidado mensual y anual de expedientes están en poder de cada persona y acceder a su detalle.

La Oficina de Secretaria General de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, viene utilizando el Sistema de la Trámite Documentario interno desde el año 2012 y para el año 2015 se integró a todas las Facultades, este sistema se realizó en Visual Base con el proveedor administrador de Microsoft Oracle, arquitectura cliente – servidor .

A continuación se detalla el proceso de cómo ingresar al usuario de Mesa de partes al terminal desde el cual se va acceder al Sistema Integral de Información de la Secretaría General

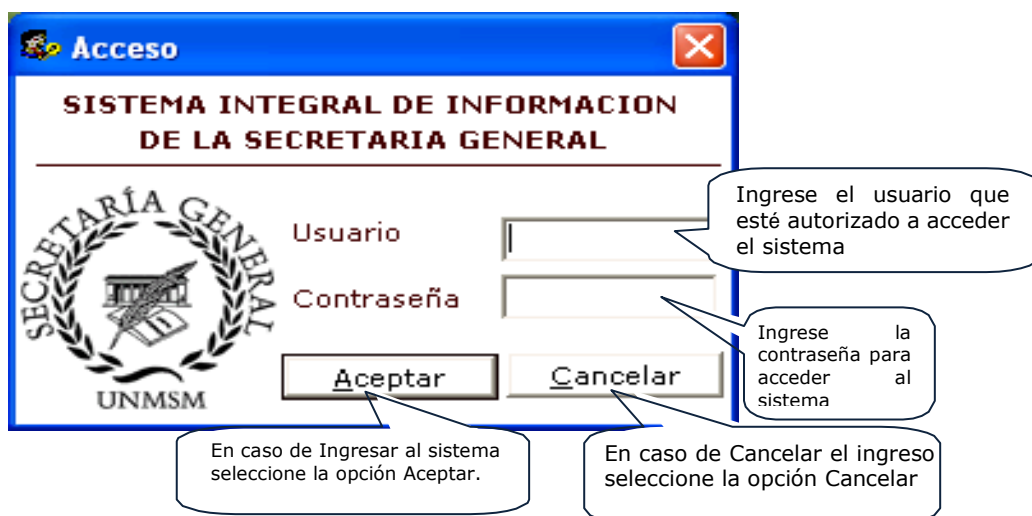


Figura 11. Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNMSM

A continuación, se mostrará la pantalla Acceso en donde se solicitará un usuario y clave para que el personal acceda al SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL.

- En caso de elegir la opción “Aceptar” deberá ingresar el usuario y contraseña correctamente. Automáticamente se mostrara la pantalla principal.
- En caso de elegir la opción “Cancelar” el sistema se cerrara automáticamente.

## Menú Principal del Sistema

Luego de ingresado al sistema correctamente se mostrará la pantalla principal que el usuario puede acceder a continuación se muestra la pantalla siguiente:

La siguiente pantalla principal, contiene la barra de opciones del menú principal y menú de opciones rápidas.

- Donde la barra de menú principal contiene las siguientes opciones:
  - o Expediente.
  - o Movimiento.
  - o Reporte Expediente.
  - o Reporte Movimiento.
  - o Ventana.

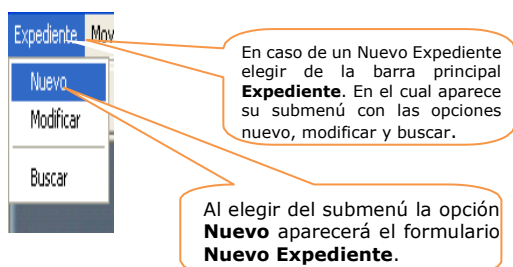


Figura 12. Menú principal del Sistema de Trámite Documentario de la UNMSM



## NUEVO EXPEDIENTE

En el proceso nuevo expediente, se ingresa los datos del documento físico de la Resolución Rectoral llegados a los usuarios del sistema de trámite documentario; a continuación se detalla y explica los pasos que debe de seguir para el procedimiento del registro.



**Nuevo Expediente**

**Dependencia Origen**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Observación**

**Documentos** | Asuntos

Importancia	Descripción	Número	Siglas	Año
Principal	RESOLUCION DECANAL	00270	D-FIEE	2009

Agregar | Eliminar

Figura 13. Como registrar un nuevo expediente

## MODIFICAR EXPEDIENTE

En el proceso modificar expediente, se modifica los datos registrados por los usuarios de Mesa de Partes. Para realizar las modificaciones de los datos del expediente se irá a la barra del menú principal y se elegirá Expediente, el cual contiene la opción modificar como se muestra en la siguiente figura el cual explica con más detalle los pasos que debe de seguirse:

### Acción:



En caso de realizar Modificaciones del Expediente elegir de la barra menú principal Expediente el submenú **Modificar**, realizado esta acción aparecerá el formulario **Modificar Expediente**.

En el punto A, se elige la opción buscar, en cual se deberá ingresar el número de expediente del documento Resolución registrado que se desea realizar las modificaciones. Al momento de realizar la búsqueda en

**Modificar Expediente**

Número : 00001-SG-2008

**Dependencia Origen**  
RECTORADO

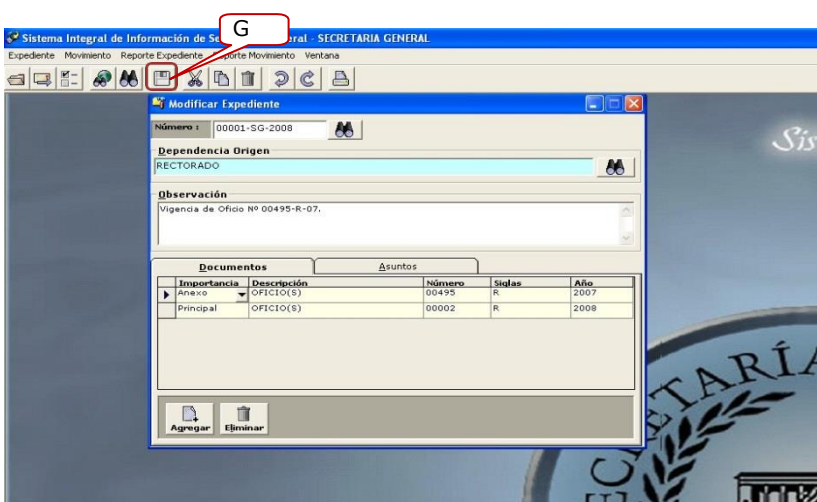
**Observación**  
Vigencia de Oficio N° 00495-R-07.

**Documentos**      **Asuntos**

Importancia	Descripción	Número	Siglas	Año
Anexo	OFICIO(S)	00495	R	2007
Principal	OFICIO(S)	00002	R	2008

**Agregar**      **Eliminar**

Figura 14. Como modificar un expediente



la opción búsqueda aparecerá automáticamente los datos de dicho documento para sus respectivas modificaciones.


En el punto B en caso que desee modificar la dependencia origen se

ingresara a buscar la dependencia a modificar.

En el punto C aparece automáticamente el asunto de la observación, si solo si se realizó la búsqueda del expediente a modificar.

En el punto D es la viñeta de Documentos en donde se encuentra los datos de importancia registrado,

En el punto E se observa los datos de Importancia, Descripción, Número, Siglas y Año del documento Resolución registrado. En caso de realizar modificaciones se ingresara a cada uno de ellos para realizar las modificaciones respectivas.

En el punto F, en caso que se desee agregar alguna importancia del Documento se agregara mediante el icono  .

En el punto G es la pestaña asunto en donde aparecerá los datos el cual se desee modificar. En el punto H se guarda los datos de modificación del expediente.

## BUSCAR EXPEDIENTE

En el proceso buscar expediente, se realizara la búsqueda por un criterio del expediente ingresado realizado por los usuarios de Mesa de Partes. Para realizar la búsqueda se irá a la barra del menú principal y se elegirá Expediente, el cual contiene la opción buscar como se muestra en la siguiente figura el cual explica con más detalle los pasos que debe de seguirse:



En caso de realizar Búsqueda del Expediente se elegirá de la barra menú principal Expediente el submenú **Buscar**, realizado esta acción aparecerá el formulario Búsqueda

En el punto A, se tiene la pestaña Criterios, Resultados y Vista Previa. En el punto B, se deberá digitar el número del expediente a buscar.

En el punto C, si se desea buscar por año se elige la opción año.

The screenshot shows the 'Busqueda' application window with the following elements and callouts:

- A:** Points to the 'Criterios' tab.
- B:** Points to the 'Número' input field containing '-SG-'.
- C:** Points to the 'Año' dropdown menu showing '(Todos)'.
- D:** Points to the 'ApellidoP/ApellidoM/Nombres' input field.
- E:** Points to the search icon (binoculars) next to the 'Dependencia' field.
- F:** Points to the search icon (binoculars) next to the 'Asunto' field.
- G:** Points to the search icon (binoculars) next to the 'Documento Principal' field.
- H:** Points to the 'Año' dropdown menu for 'Documento Principal'.
- I:** Points to the search icon (binoculars) next to the 'Documento Anexo' field.
- J:** Points to the 'Año' dropdown menu for 'Documento Anexo'.
- K:** Points to the search icon (binoculars) in the bottom toolbar.
- L:** Points to the 'EXIT' button in the bottom toolbar.

Figura 15. Procedimiento de búsqueda de expediente

En el punto D, En caso de buscar los datos personales del interesado se deberá de digitar el apellido paterno, materno y nombres del interesado.

En el punto E, en caso que se desee buscar por la Dependencia. En el punto F, en caso que se desee buscar por el asunto.

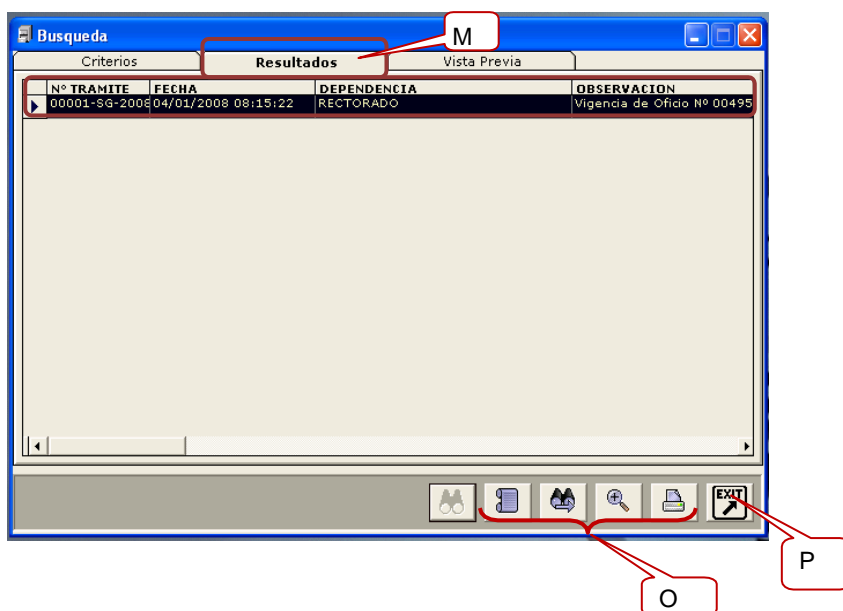


Figura 16. Procedimiento de reporte de movimiento de expediente

En el punto G, en caso que se desee buscar por el Documento Principal.

En el punto H, en caso que se desee digitar el Número, siglas y el año a consultar por el Documento principal.

En el punto I, en caso que se desee buscar por el anexo del documento físico.

En el punto J, en caso que se desee digitar el Número, siglas y el año a consultar por el anexo del documento físico.

En el punto K, se realizara la búsqueda de acuerdo a las elecciones dadas anteriormente. En el punto L, las opciones resoluciones, ruta, ver detalle están desactivadas.

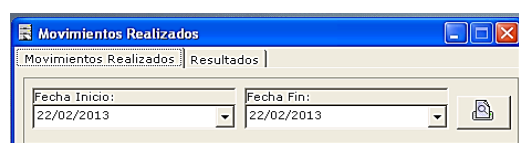
En el punto M, al momento de realizar la búsqueda de acuerdo a la búsqueda del usuario, la pestaña Resultados muestra datos del documento tramitado.

En el punto O, las opciones resoluciones, ruta, ver detalle se activaran después de realizado la búsqueda respectiva.

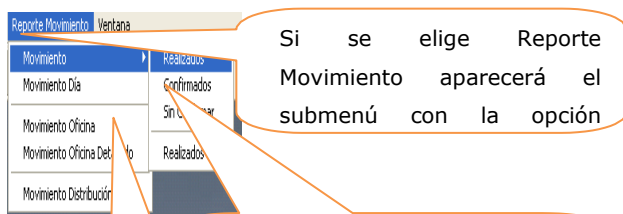
En el punto P, sirve para salir del formulario búsqueda.

## REPORTE MOVIMIENTO

En el proceso Reporte Movimiento se realizara los reportes respectivos al movimiento realizados por la Dependencia o Facultad. Para poder realizar dicho reporte se elegirá Reporte Movimiento



las opciones será dependiendo de los reportes a realizar ya sea por Movimiento, Movimiento Día,



Si se elige Reporte Movimiento aparecerá el submenú con la opción

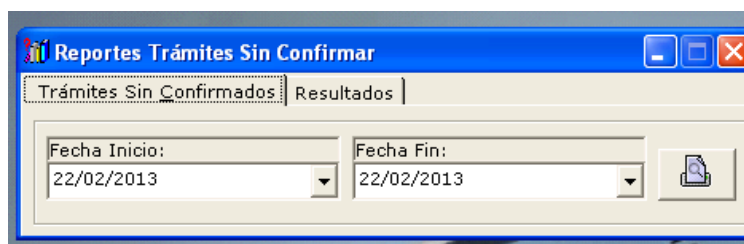
En la submenú Movimiento contiene las opciones Realizados, confirmados, sin confirmar y realizados.

En el submenú Reporte Movimiento si se elige la opción **Movimiento** en el submenú **Realizados** el cual contiene el formulario



En la submenú Reporte Movimiento si se elige la opción **Movimiento** en el submenú **Confirmar** aparecerá la

Movimiento Oficina, Movimiento Detallado y Movimiento Distribución.



Ruta Expediente

Zoom 100%

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**  
**Módulo de Trámite Documentario**

Ruta Documentaria del expediente N° 06649-SG-2017

N° Mov.	Origen	Destino	Fecha de Envío	Fecha de Ingreso	Indicación	Obs.	Estado
1	SECRETARIA GENERAL	OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS - OGRRH	14/08/2017 05:22:35 p.m.	16/08/2017 05:08:35 p.m.	INFORME	HECHO PASE A LA DGA.	EN PROCESO
2	OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS - OGRRH	OGRRH - OFICINA DE GESTIÓN Y ESCALAFÓN - OGYE	16/08/2017 05:10:43 p.m.	17/08/2017 07:53:19 a.m.	INFORME	YFM	EN PROCESO
3	OGRRH - OFICINA DE GESTIÓN Y ESCALAFÓN - OGYE	OGRRH - OFICINA DE REMUNERACIONES Y OBLIGACIONES	17/08/2017 02:17:33 p.m.	18/08/2017 11:04:44 a.m.	ATENCIÓN	SIRVANCE INFORMAR SI LA PLAZA ESTA REGISTRADA EN EL PAP Y EN EL APLICATIVO DE RRHH DEL MEF Y SI	EN PROCESO
4	OGRRH - OFICINA DE REMUNERACIONES Y OBLIGACIONES - OROS	OGRRH - OFICINA DE ESCALAFÓN - OGYE	18/08/2017 11:09:49 a.m.	18/08/2017 12:36:41 p.m.	ATENCIÓN	La plaza indicada en la RREN 06327-R-16, si se encuentra registrada en el Aplicativo Informático del MEF y cuenta con su	EN PROCESO
5	OGRRH - OFICINA DE GESTIÓN Y ESCALAFÓN - OGYE	SECRETARIA GENERAL	18/08/2017 05:31:22 p.m.	21/08/2017 02:59:22 p.m.	ATENCIÓN	Informe N.º 00936/DGA-OGRRH/2017 lvsq	EN PROCESO
6	SECRETARIA GENERAL	DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION - DGA	21/08/2017 03:04:25 p.m.	22/08/2017 10:06:54 a.m.	OPINIÓN		EN PROCESO
7	DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION - DGA	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION - OGPL	22/08/2017 10:07:42 a.m.	23/08/2017 11:15:17 a.m.	OPINIÓN	HECHO, PASE A LA OFICINA GENERAL DE ASESORIA LEGAL PARA OPINION	EN PROCESO
8	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION - OGPL	OGPL - OFICINA DE RACIONALIZACION	23/08/2017 11:16:21 a.m.	23/08/2017 12:53:23 p.m.	OPINIÓN	CONCLUSION Y DESIGNACION JEFE DE LA OF. DE ASUNTOS LABORALES Y SEGURIDAD SOCIAL	EN PROCESO
9	OGPL - OFICINA DE RACIONALIZACION	OFICINA GENERAL DE RACIONALIZACION	24/08/2017 12:16:30	24/08/2017 03:52:13	ATENDIDO	INFORME N° 0554-OR/OGPL-2017	EN PROCESO

Página: 1/1

Dirección

ES 02:41 p.m. 01/09/2017

Figura 17. Reporte de expediente

### Acción:

Para visualizar cada uno de los reportes se tendrá que elegir los rangos de la Fecha Inicio y Fecha

El Sistema de Trámite Documentario de la Universidad Nacional Agraria La Molina requiere para su operatividad que las computadoras tengan instalado como mínimo el Sistema Operativo Windows XP / 7.

Figura 18. Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNALM



Figura 19. Pantalla general de la UNALM

Al ingresar el usuario con la contraseña actual se despliega un cuadro donde se selecciona el tipo de trámite a realizar, dos opciones:

**Trámite externo:** Cuando llegan documentos de personas o instituciones externas, que no pertenecen a la universidad.



**Trámite interno:** Cuando se hace seguimiento a los documentos institucionales, dentro del Campus Universitario, considerando todas las dependencias internas.

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO - SISDOC

Usuario: Maria Chacón  
Cerrar Sesión

Gestión de documentos | Reportes | Ayuda | Inicio

**DATOS GENERALES**

NºExpediente: 04-134

NºDocumento:

Fecha de emisión:   

Tipo de Documento: Carta

Nº Folios:

Asunto\_Documento:

Formato fecha(aaaa-mm-dd)

GRABAR

Diciembre, 2011

sem	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sáb	Dom
48				1	2	3	4
49	5	6	7	8	9	10	11
50	12	13	14	15	16	17	18
51	19	20	21	22	23	24	25
52	26	27	28	29	30	31	

Martes, 6 de Diciembre de 2011

Figura 20. Inicio del Sistema de Trámite Documentario de la UNALM

**CREAR DOCUMENTO NUEVO:** Se tiene las opciones:

- Gestión de documentos (Genera nuevo documento y seguir el tramite)
- Reportes (Visualizar los diversos reportes y consultas)
- Ayuda (Archivo con detalles del Manual de Usuario)
- Inicio (Para volver a la pantalla principal y seleccionar si es tramite Externo o Interno)

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO - SISDOC

Usuario: Maria Chacón  
Cerrar Sesión

Gestión de documentos | Reportes | Ayuda | Inicio

**Nuevo Documento**

Mis documentos

NºExpediente	Nºdocumento	Documentos del Área	Fecha registro
		Creado por:	
		Documentos recibidos	
NºExpediente	Dependencia	Fecha derivacion	Fecha recepcion

Figura 21. Pantalla para crear un nuevo documento

**DERIVACIÓN DE DOCUMENTO:** Una vez detallado los datos del expediente a tramitar se procede a la derivación, ubicamos el Estado documento: **Derivado**.

Automáticamente al seleccionar la opción derivado se despliega la opción para seleccionar la Dependencia Destino que pueden ser más de una, también se puede realizar la derivación con copia a otra dependencia. Luego se selecciona las acciones a designar. Finalmente se presiona Grabar y de esta manera quedan los datos guardados y la derivación culminada.

SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO - SISDOC

Usuario: Martha Ciroán  
Cerrar Sesión

Gestión de documentos Reportes Ayuda Inicio

**DATOS GENERALES**

N° Expediente: IN-114

Fecha de Emisión: 2011-12-06

Fecha de Registro: 2011-12-09 Hora de Registro: 13:43:25

Formato fecha(aaaa-mm-dd) Formato hora (00:00:00)

N° Documento: RS-131224 Tipo\_documento: Carta

Asunto\_Documento: urgente N° folios: 2

Actualizar

**TRAMITE A REALIZAR**

Estado\_documento: Atendido Derivado Atendido

Observación:

GRABAR CANCELAR

[Ver Hoja de Trámite](#)

Figura 22. Pantalla de Derivación

### **VER DOCUMENTOS DE MI DEPENDENCIA:**

Luego de guardar los datos del expediente nuevo o derivado se visualiza la siguiente pantalla, en la sección Mis documentos, se podrá escoger el expediente y lograr imprimir la hoja de trámite que acompañará al documento en físico.



Figura 23. Ventana Ver mis documentos

## IMPRESIÓN DE DOCUMENTO:

Al hacer clic en el icono de impresora automáticamente se muestra el diseño de la hoja de trámite del Expediente a imprimir.



Figura 24. Pantalla previa a la impresión

Esta es la Hoja de Trámite que va a acompañar el documento en físico.

		<b>HOJA DE TRAMITE</b>		<b>EXPEDIENTE: IN-114</b>		
				<b>CREADO POR: Maria Chacón</b>		
<b>REMITENTE:</b> Oficina de Servicios Informáticos		<b>DOCUMENTO:</b> R5-131224				
<b>ASUNTO:</b> urgente		<b>INGRESO:</b> 2011-12-09 13:43:26				
ENVIADO POR	REMITIDO A	FECHA DERIVACIÓN	ACCIONES	FOLIOS	OBSERVACIONES	V'B'
Oficina de Servicios Informáticos	Vice Rectorado Académico	2011-12-09	11	2		

**Acciones**

01. Trámite	07. Gest. V'B' y/o Firma	13. Estudio y/o Análisis	19. No Competencia
02. Ajustar Antecedente	08. Opinar o Informar	14. Conocimiento y Fines	20. Atender y Responder
03. Agregar al Expediente	09. Notificar al Interesado	15. Recomendación	21. Evaluar e Informar
04. Archivar	10. Por Correspondencia	16. Ejecución	22. Coordinar
05. Devolver al interesado	11. Preparar Respuesta	17. Revisar y Coordinar	23. Verificar
06. Muy Urgente	12. Proyectar Resolución	18. Seguimiento	24. _____

Figura 25. Hoja de trámite

## **1.2 Problema de Investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera el sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?

### **1.2.2 Problemas específicos**

Para desarrollar el problema antes mencionado, utilizaremos a continuación las sub preguntas para la investigación:

- a) ¿En qué medida la atención que brinda el personal de trámite documentario afecta la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?
- b) ¿Cómo el sistema de trámite documentario apoya el seguimiento de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?
- c) ¿Cómo el acceso a las consultas de trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

La investigación propuesta servirá para conocer el índice de satisfacción que tendrían los usuarios con la implementación del sistema de trámite documentario en línea en las universidades públicas de Lima Metropolitana, mediante el cual, los usuarios puedan acceder al portal web de la institución para efectuar un trámite desde cualquier lugar usando una computadora, laptop, tablet o smartphone.

Además con dicha implementación se pueden hacer procesos y servicios más eficaces y eficientes en cuanto al tiempo de atención menor en la realización de diversos trámites, reducción de costos asociados a: Uso del papel, cartuchos de tóner y tinta, consumo de energía empleada en imprimir y fotocopiar.

#### **Justificación practica**

Esta investigación se realiza porque necesitamos conocer si con la implementación de un sistema de trámite documentario en línea en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, contribuye a que los usuarios realicen diversos trámites documentarios de manera eficaz y oportuna, con ello puedan percibir la reducción en cuanto al tiempo que le toma realizar cada procedimiento haciendo uso de una plataforma acorde con el uso de la tecnología y al ahorro económico por la disminución en los costos finales del trámite.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Demostrar si el sistema de trámite documentario influye en la satisfacción a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Comprobar si la atención que brinda el personal del sistema de trámite documentario afecta la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.
- b) Analizar si el sistema de trámite documentario apoya el seguimiento de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.
- c) Verificar si el acceso a las consultas de trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### TESIS 1:

“La investigación tiene como objetivo general “Determinar si la Aplicación Web mejora y agiliza la accesibilidad a la información de los trámites que se realizan en el Edificio Administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno” se enfoca en una investigación cuantitativa con estudios Pre experimental y Post experimental, donde no tienen variables intervinientes, usaron un diseño de pre prueba y post prueba sobre un punto mismo grupo experimental.

Para obtener la información realizaron una encuesta y trabajaron con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 5%.

Las conclusiones demuestran que su investigación resultó óptima para que se mejore y se agilice más los trámites documentarios en dicha universidad”.

(Wilca Quisocala & Alferez Vilca, 2014)

De lo manifestado podemos mencionar que los autores se enfocan en la percepción que tienen los usuarios, en cuanto a la eficiencia, respecto a la satisfacción con relación a los diversos trámites que realizan en dicha universidad pública, siendo para ello necesario la migración del trámite documentario a una base de datos con la finalidad de mejorar y agilizar cualquier trámite para los usuarios.

Para el desarrollo de la tesis, primero tuvieron que hacer el levantamiento de la información haciendo la entrevista al personal involucrado para preguntar sobre las falencias que se



presentaban al hacer uso del trámite documentario tradicional. Con la prueba del aplicativo informático, pudieron comprobar que se agilizó y resolvió los trámites en el menor tiempo, mejorando la atención a los usuarios.

## **TESIS 2:**

“La investigación se enfoca en ofrecer como alternativa el uso de un aplicativo móvil basada en M-Government y Redes Sociales, que les permita a los ciudadanos una comunicación fluida y en tiempo real con sus autoridades, en este caso particular con la Municipalidad Lima, con el fin de combatir la inseguridad ciudadana de diversos tipos que se presentan en el día a día.

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue la comunicación de los ciudadanos con las autoridades municipales en relación a los acontecimientos que presenta la seguridad ciudadana, utilizando una herramienta tecnológica móvil, basada en M-Government y Redes Sociales.

Las conclusiones más relevantes de esta investigación son:

- El 80% de los residentes en Lima, están de acuerdo con la iniciativa de hacer frente a la inseguridad ciudadana, utilizando las herramientas de un aplicativo móvil.
- La integración entre M-Government y redes sociales, permite aprovechar mejor las bondades tecnológicas de estos, encaminados a mejorar la comunicación entre los residentes y el Estado, específicamente para mejorar los canales de comunicación en favor de la seguridad ciudadana”

(Arnedo Dos Santos, A. A., & Cárdenas Tello, S. M. , 2014, págs. iv, viii, 77)

De lo manifestado podemos mencionar que los autores señalan la importancia del uso de las tecnologías informáticas, las cuales se han convertido en una gran herramienta que da soporte y ayuda al aparato estatal y privado; siendo este asunto específico la interacción con el ciudadano para una participación efectiva contra la inseguridad, para ello tuvieron que investigar la relación que tienen las redes sociales con el tema, mediante el uso de un aplicativo móvil las personas podrán comunicar en tiempo real las ocurrencias sobre inseguridad que se presenten.

### **TESIS 3:**

“La administración electrónica (e-administration) concierne a todas las iniciativas que involucran el uso de las TIC en la gestión de la administración pública (Ronaghan, 2002).

Las acciones que se llevan a cabo en este ámbito pueden agruparse en dos grandes aspectos, en primer lugar el acceso que tienen los ciudadanos a la información y, en segundo lugar, la prestación de servicios públicos y trámites que se prestan mediante una plataforma informática.

En el primer punto las instituciones públicas clasifican la información que utiliza para sus propios fines y de interés para la sociedad. Dicha información se agrupa en tres tipos: divulgativa, operativa y específica.

Tener acceso a esta información mediante mecanismos digitales genera beneficios en la reducción de costos de distribución, acceso sin barreras espacio-temporales, disminución del tiempo de ciclo en la producción de la información, aumento de la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

En esta línea de acción, una de las iniciativas de mayor éxito es la implementación de los portales únicos de acceso a la información.

En el segundo punto, la prestación electrónica de servicios y trámites garantiza la provisión de servicios públicos a través del uso de las TIC. Los llamados servicios en línea se adaptan mejor a los usuarios y cumplen con sus expectativas pues eliminan las barreras espacio-temporales.

Una de las principales funciones en este ámbito es la creación de un portal único que permita el acceso a todos los servicios o trámites que se puedan solicitar o realizar a cualquier nivel gubernamental. Simplifica la interacción del ciudadano con la administración pública, presentándola como una unidad e incrementando su eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Las dificultades que se tiene con la implantación de un proyecto de estas características, es por ejemplo, la exigencia de crear confianza a través de sistemas de transacciones seguras o la implementación de la firma digital”

(Cardona Madariaga , 2004, págs. 47-48)

De lo manifestado, podemos mencionar que el autor señala la importancia que tienen las TICs para las instituciones públicas en beneficio de los ciudadanos con la puesta en marcha del Gobierno Electrónico a nivel mundial que viene generando grandes cambios, los cuales, están enmarcados dentro de las políticas y regulaciones que se dan para su implementación, una de las más importantes es la interacción del ciudadano con las instituciones públicas, es por ello, que se viene incorporando a través de una plataforma informática los sistemas de

trámite documentario a un servicio de trámite en línea con la respectiva transparencia de la información.

#### **TESIS 4:**

“Un Sistema Informático Web, es un sistema de información de base de datos de respaldo que se ejecuta y se distribuye a través de Internet con el acceso de los usuarios a través de los navegadores web. Los usuarios pueden acceder a la información a través de las páginas (www) que incluyen una estructura de navegación entre ellos y los sitios fuera del sistema. Por otra parte, también debe haber operaciones para recuperar los datos desde el sistema o para actualizar la(s) base(s) de datos subyacente(s)

Los Sistemas de Información (SI) eran tradicionalmente sistemas cerrados en tres aspectos.

- Intercambio de datos con excepción de los sistemas previstos no era fácil de establecer, si es posible en absoluto.
- Sólo el personal de la organización que ejecuta el SI tiene acceso a él.
- Sólo un canal de acceso estaba disponible.

Constantemente el uso de "links" convirtió un Sistema de Información en un Sistema informático Web, por ejemplo: Un SI implementando un Sistema de Información abierto. El intercambio de datos con otros SIW se hace fácil; exponiendo un SI a los enlaces de otro Sistema de Información permite a prácticamente todo el mundo acceder a ella.

Toda institución gubernamental cuenta con un TUPA, que es un documento de gestión donde están señalados todos los trámites con los respectivos tiempos de atención que necesitarán.

El **AngularJS** es una aplicación web dinámica que utiliza el HTML como lenguaje de plantillas.

Spring framework combina excelentes prácticas para desarrollar Java Enterprise Edition de la industria y las integra con marcos estructurales de terceros de su clase.”

(Calmet Izquierdo, 2014, págs. 6-7, 158)

De lo manifestado, podemos indicar que los autores señalan como a través del tiempo ha ido evolucionando los framework para el desarrollo de la web, dada la buena aceptación que ha tenido de parte de los desarrolladores y por los múltiples beneficios que ofrece, por lo que, proponen demostrar como a través del Sistema Informático web se puede aligerar los trámites y controlar los documentos que ingresan en una institución que no cuenta con un sistema informático, porque realizan sus procedimientos en forma manual. Asimismo, demuestran como usando el Sistema Informático Web se han presentado mejoras para controlar y verificar el estado de cualquier expediente y/o documento en la institución, así como reducir el tiempo de la tramitación.

#### **TESIS 5:**

“El Proyecto Especial Alto Mayo tiene un sistema de Trámite Documentario llamado Sistema de Gestión Documentaria, con esta aplicación web se efectúa el registro, control y seguimiento de los expedientes procesados en la organización, es una solución parcial para la gestión y se ha conseguido reducir el tiempo en los trámites.

La firma digital es un tipo de firma electrónica que emplea una técnica de criptografía asimétrica con el objetivo de asegurar la totalidad del mensaje de datos, mediante un código de verificación, así como, la conexión entre el titular de la firma digital y el mensaje de datos remitido.

La firma digital se muestra como un medio para darle validez a un documento electrónico o digitalizado por ello un documento electrónico con firma digital, pasa a denominarse certificado digital el cual representará a un documento físico firmado legalmente. Su programación se fundamenta en un proceso de encriptación asimétrica.

El Certificado Digital, es un documento electrónico creado y firmado digitalmente por un organismo o autoridad de certificación, el cual asocia un par de claves con una persona natural o jurídica, confirmando su identidad.”

(Ibérico Suárez, 2013, págs. 37-38)

De lo manifestado, podemos mencionar que el autor señala que el sistema de trámite documentario no ha solucionado en su totalidad la problemática de la institución, indicando que el sistema de trámite documentario basado en documentos electrónicos y firma digital puede realizar un eficiente control del flujo de documentos y envío de los mismos en formato electrónico, lo que permite darle validez legal al documento, identificando al remitente y garantizando la integridad de los mismos.

Es importante considerar que el certificado y firma digital es una herramienta tecnológica que acepta y avala la autoría de los documentos digitales los cuales se presentan y gestionan a través de una plataforma informática, con características iguales a los documentos impresos; un ejemplo claro, son los documentos emitidos por la RENIEC.

## **CYBERDOC: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

“Los grandes inventos realizados en este siglo, han permitido que un poblador común y corriente se pueda comunicar con un compañero, colega o familiar del otro lado del mundo en cuestión de segundos y eficientemente. No obstante, estas nuevas tecnologías no son usadas en países subdesarrollados como en el Perú. En estos países, la carencia de innovación tecnológica, permite que los usuarios sean tolerantes porque están acostumbrados a desperdiciar el tiempo realizando papeleos en forma manual, perdiendo valiosos recursos e induciendo en demoras innecesarias a los usuarios, quienes sorprendentemente abonan los tributos para sostener estos servicios. El Sistema Cyberdoc, está dirigido al uso automatizado para todos los prototipos de trámites documentarios. Este sistema está proyectado para adecuarse fácilmente a todo tipo de organismo, indistintamente del rubro que disponga, porque tiene un patrón para diagramar todos los movimientos de la organización. Este sistema fue delineado para que funcione en internet. Esta particularidad, suprime cualquier tipo de barrera de distancia que comúnmente, representa pérdida de tiempo para los usuarios. Igualmente, permite descubrir donde se encuentra acumulado y el porqué de la demora de la documentación en una organización con la finalidad de agilizar su funcionamiento. Asimismo, este sistema está diseñado para que la comunicación sea instantánea con otras Instituciones por medio de servicios web.

Por último, este sistema es una proposición global para la inclusión de todos los usuarios, proporcionando ahorro de tiempo y dinero e incrementando la inserción social, imprescindible en todos los países”.

(Cuadros-Vargas, E., Quispe, J. A., López, J. P. H., 2006)

De lo manifestado, podemos mencionar que los autores señalan que la revolución del internet ha causado vertiginosos cambios en el mundo, el cual puede ser utilizado por la sociedad o colectividad, es decir, el trabajo antes descrito se basa en un procedimiento automatizado para la utilización de diversos tipos de trámites documentarios, los mismo que se efectuarían “**on line**”, lo que elimina todo tipo de barreras entre los usuarios y puedan efectuar trámites desde cualquier lugar sin necesidad de trasladarse a la institución.

#### **TESIS 6:**

“Esta investigación se enfoca en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como objeto determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que se presta a los usuarios externos en el Centro de Salud de Picsí, durante los meses de Junio a Agosto del 2015. Esta investigación nos permite evaluar el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo. Para la obtención de la información realizamos un cuestionario y se trabajó con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10% y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos.

En la metodología se empleó el cuestionario Servqual Modificada para los establecimientos de salud.

Se ha demostrado en las conclusiones que los clientes externos, están conforme con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este



estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.”

(Ramos Torres, 2015, págs. ix-x)

De lo manifestado podemos mencionar que la autora se enfoca en la percepción que tienen los usuarios con respecto a la satisfacción en la atención del centro de salud de Picsi empleando una metodología válida para este tipo de estudio. Considero importante que cualquier servicio que se brinde a través de las instituciones públicas debe ser percibido por los ciudadanos con una satisfacción general, de haber obtenido resultados y respuestas, claras y oportunas en el momento preciso.

## **2.2 Bases Teóricas**

La administración pública, por definición, brindan servicios únicos a los ciudadanos que están establecidos por Ley. Teniendo en consideración que no existen competencias en los servicios gubernamentales que se prestan, ya que los pobladores están obligados a ir a esas entidades, por lo que, se hace necesaria que los usuarios se vean motivados en cuanto al servicio que le brinden en las instituciones gubernamentales perciban mejoras en la calidad de los servicio que utilicen.

Se requiere, entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas.

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, pág. 12)

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, pág. 116), dice textualmente: **TRÁMITE DOCUMENTARIO.-** Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

(Ministerio del Poder Popular, pág. 39). Dice textualmente: **TRAMITE ADMINISTRATIVO.-** Ley Orgánica de Simplificación de Trámites (2008), artículo 2: “las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante los órganos y entes de la Administración Pública”.

(Ministerio del Poder Popular, pág. 39). Dice textualmente: **TRÁMITE EN LÍNEA SICOM (S/F).-** Trámite administrativo que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO – SITD”.-** Basado en una plataforma informática que permite la integración y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes unidades orgánicas que conforman la Entidad, así como con la diversas entidades del Estado, además de Entidades privadas, que remiten al RENIEC algún

tipo de información que debe ingresar como parte de los procedimientos de la tramitación de documentos. El SITD permite un gran ahorro en el uso de papel y de tinta de impresión, ya que todos los documentos que ingresan a la institución y que circulan por función, entre las diversas unidades orgánicas están digitalizados y son direccionados hacia las personas que lo van atender.

El SITD genera ahorros en tiempo y recursos que pueden ser destinados hacia otras tareas prioritarias, así como el menor gasto de papel y tóner para la impresión, apoya las actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.

(Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, pág. 15)

## **EL PAPEL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

La atención a las interacciones entre las TIC y la gestión de las administraciones públicas, así como al proceso de las políticas públicas, constituyen uno de los pilares básicos en el campo del e-gobierno como un tipo de reforma administrativa que ha tenido, y tiene, importantes seguidores en administraciones públicas de todo el mundo, incluyendo algunos países de América Latina. Con ello se destacan las implicaciones de la utilización intensiva y cada vez más generalizada de tecnologías de información en el sector público, así como su conexión directa con las preocupaciones más relevantes de las disciplinas de la gestión pública y las políticas públicas contemporáneas.

La gestión y las políticas públicas cuentan con una relación cada vez más directa con la adopción y uso de las TIC. Al margen de la consideración más o menos instrumental que se desee asignar a las tecnologías, o si se asume un mayor o menor potencial para mejorar las

organizaciones como consecuencia de su utilización, lo cierto es que cada vez es más intensa la dimensión tecnológica del sector público. Aspectos como el liderazgo, la gestión del capital humano, el diseño y cambio organizativo, las relaciones interadministrativas e intergubernamentales, la comunicación y el marketing de servicios, así como la transparencia no se pueden ni se deben entender de la misma manera en un entorno en el que las administraciones públicas son usuarias intensivas de tecnologías de información. Lo mismo sucede con el proceso de políticas públicas, ya que la aplicación de tecnologías es cada vez más profunda en todas sus fases, desde el diseño, pasando por la implementación, hasta llegar a la evaluación. De hecho, una de las primeras ideas que se tienen en torno a las tic y su relación con las administraciones públicas es la manera en que aquellas provocan, o potencialmente provocan, beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios gubernamentales. En otras palabras, el e-gobierno pone las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados de la utilización de las tic en las diferentes dimensiones de la acción pública.

(Criado & Gil-García, 2013, pág. 7)

### **Algunas definiciones de Gobierno Electrónico**

Una de las primeras ideas que se tienen en torno a las tic y su relación con las administraciones públicas es la manera en que aquellas provocan, o potencialmente provocan, beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios gubernamentales. En otras palabras, el e-gobierno pone las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados de la utilización de las tic en las diferentes dimensiones de la acción pública.

**OEA:** “El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.” (OEA, 2006:a)

(Red GEALC, 2008, pág. 8)

(Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) & ONGEI, 2013), afirma que la **ONU:** Define al Gobierno Electrónico como “la utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos” (pág.26).

**BANCO MUNDIAL:** El E-Gobierno se refiere: “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del Gobierno” y la División de Economía y Administración Pública de Naciones Unidas, sugiere la siguiente definición: “el Gobierno Electrónico es un compromiso permanente del Gobierno para mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración pública, mediante el intercambio eficaz y eficiente de servicios, información y conocimiento”.

(CEPAL, 2012, pág. 13)

#### **OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA**

**(ONGEI):** El Gobierno Electrónico implica la innovación en la reforma del Estado,

involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar el Estado a los ciudadanos. De igual forma, se incluye su labor para impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

(Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) & ONGEI, 2013, pág. 13)

### **1. TIPOLOGÍAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO, más significativas:**

Del mismo modo, existen tipologías (OEA 2010: 11-16) de Gobierno Electrónico formadas respecto a la relación del Gobierno con otros actores, es decir, a sus interacciones.

#### **a) DE GOBIERNO A GOBIERNO (G2G)**

Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

#### **b) DE GOBIERNO A EMPRESA (G2B)**

Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

#### **d) DE GOBIERNO A CIUDADANO/USUARIO (G2C)**

Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos. Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).

**e) DE GOBIERNO A EMPLEADOS (G2E)**

Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

(Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) & ONGEI, 2013, págs. 27-28)

**2. FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

En el Gobierno Electrónico también se pueden determinar fases (OEA 2010: 16-20) que no necesariamente deben seguir un orden sucesivo y están relacionadas con el nivel de presencia en la web de las entidades del Estado, por ejemplo:

**a) PRESENCIA**

Se pone en línea información de los distintos organismos del Estado.

Por ejemplo: leyes, servicios, etc.

**b) INTERACCIÓN**

Se abre un espacio de comunicación de los ciudadanos y empresas con los organismos públicos. Por ejemplo, los portales web del Estado con servicio de consulta vía chat institucional como los proporcionados por la Defensoría del Pueblo, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), entre otros; o el reciente uso de las redes sociales por parte de las entidades públicas.

**c) TRANSACCIÓN**

Se puede realizar trámites en línea. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Servicio de Administración

Tributaria (SAT), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc.

#### **d) TRANSFORMACIÓN**

Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. Por ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), creado mediante Decreto Supremo N° 083-2011-PCM.

(Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) & ONGEI, 2013, págs. 28,29)

La Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), permite una mayor integración de las entidades del Gobierno para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos. Con la invención de esta plataforma se da el paso inicial y fundamental en el cumplimiento de la primera estrategia del objetivo 7 de la Agenda Digital 2.0. A fines del año 2012, se inició el desarrollo del planteamiento de la Política y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2013-2017).

- **En materia de firmas y certificados digitales**, durante el año 2012, el RENIEC entregó certificados digitales a entidades públicas con el propósito de impulsar su uso en los procedimientos administrativos y en los servicios ofrecidos por medios electrónicos.

(Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) & ONGEI, 2013, pág. 47)

#### **¿Qué es la TIC's ?**

Abreviación para las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Es decir, todas esas tecnologías que nos permiten acceder, producir, guardar, presentar y transferir información. Ellas están en todos los ámbitos de nuestras vidas, en nuestra vida social, familiar y escolar. Sus usos son ilimitados y pueden manejarse con facilidad, sin necesidad de ser un experto.



Textualmente se dice: “Las TIC son el producto de la unión de la informática y las telecomunicaciones al servicio de la humanidad conectando hardware y software para producir, difundir, consultar transformar, almacenar, gestionar y proteger información. La Asociación Americana de las Tecnologías de Información ITAA las define como: “el estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, etc.”.

(Corporación Colombia Digital, 2012, pág. 36)

### **¿Para qué sirven las TIC's ?**

Para divertirnos, aprender, mantenernos en contacto, saber lo que está sucediendo en el mundo, dar nuestra opinión y conocer lo que los demás opinan. Con ellas las distancias se disminuyen, la comunicación y el intercambio de información se hacen cada vez más rápidos y eficientes.

### **Textualmente se dice: “¿... qué debemos hacer con las nuevas tecnologías?**

¿Qué significado tiene esto en términos prácticos? Quiere decir que deben usarse las TIC para realizar varias cosas.

En primer lugar, para distribuir información alternativa de manera novedosa para que llegue a millones de personas inmediatamente y sin las tradicionales limitaciones impuestas por la distancia.

En segundo lugar, para crear nuevas maneras de organizarse y coordinar nuevas estructuras y modos de operación.

En tercer término, para potenciar nuevas formas de solidaridad entre aquéllos que no tienen poder; y nuevas formas de compartir experiencias y de mutuo aprendizaje.

Y por último, para incorporar a más y más personas en estas redes alternativas globales".

(Asociación para el Progreso de las Comunicaciones APC&CTO, 2005, pág. 14).

**“SERVICIOS WEB:** Los Servicios Web son servicios brindados a usuarios y aplicaciones web (Perry B, 2006), de manera que estas puedan comunicarse entre si. Cyberdoc los utiliza para la actualización automática del producto. Se tiene también un servicio de control de errores que permite que sean reportados inmediatamente al grupo de desarrollo para su tratamiento.

**FIRMAS DIGITALES:** El término firma digital (Adams C, 2002) está referido al acto de asociar un archivo con algún documento, de manera que este quede firmado por la persona. Cyberdoc utiliza firmas digitales para garantizar la integridad de los documentos enviados por una persona y la identidad del firmante. Esta forma de manejar los mensajes y archivos, evita que se pueda negar la emisión de un documento, lo cual es especialmente importante en el ámbito legal."

**Información extraída de CYBERDOC: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

(Cuadros-Vargas, E., Quispe, J. A., López, J. P. H., 2006)

**PORTAL WEB:** Un Portal es el punto de entrada a Internet donde se organizan y concentran los contenidos del propietario del mismo.

El objetivo principal del Portal es ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan sin salir del mismo fidelizándoles e incentivándoles a utilizarlo de forma continuada.

Los 3 pilares fundamentales de un Portal para atraer la atención del usuario son:

**1.- Información** (Buscadores, directorios, noticias, catálogos y servicios)

**2.- Participación** (E-mail, foros, chat)

**3.- Comodidad** (brindar la mayor cantidad de información en un solo espacio y tenerlo todo a mano).

(Vilar Pruneda, s.f.)

## **ALGUNOS CONCEPTOS DE SATISFACCIÓN**

**REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA**, precisa la palabra satisfacción como

“[1] Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse,

[2] razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria,(...),

[5] Cumplimiento del deseo o del gusto”.

(Española, s.f.)

**VAVRA (2002)** la Satisfacción de Clientes "...es un estado emocional positivo del cliente ante un servicio o producto después de haberlo experimentado".

(Cabral, 2007, pág. 5)

La satisfacción es una contestación anímica o cognoscitiva a determinadas cualidades que son notables. En conclusión, el sentir que tienen los residentes sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria, o insatisfactoria que se realiza en un momento determinado, y la perspectiva que tiene el ciudadano de lo que debe ser un buen servicio. Para conseguir su satisfacción se requiere cumplir con sus necesidades, por ello es fundamental prestarles un servicio de buena calidad.

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, pág. 69)

### **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**

Es de suma importancia conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la entidad. La aplicación de encuestas, a través de formatos o cuestionarios estándares, facultará tener registro sobre la satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido.

La escala de evaluación de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía, se fijan a criterio de la institución. Para cálculos cualitativos se puede realizar: muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto. Mientras que para mediciones cuantitativas: 1 - muy bajo, 2 - bajo, 3 - regular, 4 - alto y 5 - muy alto. Las evaluaciones pueden abarcar diferentes momentos y aspectos del proceso de atención, como la orientación recibida, los tiempos de espera, las condiciones o ambiente del espacio de atención, la calidad de la información recibida, los resultados de su solicitud, entre otros.

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, pág. 68)

### **Esteban, Millán y Martín-Consuegra (2002) definen SATISFACCIÓN:**

El término satisfacción tiene una ubicación central en el Marketing durante los últimos

treinta años. Casi todos los conceptos de Marketing coinciden en señalar la satisfacción de las necesidades y deseos del consumidor como objetivo principal de las actividades de Marketing. Son numerosas las definiciones del término ofrecidas por la literatura de Marketing, a continuación se indican las aportaciones más relevantes:

- **HOWARD Y SHETH (1969:145):** Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.
- **HUNT (1977:459):** Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.
- **OLIVER (1981:27):** Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.
- **CHURCHILL Y SURPRENANT (1982:491):** Respuesta a la compra de productos y/o uso de servicios que se deriva de la comparación por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas.
- **SWAN, TRAWICK Y CARROLL (1982:17):** Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuesta afectiva hacia el producto.
- **WESTBROOK Y REILLY (1983:258):** Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo.
- **CADOTTE, WOODRUFF Y JENKINS (1987:305):** Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.

- **TSE Y WILTON (1988:204):** Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo.
- **WESTBROOK Y OLIVER (1991:84):** juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica.
- **HALSTEAD, HARTMAN Y SCHMIDT (1994:122):** Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra. Durante o después del consumo.
- **OLIVER (1996:13):** Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.

**ANDERSON Y FORNELL (1994: 244):** Destacan que “ciertas cuestiones fundamentales permanecen sin resolver o han sido analizadas recientemente”. Una de estas cuestiones fundamentales es la delimitación del concepto satisfacción.

(Esteban Atalaya, Millán Campos, & Martín-Consuegra, 2002, págs. 2-3)

### **LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA.**

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca. En el contexto de los sistemas de información,

se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción.

(Rey Martin, 2000, pág. 141)

### **CONCEPTO DE CLIENTE**

(Vivas Márquez , 2010) menciona a **TOM PETERS**, quien da concepto de clientes que es el activo más importante que poseen las empresas. Este activo se aprecia con el tiempo, y no se refleja en los libros de contabilidad.

(Vivas Márquez , 2010) menciona a **PETER DRUCKER**, quien da concepto de clientes que el propósito de una compañía es “crear clientes”, mediante las dos funciones básicas que debe desarrollar la empresa: “la mercadotecnia y la innovación” y estas funciones básicas son las responsables de generar ingresos para las empresas. La creación de clientes implica administrar su ciclo de vida.

(Vivas Márquez , 2010) menciona a **PHILIP KOTLER**, quien define a los clientes según el mercado que integran estableciendo diversos tipos tales como: mercado de consumidores, mercados de empresas, mercado de revendedores, mercado gubernamentales y mercados internacionales, a medida que cada uno de ellos se va desarrollando.

**Según Antón Losada Trabada:**

El cliente es la referencia en los modelos de calidad total, pero ¿quién es el cliente en el caso de las organizaciones públicas, sus usuarios o el público en general? Sin olvidar que buena parte de sus clientes no lo son voluntariamente, o que las organizaciones públicas no pueden excluir intereses o clientes con la discrecionalidad de una organización privada y tienen muy limitada su capacidad para discriminar entre ellos.

Pero la implantación de la cultura y los modelos de la calidad no es sólo un problema técnico. Mucho menos en el ámbito público, donde la cuestión adquiere una indudable dimensión política: es una elección política que debe explicarse y justificarse ante la sociedad para que ésta la legitime con su apoyo. Estamos por tanto ante un proceso político que debe ser gestionado:

- En permanente contacto y comunicación con la sociedad, con atención a sus señales.
- Con procesos de decisión y deliberación abiertos y controlables.
- Con una estrategia de comunicación hacia la organización y el entorno.
- Con fuertes dosis de compromiso y liderazgo por parte de los decisores políticos y organizativos.
- Con un liderazgo político dispuesto a asumir los costes del semejante proceso de cambio y transformación.

La enorme magnitud de la tarea no debe, sin embargo, conducir al abandono de la idea o a considerarla imposible. La implantación del paradigma del cliente y de la educación en los valores con respecto a la calidad, sigue siendo un procesamiento lento y complejo, lleno de dificultades, pero también imparable en cuanto es una demanda social y en cuanto que,



individualmente, cada vez más son los clientes que pueden optar por otros proveedores más satisfactorios.

Las organizaciones públicas pueden hacer dos cosas: resistirse ferozmente al cambio y afrontar una larga agonía, o empezar a transformarse para implantar de manera incremental y gestionable los cambios que se avecinan.

(Losada Trabada, 2008, págs. 59,60)

### 2.3 Glosario de Términos

- **ATENCIÓN DE CALIDAD:** Proceso que se enfoca en conseguir la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios con relación a un determinado servicio.
- **CEPAL.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- **EFICACIA.** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.
- **EFICIENCIA.** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.
- **E-GOBIERNO.** Es el empleo de tecnología de la información y la comunicación (TIC) a la actividad del sector estatal, con la finalidad de aumentar la eficiencia, la transparencia y la colaboración ciudadana.
- **FIRMA DIGITAL.** Es un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje.

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA.** Conjunto de actuaciones mediante el cual, el ejecutivo despliega sus actividades a través del cumplimiento de las etapas del procedimiento administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Directiva N° 005-82-INAP/DNR).
- **INTEROPERABILIDAD.** Es el espacio que tiene un producto o un sistema y sus interfaces son íntegramente conocidas, para trabajar con otros productos o sistemas existentes o futuros y, sin limitaciones de acceso o de implementación.
- **JAVA.** Lenguaje de programación y plataforma informática que fue comercializada por primera vez en 1995 por Sun Microsystems. En la actualidad la mayoría de las aplicaciones y sitios web requieren como mínimo la instalación del JAVA para que su correcto funcionamiento.
- **LENGUAJE.NET.** La plataforma .NET de Microsoft es un componente de software que puede ser añadido al sistema operativo Windows. Provee un extenso conjunto de soluciones predefinidas para necesidades generales de la programación de aplicaciones, y administra la ejecución de los programas escritos específicamente con la plataforma.
- **LINEAMIENTOS INTERNOS.** Los lineamientos son un plan de acción que rigen a las instituciones públicas o privadas. De acuerdo a esta aceptación, vienen a ser un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben cumplirse dentro de una organización.
- **OSCE.** Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, institución encargada de supervisar el cumplimiento de las normativas vigentes con respecto a adquisiciones públicas del Estado.
- **PLATAFORMA INFORMÁTICA.** Es un sistema que sirve como base para el correcto funcionamiento de algunos módulos de hardware o de software con los que es compatible.

Está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones). Cuando se definen las plataformas se establecen los tipos de arquitectura, sistema operativo, lenguaje de programación o interfaz de usuario compatibles.

- **POLÍTICAS PÚBLICAS.** Son los proyectos/actividades que un país diseña y proyecta a través del Estado, y una administración pública con la intención de satisfacer las necesidades de una sociedad. Se define también como las acciones, medidas regulatorias, leyes, y prioridades de gasto sobre un asunto difundida por una institución estatal.
- **PORTAL WEB.** Un portal es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada para ofrecer al usuario, de manera sencilla e integrada, accediendo a una lista de recursos y de servicios, referido a un mismo asunto. Comprende: enlaces webs, compra electrónica, documentos, buscadores, foros, aplicaciones etc.
- **SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO – SITD:** Permite registrar y consultar donde se encuentra los expedientes recepcionados y con qué documento ha concluido, incluyendo la firma digital.
- **SUNAT - Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.** Es una Institución Pública descentralizada del Sector Economía y Finanzas, con personería jurídica de Derecho Público, patrimonio propio y autonomía económica, administrativa, funcional, técnica y financiera en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, ha sido absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad.
- **SISTEMATIZAR.** Organizar un conjunto de elementos de manera que formen un sistema.

- **TRÁMITE ADMINISTRATIVO.** Es el procedimiento administrativo formal de una serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.
- **TUPA.** Es un documento de gestión pública que clasifica los procedimientos administrativos y servicios que ofrece una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos de acuerdo a ley, con la finalidad que los usuarios puedan realizar las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con toda la información
- **USUARIO.** Según la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario de quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis General**

La implementación del sistema de trámite documentario en línea genera satisfacción en los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

- a) La atención que brindará el personal del sistema de trámite documentario influiría en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.
- b) La incorporación de un sistema de trámite documentario en línea apoyará en el seguimiento y visualización de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana
- c) El acceso a las consultas de un trámite documentario en línea ayudará a la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

#### **3.3 Identificación de variables**

##### **3.3.1 Variable independiente:**

Sistema de trámite documentario.

##### **3.3.2 Variable dependiente:**

Satisfacción de los usuarios.

### 3.4 Operacionalización de las Variables

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Variable Independiente: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	1.1 Atención 1.2 Incorporación de trámite documentario en línea 1.3 Acceso a las consultas
Variable Dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	2.1 Satisfacción 2.2 Seguimiento y visualización de los expedientes 2.3 Reducción de tiempos y costos

### 3.5 Matriz de Consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: ANÁLISIS AL SISTEMA TRÁMITE DOCUMENTARIO Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LIMA METROPOLITANA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>1. ¿De qué manera el sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a. ¿En qué medida la atención que brinda el personal de trámite documentario afecta la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?</p> <p>b. ¿Cómo el sistema de trámite documentario apoya el seguimiento de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?</p> <p>c. ¿Cómo el acceso a las consultas de trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Demostrar si el sistema de trámite documentario influye en la satisfacción a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a. Comprobar si la atención que brinda el personal del sistema de trámite documentario afecta la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p> <p>b. Analizar si el sistema de trámite documentario apoya el seguimiento de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p> <p>c. Verificar si el acceso a las consultas de trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La implementación del sistema de trámite documentario en línea genera satisfacción en los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>a. La atención que brindará el personal del sistema de trámite documentario influiría en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p> <p>b. La incorporación de un sistema de trámite documentario en línea apoyará en el seguimiento y visualización de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p> <p>c. El acceso a las consultas de un trámite documentario en línea ayudará a la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b></p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>X = SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención</li> <li>- Incorporación de trámite documentario en línea</li> <li>- Acceso a las consultas</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Y = SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción</li> <li>- Seguimiento y visualización de los expedientes</li> <li>- Reducción de tiempos y costos</li> </ul>	<p><b>Unidad de análisis:</b></p> <p>Alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana más representativas.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>412 alumnos</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

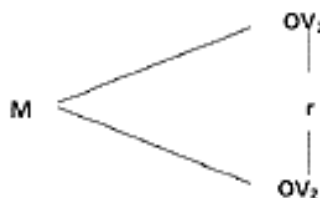
#### 4.1 Tipo de investigación

Esta investigación, según la clasificación de (Hernández S. & Fernández C., 2010) está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptivo correlacional.

#### 4.2 Diseño de la investigación

La tesis responde a una investigación descriptiva correlacional cuantitativa porque tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción. (Hernández S. & Fernández C., 2010) pág. 100 205-210

Dónde:



**M:** Muestra

**O:** Observación

**V1:** Sistema de Trámite Documentario

**V2:** Satisfacción de los usuarios

**r:** Nivel de relación o impacto entre las variables

#### 4.3 Unidad de análisis

Esta investigación, se aplicó a los alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana más representativas que realizan diversos trámites documentarios.

#### 4.4 Población de estudio

Esta constituida por un total de **54 352** alumnos de las universidades.



#### 4.5 Tamaño y selección de muestra

La muestra fue determinada de acuerdo al cálculo con fórmula y está constituida por los alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana que realizan diversos trámites documentarios. El tamaño total de la muestra asciende a **412** alumnos como mínimo a quienes se les aplicó el cuestionario.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(2.0375)(0.5)(0.5)(54352)}{(54352)(0.05^2) + (2.0375^2)(0.5)(0.5)} = \frac{56409.31}{136.9179} = 411.99$$

<b>n</b>	es el tamaño de la muestra				
<b>Z</b>	es el nivel de confianza	=	2.0375	=	0.9584 = P (-2.0375 <Z<2.0375) = 0.9584
<b>p</b>	es la probabilidad de éxito	=	0.50		
<b>q</b>	es la probabilidad de fracaso	=	0.50		
<b>E</b>	es el error permisible	=	0.05		
<b>N</b>	es el tamaño de la población	=	54352		

Para la investigación se utilizó una muestra probabilística aleatoria simple de los alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, (**n = 411.99 ≈ 412**) para la aplicación de los instrumentos y que serán materia de estudio.

#### **4.6 Técnicas de Recolección de Datos**

Para conseguir la información relacionada a las variables arriba indicadas se empleó como método de recolección la técnica de encuesta, constituida por 30 preguntas en un cuestionario con el propósito de saber la opinión de los alumnos y obtener datos para el análisis de las variables: Sistema de Trámite documentario y Satisfacción de los usuarios en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo usando el software estadístico SPSS, por cada pregunta con el fin de interpretar sus resultados.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, planteamos en la tesis Hipótesis Nulas e Hipótesis Alternativas, se utilizó la prueba de correlación del Chi cuadrado de Pearson, con ello se demostró la relación existente entre las variables involucradas en el estudio; los resultados obtenidos en el SPSS se están presentando en tablas y gráficos.

Con los resultados obtenidos por cada hipótesis, tenemos los fundamentos necesarios para elaborar las conclusiones de la investigación planteada en la tesis.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

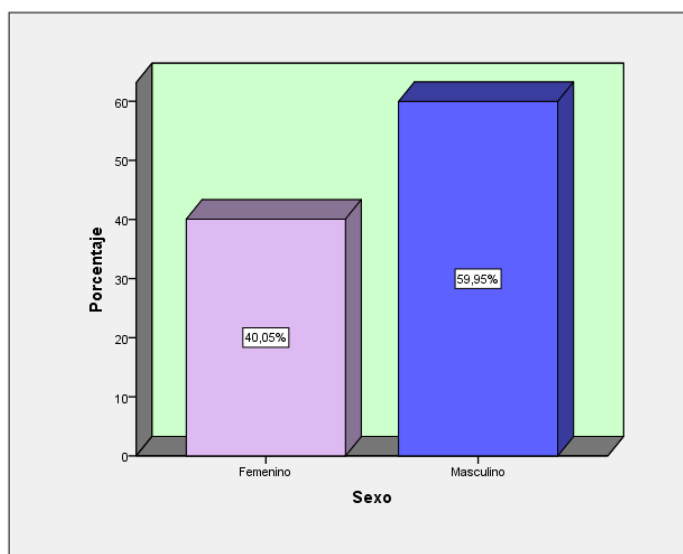
Con el empleo del cuestionario como medio para recolectar datos se presentan los siguientes resultados:

Tabla 1

Número y porcentaje de alumnos según sexo que respondieron la encuesta: “Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	165	40,0	40,0	40,0
	Masculino	247	60,0	60,0	100,0
Total		412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 1.* Porcentaje de alumnos según sexo que respondieron el cuestionario sobre “Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana”

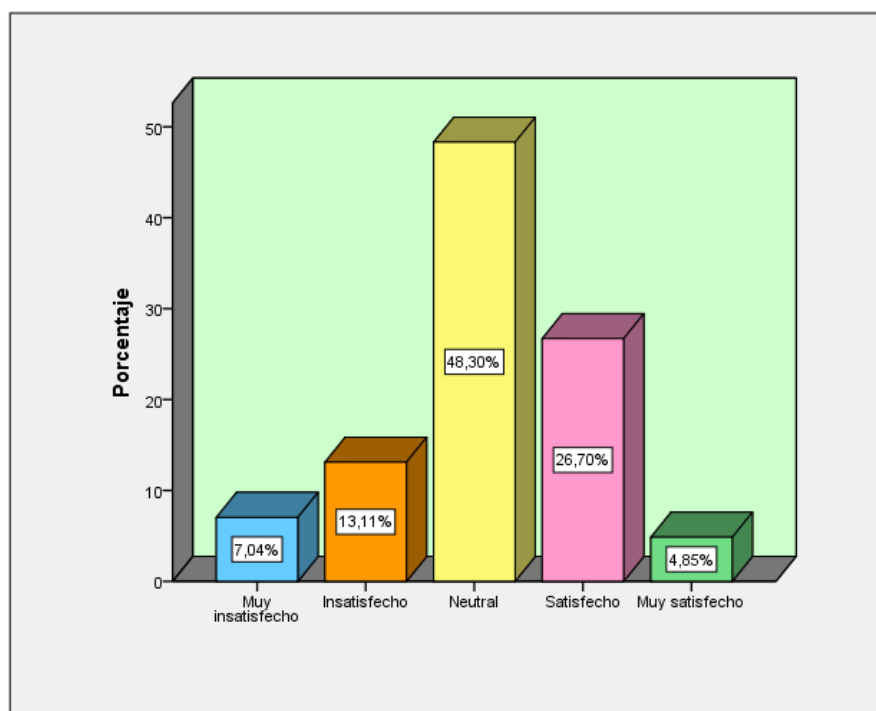
**Interpretación:** Del 100% de la muestra encuestada en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana el 40,05% pertenecen al sexo femenino y el 59,95% pertenecen al sexo masculino.

Tabla 2

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la orientación que le brindó el personal de la oficina de trámite documentario con respecto a un trámite que necesitaba realizar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	29	7,0	7,0	7,0
	Insatisfecho	54	13,1	13,1	20,1
	Neutral	199	48,3	48,3	68,4
	Satisfecho	110	26,7	26,7	95,1
	Muy satisfecho	20	4,9	4,9	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 2. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la orientación que le brindó el personal de la oficina de trámite documentario con respecto a un trámite que necesitaba realizar?*

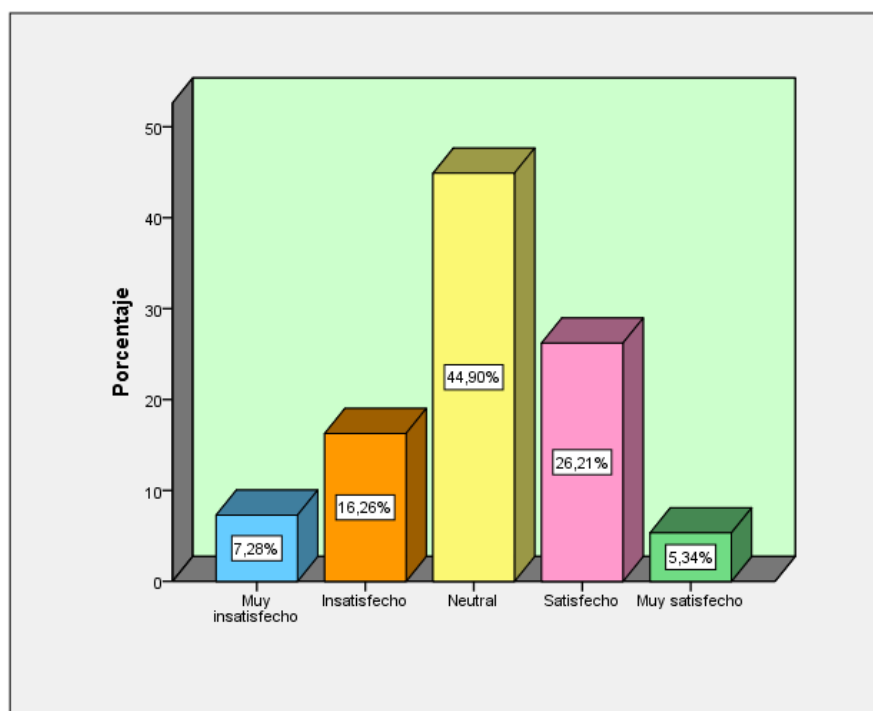
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 4,85% califica como muy satisfecho la orientación que le brindó el personal de la oficina de trámite documentario, el 26,70% lo califica como satisfecho, neutral un 48,30%, por otro lado el 7,04% califica la orientación como muy insatisfecho.

Tabla 3

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la atención del personal en la oficina de trámite documentario al consultar sobre su expediente, fue amable y le informó donde se encontraba?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	30	7,3	7,3	7,3
Insatisfecho	67	16,3	16,3	23,5
Neutral	185	44,9	44,9	68,4
Satisfecho	108	26,2	26,2	94,7
Muy satisfecho	22	5,3	5,3	100,0
Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 3. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la atención del personal en la oficina de trámite documentario al consultar sobre su expediente, fue amable y le informó donde se encontraba?*

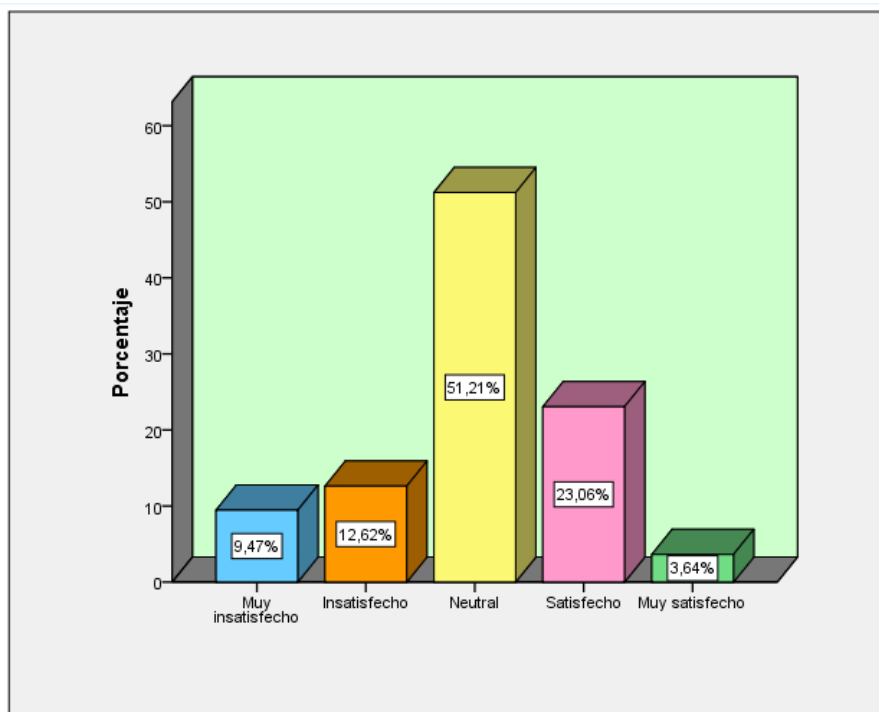
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 5,34% califica como muy satisfecho la atención del personal en la oficina de trámite documentario, el 26,21% lo califica como satisfecho, neutral un 44,90%, por otro lado el 7,28% califica la atención como muy insatisfecho.

Tabla 4

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que le brindan por vía telefónica al hacer seguimiento a su expediente en trámite?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	39	9,5	9,5	9,5
Insatisfecho	52	12,6	12,6	22,1
Neutral	211	51,2	51,2	73,3
Satisfecho	95	23,1	23,1	96,4
Muy satisfecho	15	3,6	3,6	100,0
Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 4.* Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que le brindan por vía telefónica al hacer seguimiento a su expediente en trámite?

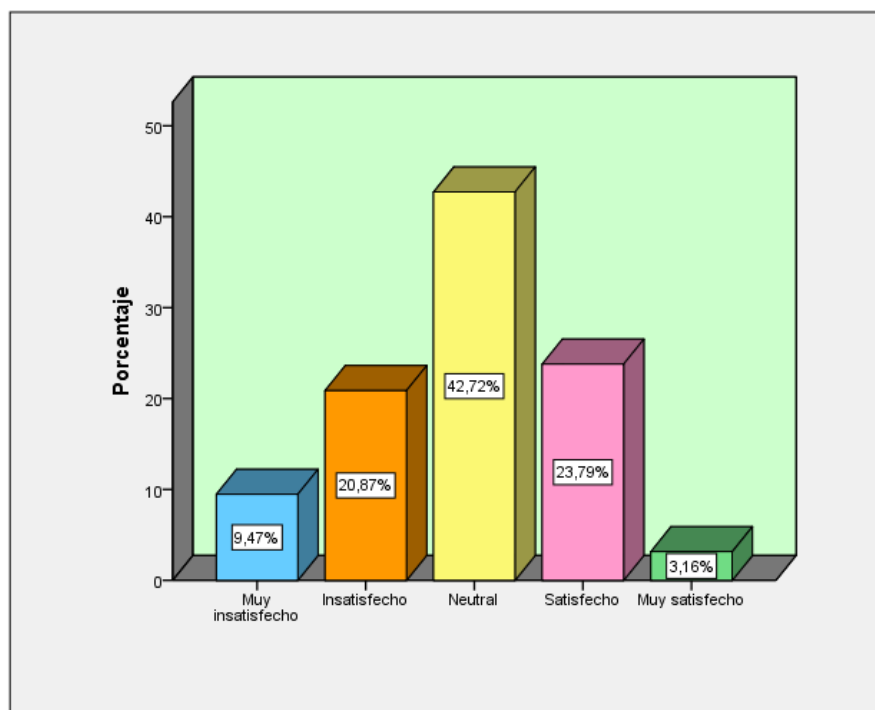
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 3,64% califica como muy satisfecho la información que le brindan por vía telefónica al hacer seguimiento a su expediente en trámite, el 23,06% lo califica como satisfecho, neutral un 51,21%, por otro lado el 9,47% califica la información como muy insatisfecho.

Tabla 5

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo califica el horario de atención de la oficina de trámite documentario, es adecuado o muy rígido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	39	9,5	9,5	9,5
	Insatisfecho	86	20,9	20,9	30,3
	Neutral	176	42,7	42,7	73,1
	Satisfecho	98	23,8	23,8	96,8
	Muy satisfecho	13	3,2	3,2	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 5. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo califica el horario de atención de la oficina de trámite documentario, es adecuado o muy rígido?*

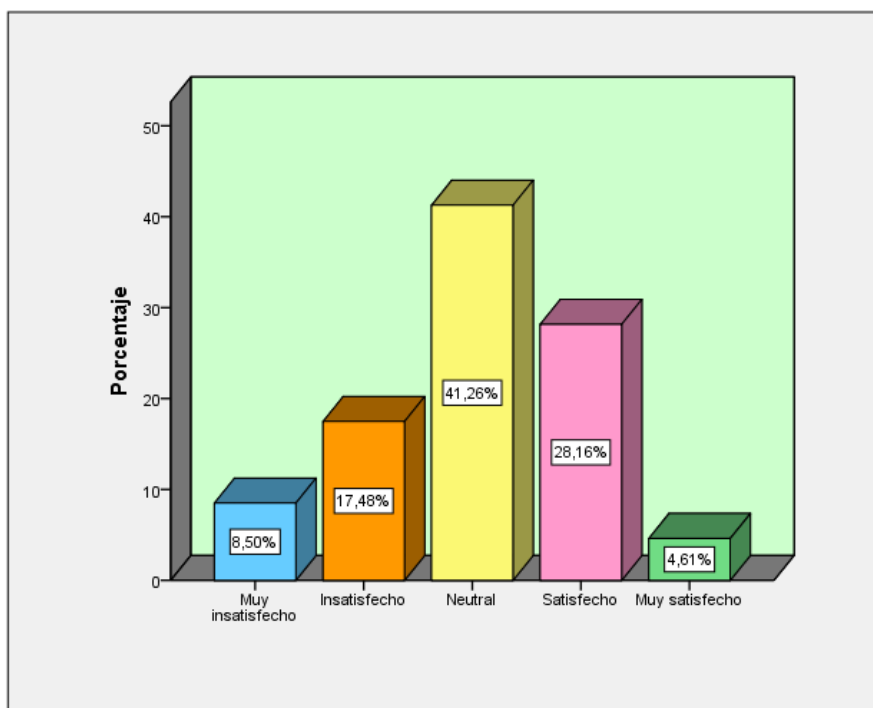
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 3,16% califica como muy satisfecho el horario de atención de la oficina de trámite documentario, el 23,79% lo califica como satisfecho, neutral un 42,72%, por otro lado el 9,47% califica el horario como muy insatisfecho.

Tabla 6

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que se encuentra en el portal web de tu universidad con relación a los trámites que allí se realizan?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	35	8,5	8,5	8,5
	Insatisfecho	72	17,5	17,5	26,0
	Neutral	170	41,3	41,3	67,2
	Satisfecho	116	28,2	28,2	95,4
	Muy satisfecho	19	4,6	4,6	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 6. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo calificas la información que se encuentra en el portal web de tu universidad con relación a los trámites que allí se realizan?*

**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 4,61% califica como muy satisfecho la información que se encuentra en el portal web de tu universidad con relación a los trámites, el 28,16% lo califica como satisfecho, neutral un 41,26%, por otro lado el 8,50% califica la información que se encuentra en el portal web como muy insatisfecho.

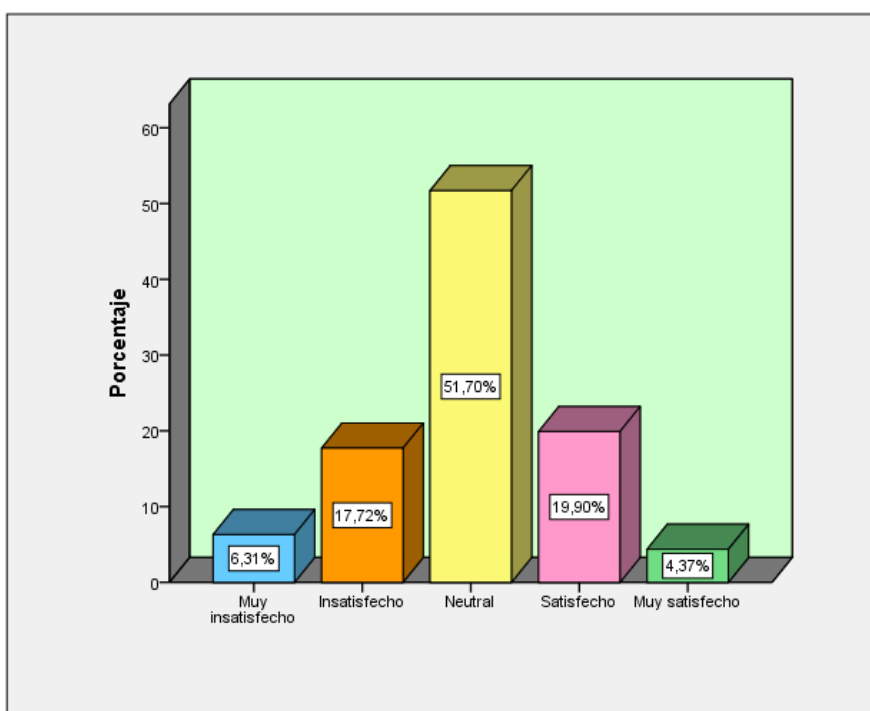


Tabla 7

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan satisfecho estas si al presentar una solicitud para gestionar un trámite el personal te brinda el número de expediente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	26	6,3	6,3	6,3
	Insatisfecho	73	17,7	17,7	24,0
	Neutral	213	51,7	51,7	75,7
	Satisfecho	82	19,9	19,9	95,6
	Muy satisfecho	18	4,4	4,4	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 7. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan satisfecho estas si al presentar una solicitud para gestionar un trámite el personal te brinda el número de expediente?*

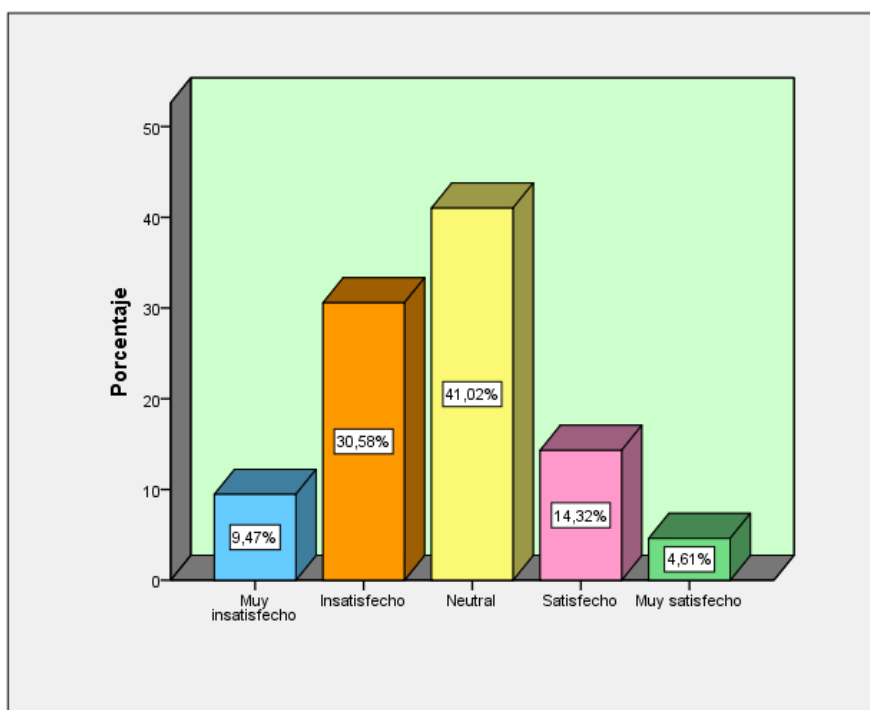
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 4,37% califica como muy satisfecho al presentar una solicitud para gestionar un trámite el personal te brinda el número de expediente, el 19,90% lo califica como satisfecho, neutral un 51,70%, por otro lado el 6,31% califica al presentar una solicitud para gestionar un trámite como muy insatisfecho.

Tabla 8

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu percepción cual es el nivel de satisfacción el desplazarte hasta la universidad para gestionar o hacer seguimiento a un trámite realizado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	39	9,5	9,5	9,5
Insatisfecho	126	30,6	30,6	40,0
Neutral	169	41,0	41,0	81,1
Satisfecho	59	14,3	14,3	95,4
Muy satisfecho	19	4,6	4,6	100,0
Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 8. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu percepción cual es el nivel de satisfacción el desplazarte hasta la universidad para gestionar o hacer seguimiento a un trámite realizado?*

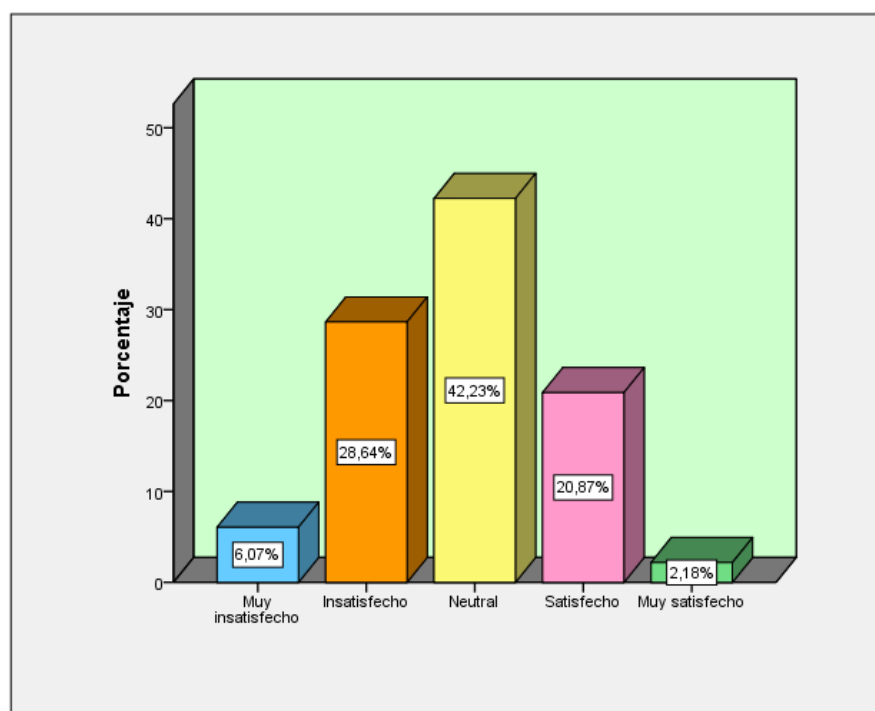
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 4,61% califica como muy satisfecho el desplazarse hasta la universidad para gestionar o hacer seguimiento a un trámite, el 14,32% lo califica como satisfecho, neutral un 41,02%, por otro lado el 9,47% califica el desplazarse hasta la universidad como muy insatisfecho.

Tabla 9

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción general con relación a los trámites que realizas en la Universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	25	6,1	6,1	6,1
	Insatisfecho	118	28,6	28,6	34,7
	Neutral	174	42,2	42,2	76,9
	Satisfecho	86	20,9	20,9	97,8
	Muy satisfecho	9	2,2	2,2	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 9. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción general con relación a los trámites que realizas en la Universidad?*

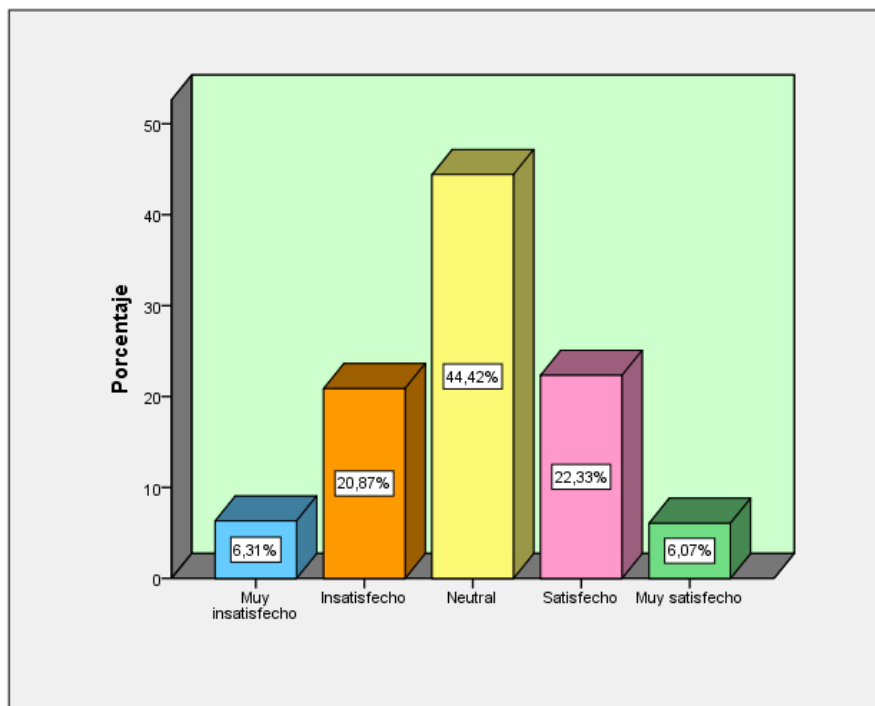
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 2,18% califica como muy satisfecho los trámites que realiza en la Universidad, el 20,87% lo califica como satisfecho, neutral un 42,23%, por otro lado el 6,07% califica los trámites como muy insatisfecho.

Tabla 10

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Ha realizado algún trámite en línea en las instituciones públicas como la RENIEC y SUNAT. ¿Cuál fue tu percepción?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	26	6,3	6,3	6,3
	Insatisfecho	86	20,9	20,9	27,2
	Neutral	183	44,4	44,4	71,6
	Satisfecho	92	22,3	22,3	93,9
	Muy satisfecho	25	6,1	6,1	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 10. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Ha realizado algún trámite en línea en las instituciones públicas como la RENIEC y SUNAT. ¿Cuál fue tu percepción?*

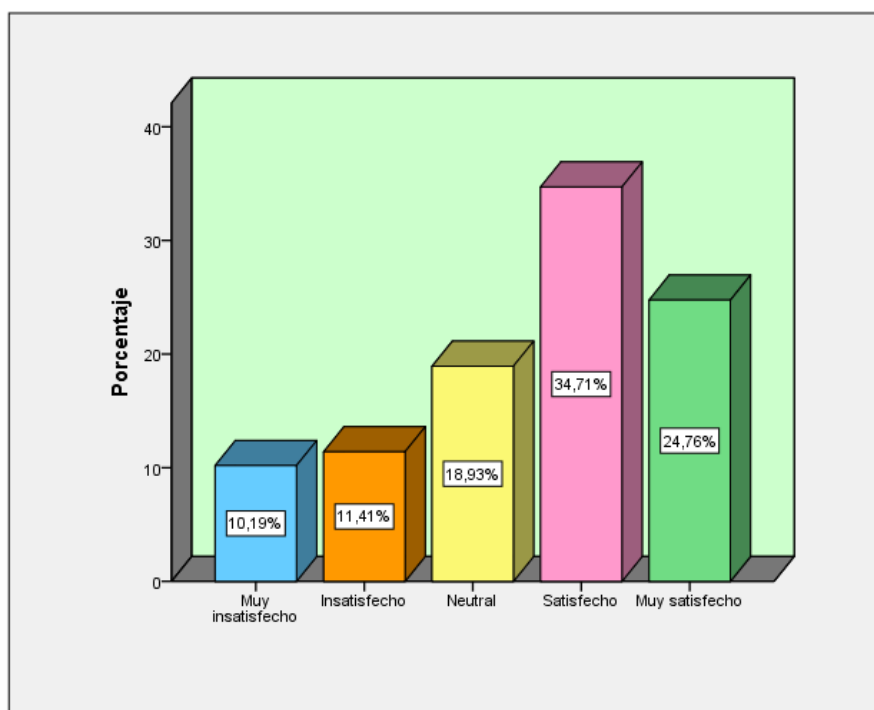
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 6,07% califica como muy satisfecho haber realizado algún trámite en línea en las instituciones públicas, el 22,33% lo califica como satisfecho, neutral un 44,42%, por otro lado el 6,31% califica haber realizado algún trámite en línea como muy insatisfecho.

Tabla 11

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sentirías si se incorpora el sistema de trámite documentario al sistema en línea en el portal web de la Universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	42	10,2	10,2	10,2
	Insatisfecho	47	11,4	11,4	21,6
	Neutral	78	18,9	18,9	40,5
	Satisfecho	143	34,7	34,7	75,2
	Muy satisfecho	102	24,8	24,8	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 11. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sentirías si se incorpora el sistema de trámite documentario al sistema en línea en el portal web de la Universidad?*

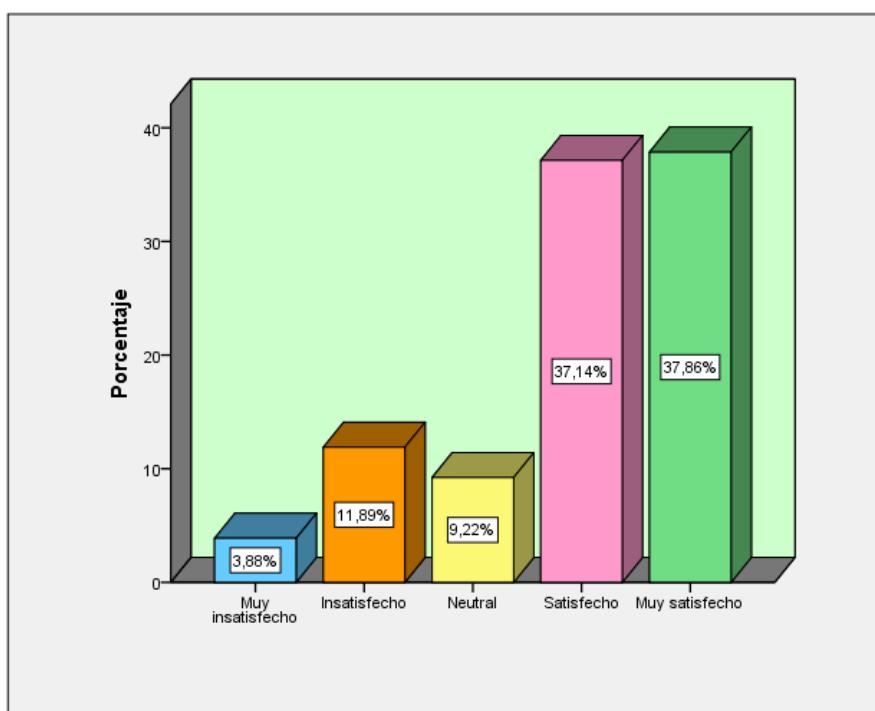
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 24,76% califica como muy satisfecho si se incorpora el sistema de trámite documentario al sistema en línea, el 34,71% lo califica como satisfecho, neutral un 18,93%, por otro lado el 10,19% califica la incorporación como muy insatisfecho.

Tabla 12

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan importante es para usted, conocer los sistemas operativos y programas informáticos para interactuar con el portal web de la Universidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	16	3,9	3,9	3,9
Insatisfecho	49	11,9	11,9	15,8
Neutral	38	9,2	9,2	25,0
Satisfecho	153	37,1	37,1	62,1
Muy satisfecho	156	37,9	37,9	100,0
Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 12. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Qué tan importante es para usted, conocer los sistemas operativos y programas informáticos para interactuar con el portal web de la Universidad?*

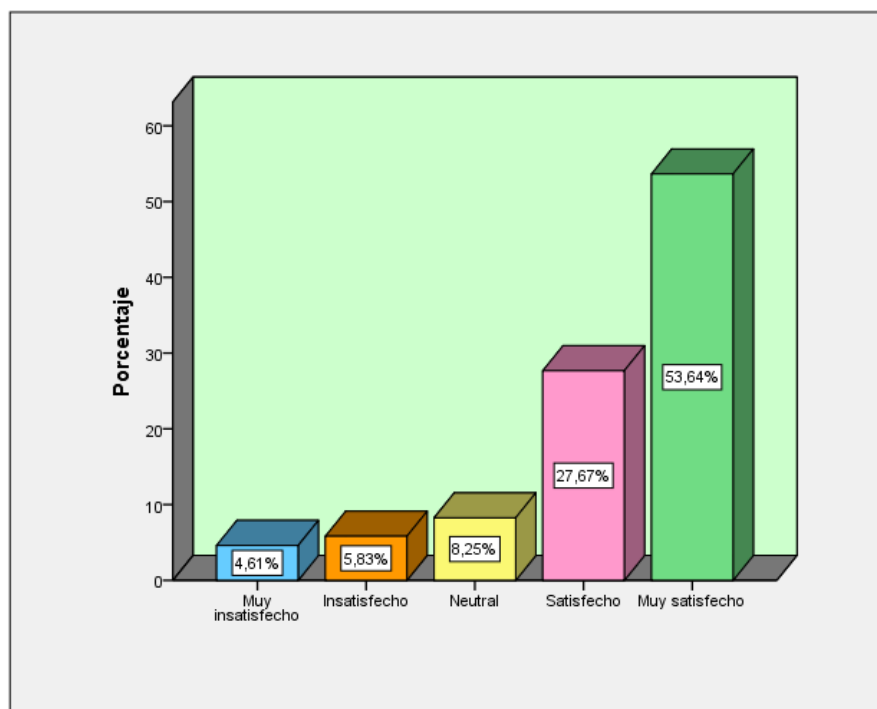
En la figura se observa que del 100% de la muestra sólo el 37,86% califica como muy satisfecho conocer los sistemas operativos y programas informáticos, el 37,14% lo califica como satisfecho, neutral un 9,22%, por otro lado el 3,88% califica el conocer como muy insatisfecho.

Tabla 13

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Es importante contar con una adecuada banda ancha para cualquier institución, sea esta pública o privada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy insatisfecho	19	4,6	4,6	4,6
Insatisfecho	24	5,8	5,8	10,4
Neutral	34	8,3	8,3	18,7
Satisfecho	114	27,7	27,7	46,4
Muy satisfecho	221	53,6	53,6	100,0
Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 13. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Es importante contar con una adecuada banda ancha para cualquier institución, sea esta pública o privada?*

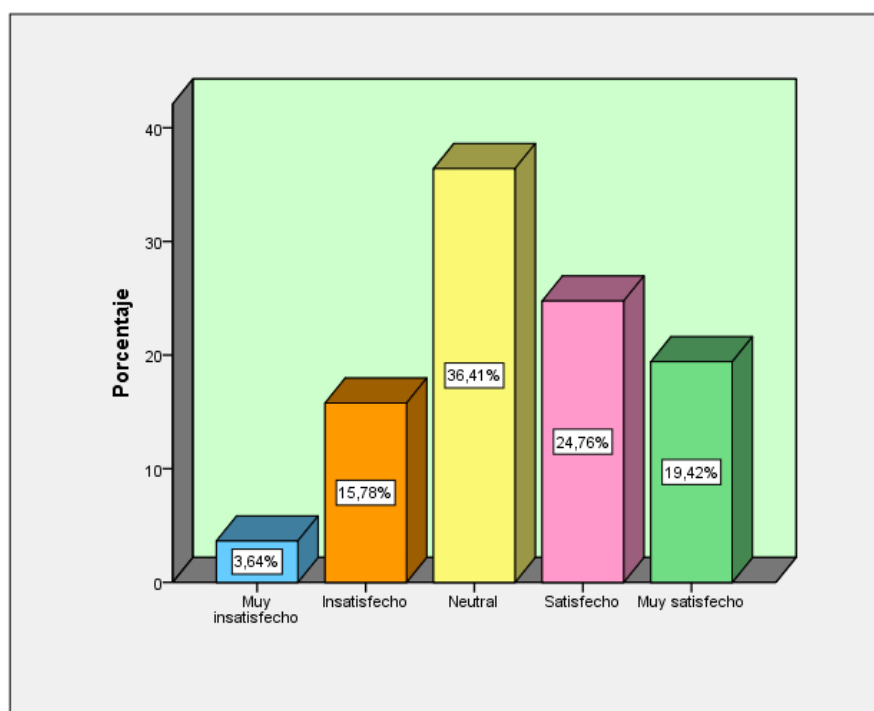
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 53,64% califica como muy satisfecho contar con una adecuada banda ancha, el 27,67% lo califica como satisfecho, neutral un 8,25%, por otro lado el 4,61% califica contar con una adecuada banda ancha como muy insatisfecho.

Tabla 14

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia visitas el portal web de tu Universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	15	3,6	3,6	3,6
	Insatisfecho	65	15,8	15,8	19,4
	Neutral	150	36,4	36,4	55,8
	Satisfecho	102	24,8	24,8	80,6
	Muy satisfecho	80	19,4	19,4	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 14. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia visitas el portal web de tu Universidad?*

**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 19,42% califica como muy satisfecho visitar el portal web de su Universidad, el 24,76% lo califica como satisfecho, neutral un 36,41%, por otro lado el 3,64% califica la visita al portal web como muy insatisfecho.

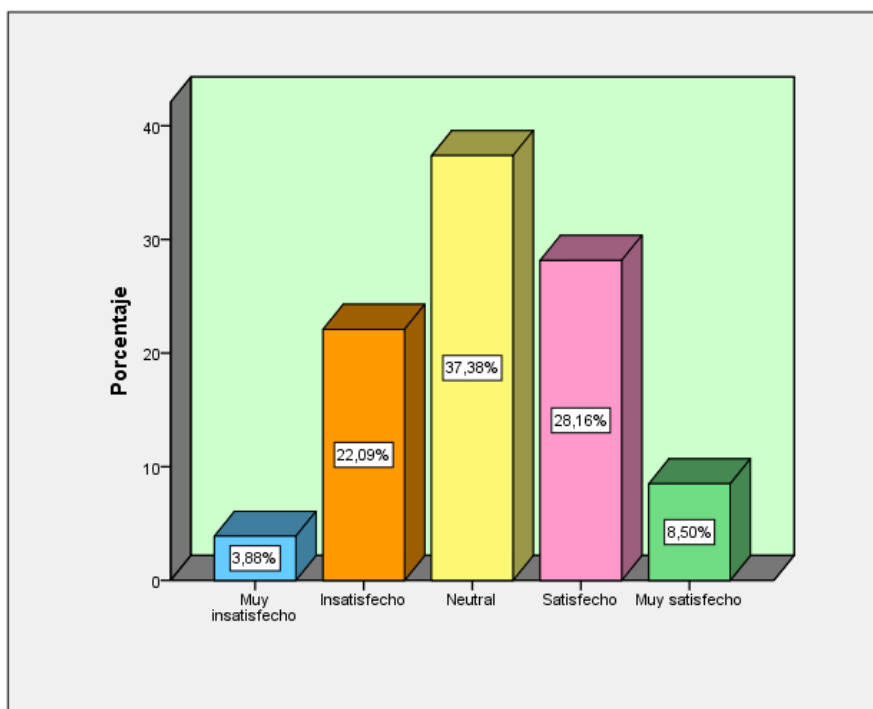


Tabla 15

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia se actualiza la información del portal web de su Universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	16	3,9	3,9	3,9
	Insatisfecho	91	22,1	22,1	26,0
	Neutral	154	37,4	37,4	63,3
	Satisfecho	116	28,2	28,2	91,5
	Muy satisfecho	35	8,5	8,5	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 15. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Con que frecuencia se actualiza la información del portal web de su Universidad?*

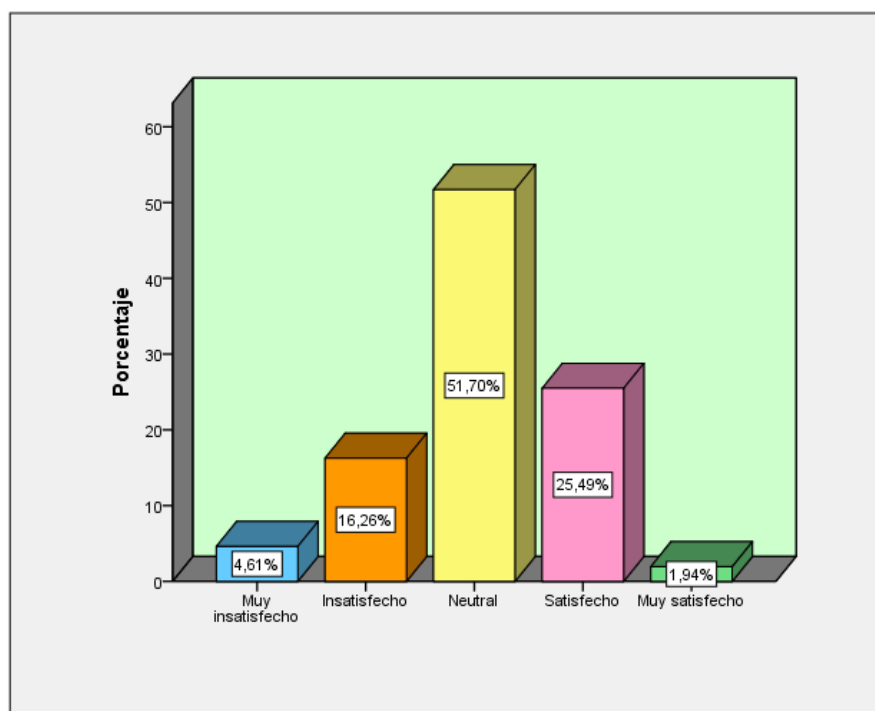
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 8,50% califica como muy satisfecho la actualización de la información del portal web de su Universidad, el 28,16% lo califica como satisfecho, neutral un 37,38%, por otro lado el 3,88% califica la actualización como muy insatisfecho.

Tabla 16

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el portal web de la Universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	19	4,6	4,6	4,6
	Insatisfecho	67	16,3	16,3	20,9
	Neutral	213	51,7	51,7	72,6
	Satisfecho	105	25,5	25,5	98,1
	Muy satisfecho	8	1,9	1,9	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 16. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el portal web de la Universidad?*

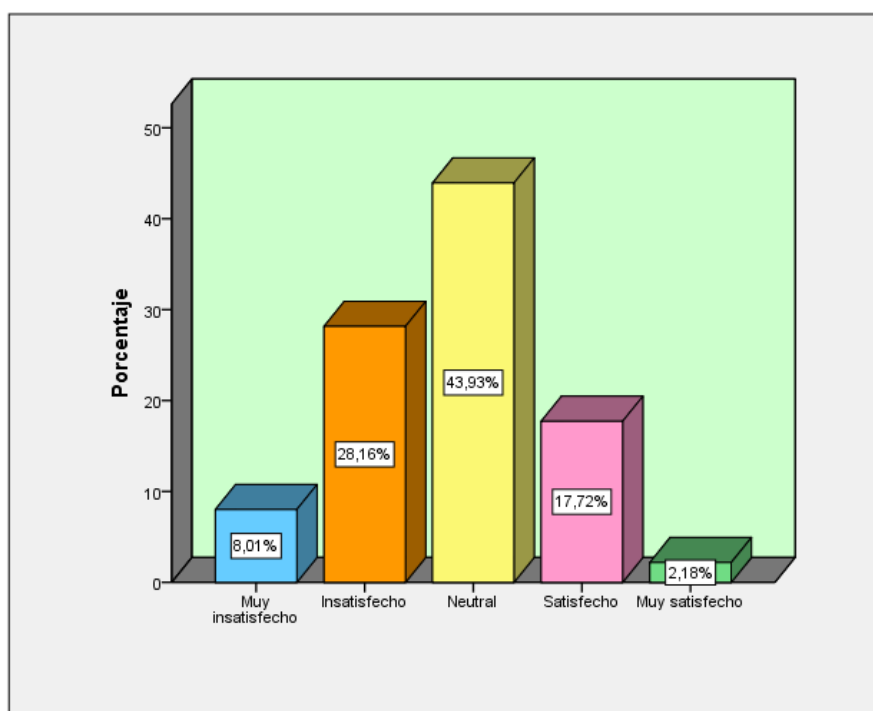
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 1,98% califica como muy satisfecho usar el portal web de la Universidad, el 25,49% lo califica como satisfecho, neutral un 51,70%, por otro lado el 4,61% califica la atención como muy insatisfecho.

Tabla 17

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes al interactuar con la página web de tu Facultad, es dinámica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	33	8,0	8,0	8,0
	Insatisfecho	116	28,2	28,2	36,2
	Neutral	181	43,9	43,9	80,1
	Satisfecho	73	17,7	17,7	97,8
	Muy satisfecho	9	2,2	2,2	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 17. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes al interactuar con la página web de tu Facultad, es dinámica?*

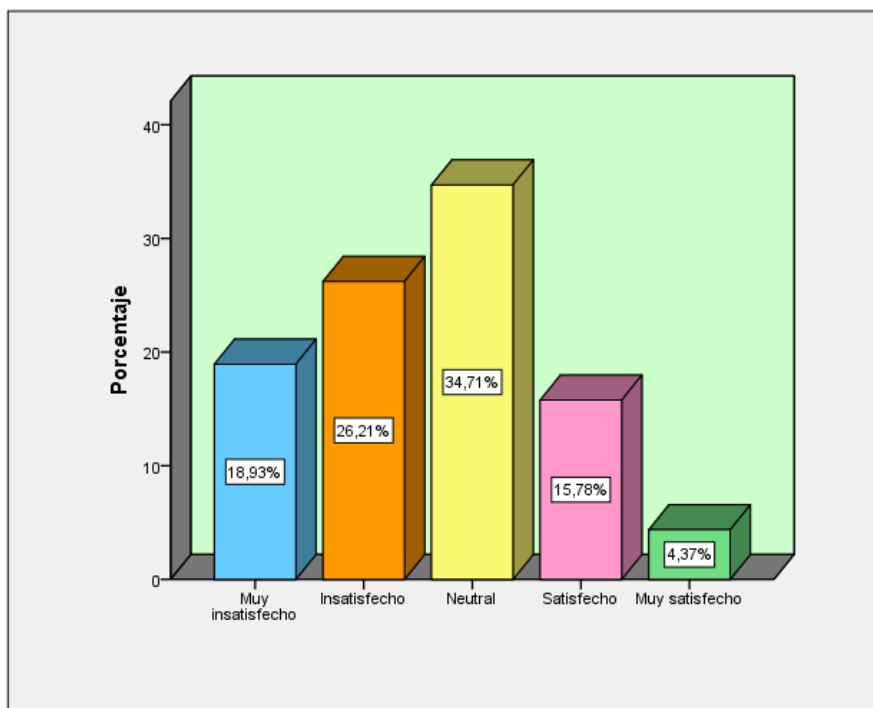
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 2,18% califica como muy satisfecho interactuar con la página web de su Facultad, el 17,72% lo califica como satisfecho, neutral un 43,93%, por otro lado el 8,01% califica interactuar con la página web de su Facultad como muy insatisfecho.

Tabla 18

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Al acceder al portal web para realizar tu matrícula a través del servicio en línea, haz tenido dificultades para interactuar. ¿Cuál es tu percepción?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	78	18,9	18,9	18,9
	Insatisfecho	108	26,2	26,2	45,1
	Neutral	143	34,7	34,7	79,9
	Satisfecho	65	15,8	15,8	95,6
	Muy satisfecho	18	4,4	4,4	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 18. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión: Al acceder al portal web para realizar tu matrícula a través del servicio en línea, haz tenido dificultades para interactuar. ¿Cuál es tu percepción?*

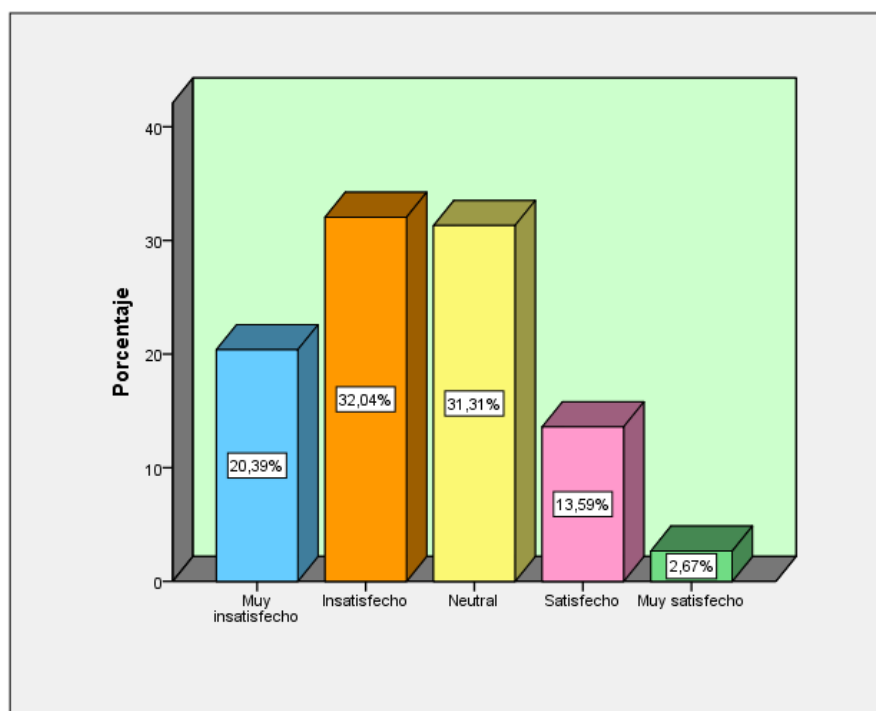
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 4,37% califica como muy satisfecho interactuar con portal web para realizar su matrícula, el 15,78% lo califica como satisfecho, neutral un 34,71%, por otro lado el 18,93% califica interactuar con portal web como muy insatisfecho.

Tabla 19

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la velocidad de la banda ancha en tu Universidad, la consideras adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	84	20,4	20,4	20,4
	Insatisfecho	132	32,0	32,0	52,4
	Neutral	129	31,3	31,3	83,7
	Satisfecho	56	13,6	13,6	97,3
	Muy satisfecho	11	2,7	2,7	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 19. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la velocidad de la banda ancha en tu Universidad, la consideras adecuada?*

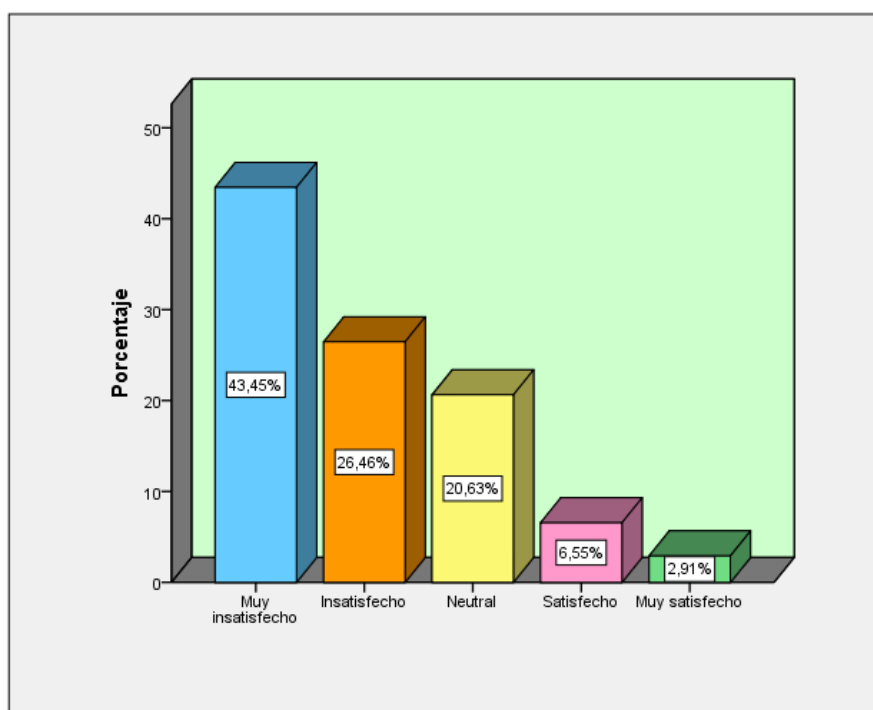
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 2,67% califica como muy satisfecho la velocidad de la banda ancha en su Universidad, el 13,59% lo califica como satisfecho, neutral un 31,31%, por otro lado el 20,39% califica la velocidad de la banda ancha como muy insatisfecho.

Tabla 20

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes cuando el portal web de tu universidad no está operativo o la velocidad para interactuar con ella es demasiado lenta?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	179	43,4	43,4	43,4
	Insatisfecho	109	26,5	26,5	69,9
	Neutral	85	20,6	20,6	90,5
	Satisfecho	27	6,6	6,6	97,1
	Muy satisfecho	12	2,9	2,9	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 20. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sientes cuando el portal web de tu universidad no está operativo o la velocidad para interactuar con ella es demasiado lenta?*

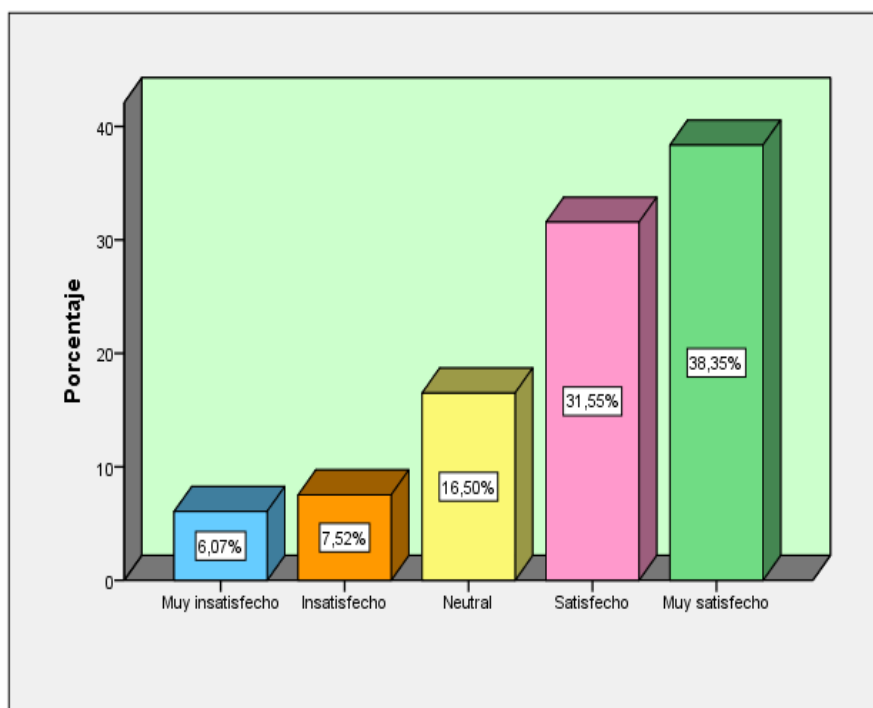
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 2,91% califica como muy satisfecho si el portal web de tu universidad no está operativo, el 6,55% lo califica como satisfecho, neutral un 20,63%, por otro lado el 43,45% califica el portal web de su universidad no está operativo como muy insatisfecho.

Tabla 21

*Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, que opinan sobre ¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	25	6,1	6,1	6,1
	Insatisfecho	31	7,5	7,5	13,6
	Neutral	68	16,5	16,5	30,1
	Satisfecho	130	31,6	31,6	61,7
	Muy satisfecho	158	38,3	38,3	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 21. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Cómo te sentirías si todos los trámites de la universidad se realizan a través del sistema en línea y puedes visualizar tu trámite desde una computadora o celular?*

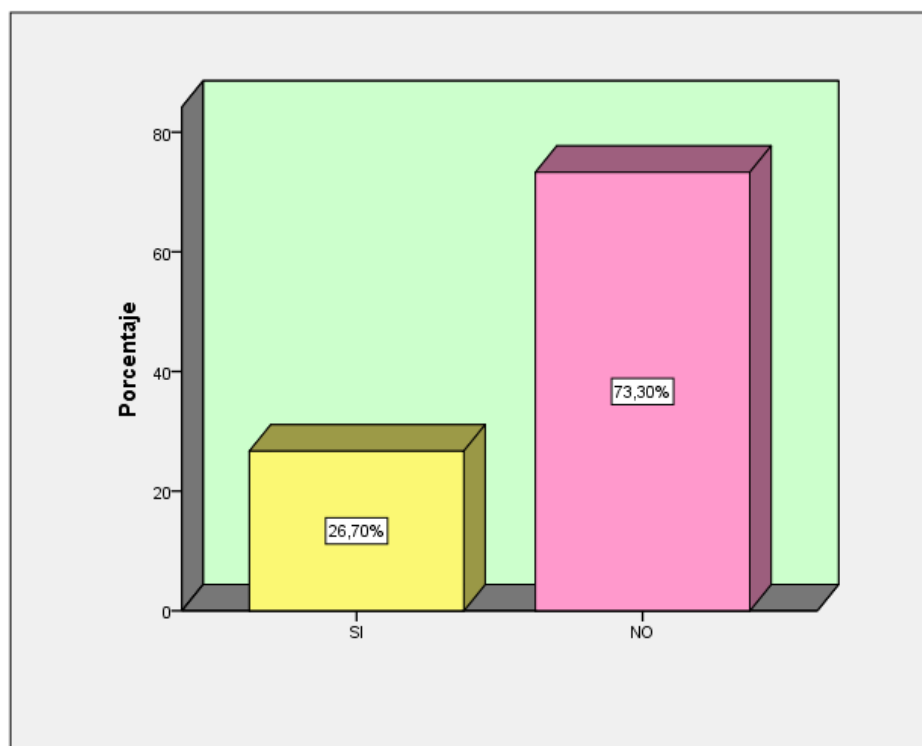
**Interpretación:** Se observa que del 100% de la muestra sólo el 38,35% califica como muy satisfecho si todos los trámites de la universidad se realizan a través del sistema en línea, el 31,55% lo califica como satisfecho, neutral un 16,50%, por otro lado el 6,07% califica si todos los trámites de la universidad se realizan a través del sistema en línea como muy insatisfecho.

Tabla 22

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que significa Gobierno Electrónico?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	110	26,7	26,7	26,7
	NO	302	73,3	73,3	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 22. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que significa Gobierno Electrónico?*

### **Interpretación:**

Se observa que del 100% de la muestra el 26,70 respondió SI y el 73,30% respondió NO.

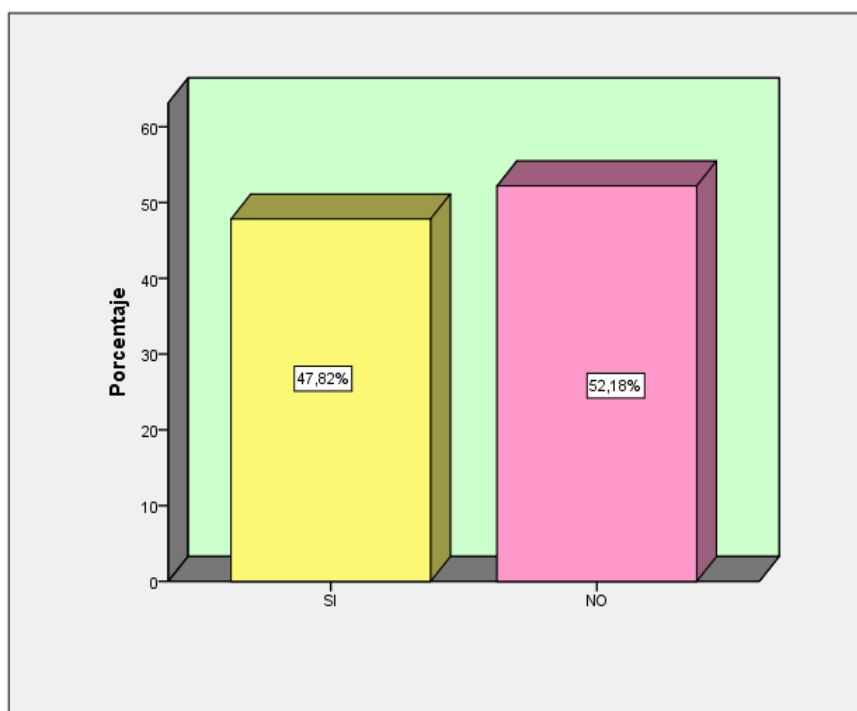


Tabla 23

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tiene conocimiento que con la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) e internet en el Perú, se están implementando los servicios en línea para atención a los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	197	47,8	47,8	47,8
	NO	215	52,2	52,2	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 23. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tiene conocimiento que con la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) e internet en el Perú, se están implementando los servicios en línea para atención a los usuarios?*

### **Interpretación:**

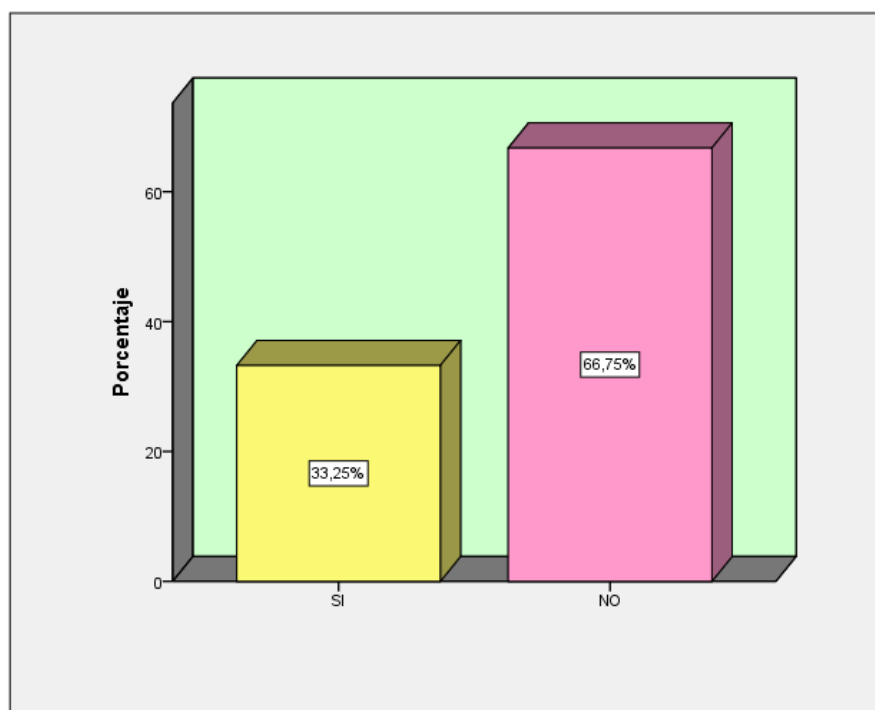
Se observa que del 100% de la muestra el 47,82 respondió SI y el 52,18% respondió NO.

Tabla 24

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tienes conocimiento que la implementación de la página de transparencia que está en el portal web de la Universidad, son directivas del Estado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	137	33,3	33,3	33,3
	NO	275	66,7	66,7	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 24. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Tienes conocimiento que la implementación de la página de transparencia que está en el portal web de la Universidad, son directivas del Estado?*

### **Interpretación:**

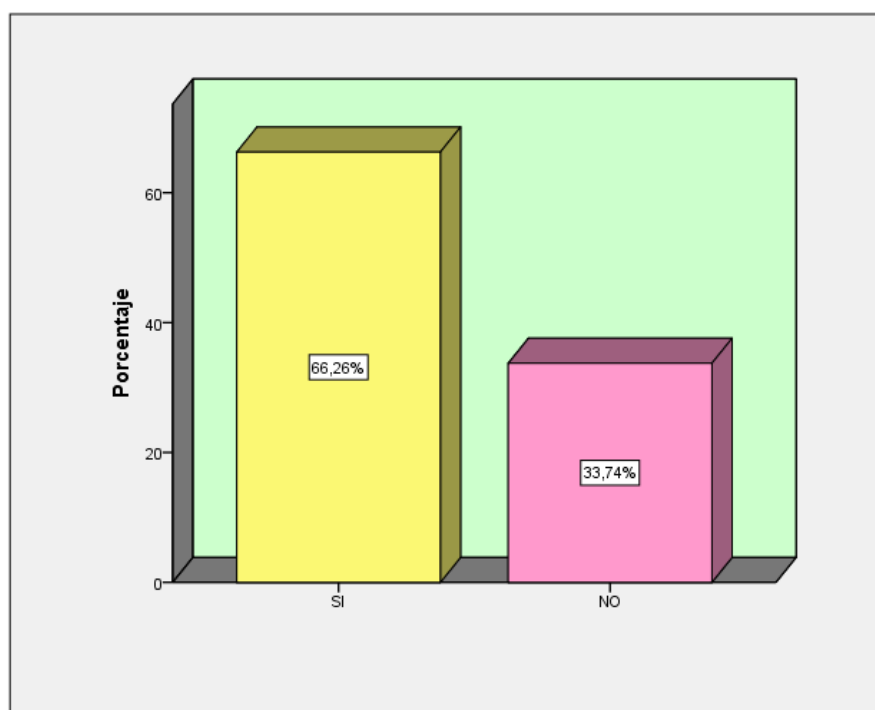
Se observa que del 100% de la muestra el 33,25 respondió SI y el 66,75% respondió NO.

Tabla 25

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que algunas instituciones públicas ya cuentan con servicios en línea para atender trámites a los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	273	66,3	66,3	66,3
	NO	139	33,7	33,7	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 25. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Sabe usted que algunas instituciones públicas ya cuentan con servicios en línea para atender trámites a los usuarios?*

### **Interpretación:**

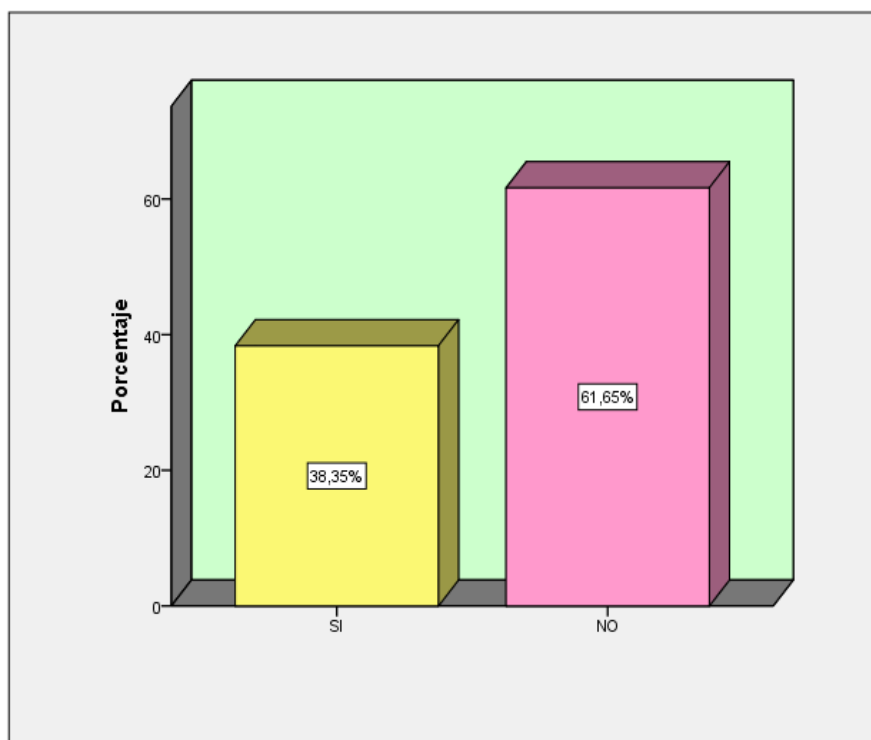
Se observa que del 100% de la muestra el 66,26 respondió SI y el 33,74% respondió NO.

Tabla 26

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Consideras eficiente la atención que le brinda la oficina de trámite documentario de su universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	158	38,3	38,3	38,3
	NO	254	61,7	61,7	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 26. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Consideras eficiente la atención que le brinda la oficina de trámite documentario de su universidad?*

### **Interpretación:**

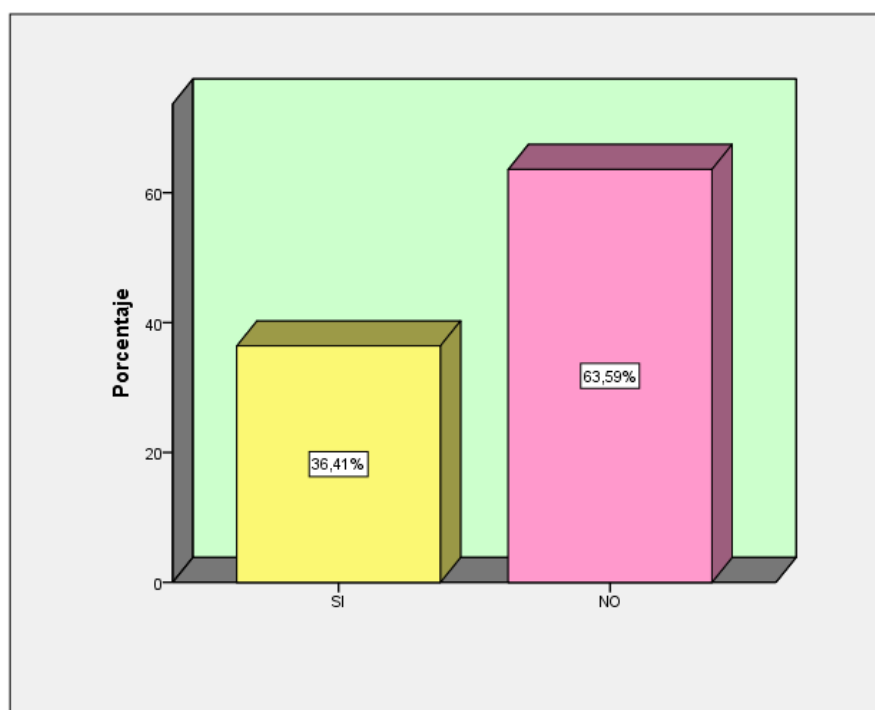
Se observa que del 100% de la muestra el 38,35 respondió SI y el 61,65% respondió NO.

Tabla 27

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la información que te brindan vía telefónica con respecto a un trámite?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	150	36,4	36,4	36,4
	NO	262	63,6	63,6	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 27. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estas satisfecho con la información que te brindan vía telefónica con respecto a un trámite?*

### **Interpretación:**

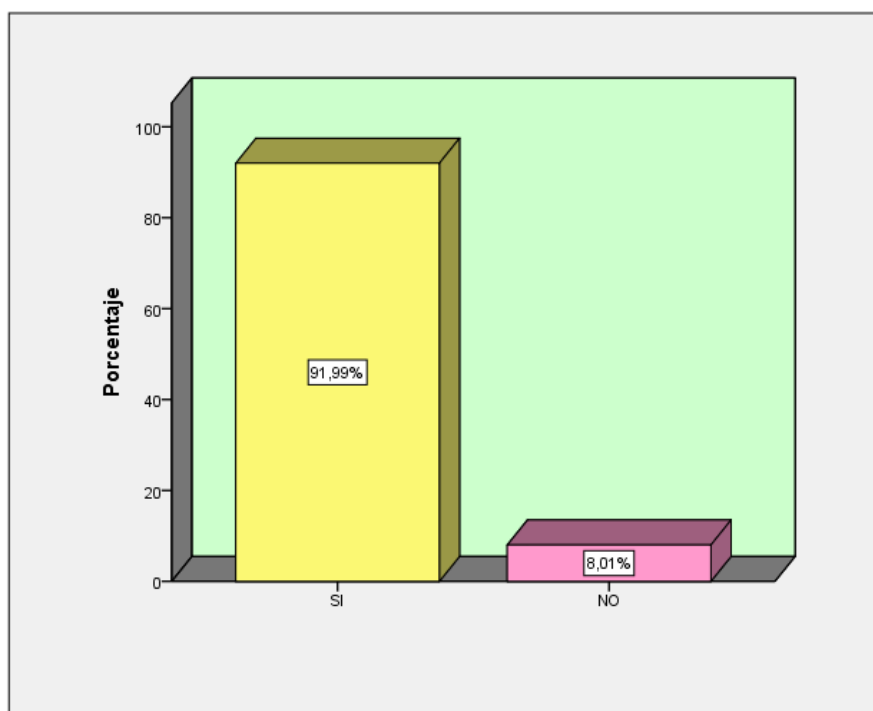
Se observa que del 100% de la muestra el 36,41 respondió SI y el 63,59% respondió NO.

Tabla 28

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que se implemente el servicio en línea, al portal web de la universidad, para que realices consultas de cualquier trámite las 24 horas del día y los 7 días de la semana?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	379	92,0	92,0	92,0
	NO	33	8,0	8,0	100,0
Total		412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 28. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que se implemente el servicio en línea, al portal web de la universidad, para que realices consultas de cualquier trámite las 24 horas del día y los 7 días de la semana?*

### **Interpretación:**

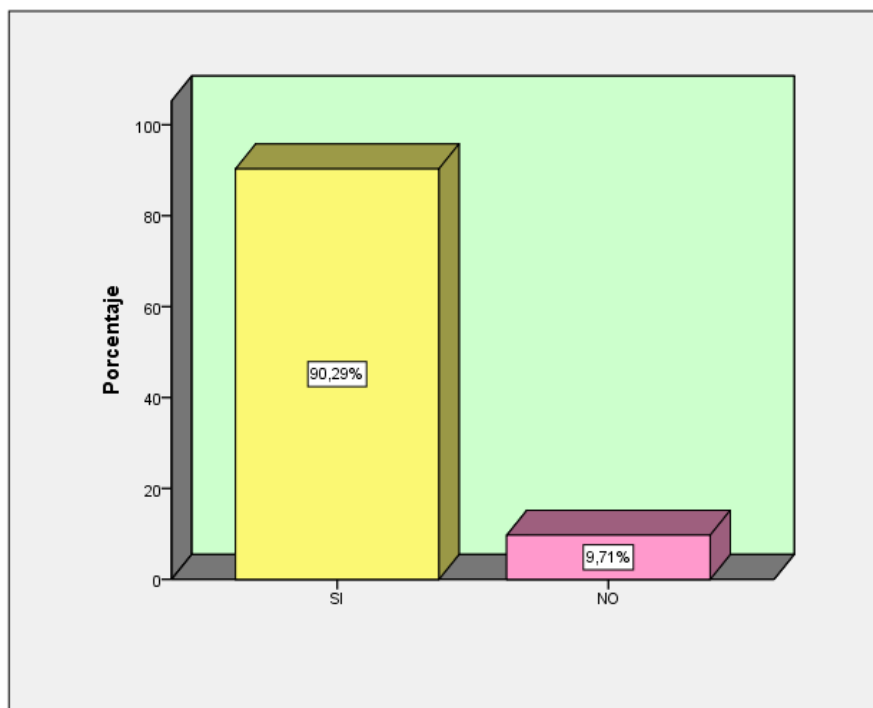
Se observa que del 100% de la muestra el 91,99 respondió SI y el 8,01% respondió NO.

Tabla 29

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que los trámites que no requieren adjuntar documentación, se realicen a través del sistema de trámite en línea en el portal web de la Universidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	372	90,3	90,3	90,3
	NO	40	9,7	9,7	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 29. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿Estarías de acuerdo que los trámites que no requieren adjuntar documentación, se realicen a través del sistema de trámite en línea en el portal web de la Universidad?*

### **Interpretación:**

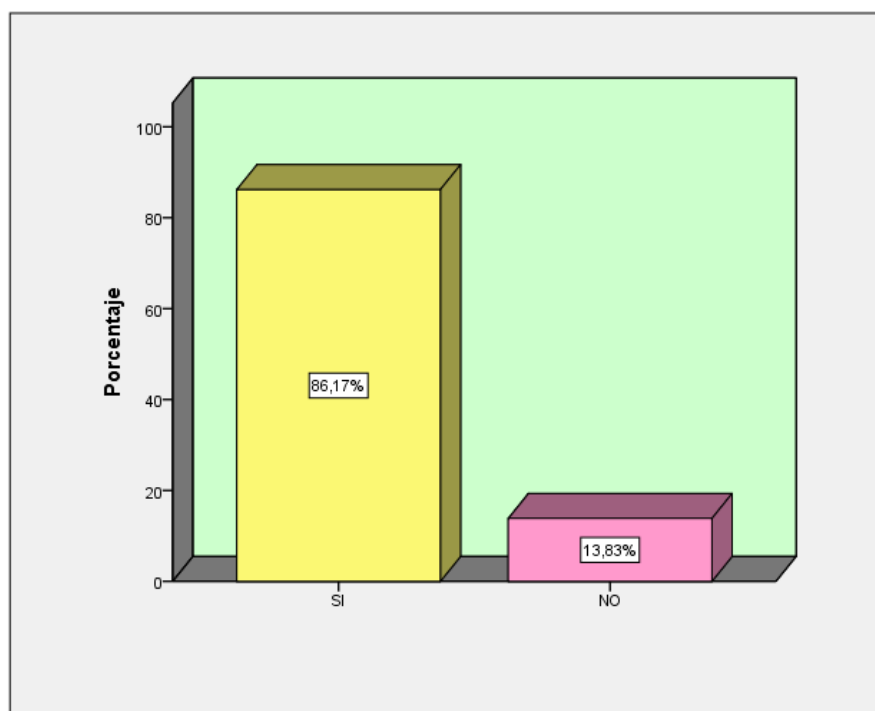
Se observa que del 100% de la muestra el 90,29 respondió SI y el 9,71% respondió NO.

Tabla 30

*Número y porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu opinión, los trámites en línea es una opción eficiente para efectuar cualquier trámite?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	355	86,2	86,2	86,2
	NO	57	13,8	13,8	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 30. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, según su opinión ¿En tu opinión, los trámites en línea es una opción eficiente para efectuar cualquier trámite?*

### **Interpretación:**

Se observa que del 100% de la muestra el 86,17 respondió SI y el 13,83% respondió NO.

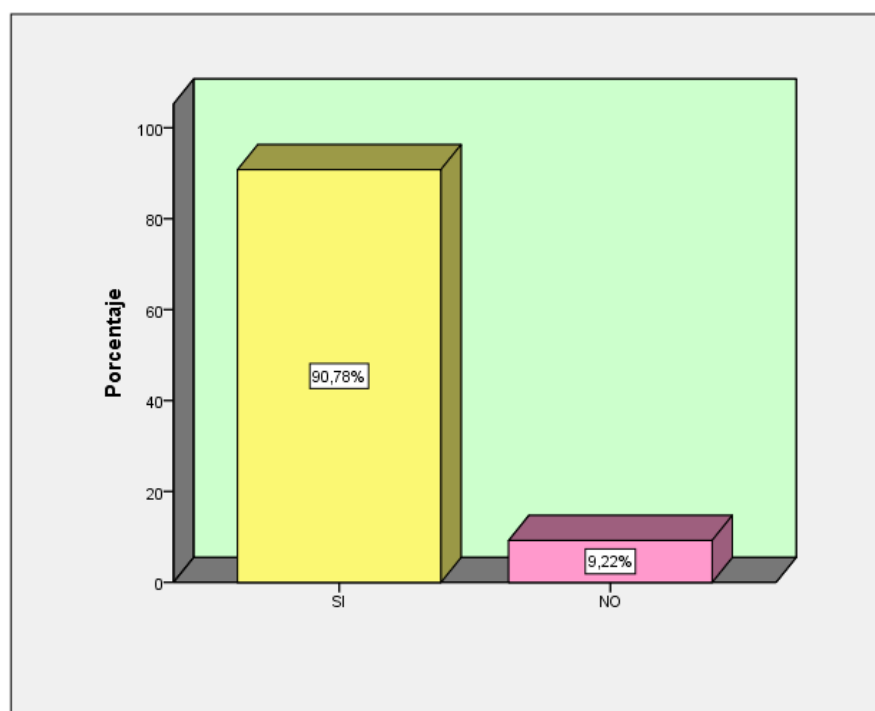


Tabla 31

*Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, que opinan sobre ¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	374	90,8	90,8	90,8
	NO	38	9,2	9,2	100,0
	Total	412	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS



Fuente: Datos de la encuesta procesada en SPSS

*Gráfico 31. Porcentaje de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, que opinan sobre ¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar?*

### **Interpretación:**

Se observa que del 100% de la muestra el 90,78 respondió SI y el 9,22% respondió NO.

## 5.2 Prueba de Hipótesis

### Hipótesis específica 1

Ho: La atención que brinda el personal del sistema de trámite documentario no influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: La atención que brinda el personal del sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Tabla 32

*Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, por satisfacción según atención que brinda el personal de trámite documentario, Año 2017*

#### ATENCIÓN\*SATISFACCIÓN TABULACIÓN CRUZADA

Recuento		Satisfacción					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
Atención	Muy insatisfecho	2	4	3	2	6	17
	Insatisfecho	0	9	14	12	1	36
	Neutral	2	20	107	44	4	177
	Satisfecho	2	20	82	55	1	160
	Muy satisfecho	3	4	8	5	2	22
Total		9	57	214	118	14	412

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	99,234 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	58,118	16	,000
Asociación lineal por lineal	,432	1	,511
N de casos válidos	412		

a. 12 casillas (48,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,37.

**Decisión:** como Sig = 0.000 <  $\alpha = 0.050$  se rechaza Ho.

**Conclusión:** Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la atención que brinda el personal del sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

### Hipótesis específica 2

Ho: La incorporación de un sistema de trámite documentario en línea no influye en el seguimiento y visualización de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: La incorporación de un sistema de trámite documentario en línea influye en el seguimiento y visualización de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

**Nivel de significación  $\alpha = 0.05$**

Tabla 33

*Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, por Seguimiento y visualización de los expedientes, según incorporación de trámite documentario en línea.*

#### INCORPORACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LÍNEA\*SEGUIMIENTO Y VISUALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES TABULACIÓN CRUZADA

Recuento		Seguimiento y visualización de los expedientes					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
Incorporación de trámite documentario en línea	Muy insatisfecho	2	3	2	3	1	11
	Insatisfecho	0	3	13	10	4	30
	Neutral	0	1	13	12	0	26
	Satisfecho	1	4	42	61	23	131
	Muy satisfecho	1	6	48	107	52	214
Total		4	17	118	193	80	412

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	74,643 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	45,656	16	,000
Asociación lineal por lineal	28,162	1	,000
N de casos válidos	412		

a. 10 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

**Decisión:** como  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.050$  se rechaza  $H_0$ .

**Conclusión:** Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la incorporación de un sistema de trámite documentario en línea influye en el seguimiento y visualización de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

### Hipótesis específica 3

$H_0$ : El acceso a las consultas de un trámite documentario en línea no influye en la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

$H_1$ : El acceso a las consultas de un trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

**Nivel de significación  $\alpha = 0.05$**

Tabla 34

*Número de alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, por acceso a las consultas, según reducción de tiempos y costos en línea.*

#### ACCESO A LAS CONSULTAS\*REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y COSTOS TABULACIÓN CRUZADA

Recuento		Reducción de tiempos y costos		Total
		SI	NO	
Acceso a las consultas	SI	357	43	400
	NO	8	4	12
Total		365	47	412

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	5,879 <sup>a</sup>	1	,015		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,857	1	,050		
Razón de verosimilitud	4,203	1	,040		
Prueba exacta de Fisher				,037	,037
Asociación lineal por lineal	5,865	1	,015		
N de casos válidos	412				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,37.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Decisión:** como  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.050$  se rechaza  $H_0$ .

**Conclusión:** Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que el acceso a las consultas de un trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Implementación del trámite documentario en línea *	412	100,0%	0	0,0%	412	100,0%
Satisfacción de los usuarios						

**Implementación del trámite documentario en línea\*Satisfacción de los usuarios tabulación cruzada**

Recuento

		Satisfacción de los usuarios				Total
		Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
Implementación del trámite documentario en línea	Insatisfecho	0	4	4	1	9
	Neutral	6	30	30	6	72
	Satisfecho	1	77	139	14	231
	Muy satisfecho	1	18	73	8	100
Total		8	129	246	29	412

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,483 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	31,155	9	,000
Asociación lineal por lineal	13,540	1	,000
N de casos válidos	412		

a. 6 casillas (37.5%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es .17.

## CONCLUSIONES

Conforme a las conclusiones que se han alcanzado en investigación se presentan a continuación lo siguiente:

- 1) Las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, no tienen un sistema de trámite documentario en línea, mediante el cual, puedan tener interconexión con los usuarios, con relación a los trámites que realizan en las universidades, lo que genera insatisfacción en los usuarios.
- 2) Se ha demostrado que el personal de trámite documentario no brinda un buen servicio a los usuarios que gestionan sus documentos en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, generando insatisfacción.
- 3) Está demostrado que los alumnos de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, tienen conocimiento sobre los avances tecnológicos, por lo que, están de acuerdo que se implemente el sistema de trámite documentario en línea, para que puedan visualizar y verificar la ubicación del expediente que está tramitando.
- 4) Queda demostrado que el no contar con un sistema de trámite documentario en línea que permita a los usuarios tener acceso para el seguimiento de sus trámites desde cualquier lugar geográfico, les genere pérdida de tiempo y costos económicos al tener que desplazarse a las Universidades.

## RECOMENDACIONES

- 1) Las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, deberán incorporar sus sistemas de trámites documentarios a un sistema web en línea, utilizando el sistema de Lenguaje Punto Net o Java. El uso de este sistema va permitir mejorar los procesos para que la información circule de manera eficiente y los usuarios puedan visualizar los trámites que realizan en el portal web de las Universidades, de esta forma mejorarán los servicios brindados por la Institución.
- 2) El personal encargado del trámite documentario deberá capacitarse permanentemente sobre calidad de atención, manejo de nuevas tecnologías de la información que contribuirá al desarrollo integral del personal, con la finalidad que brinden un buen servicio a los usuarios haciendo uso de diferentes medios digitales.
- 3) Las Universidad Públicas de Lima Metropolitana, deberán crear lineamientos internos de acuerdo a su Estatuto y a la Política Nacional de Gobierno Electrónico, con el fin de determinar que documentos se van a digitalizar en formatos .DOC\* de Word y .PDF\*, extensiones muy usadas en la WEB.DOC, para facilitar la visualización y seguimiento de los trámites que realizan los usuarios.
- 4) Deberán gestionar la autorización de la firma digital para certificar la legalidad de los documentos firmados, así como, la identidad del responsable. Se debe realizar esta coordinación para manejar las comunicaciones a través de los mensajes y archivos y, así evitar que puedan negar la emisión de un documento. Esta gestión permitirá que los usuarios puedan



gestionar sus trámites a través de un sistema de trámite documentario en línea, así como recepcionar los documentos solicitados desde cualquier lugar geográfico y así evitar que los usuarios tengan que salir de su domicilio invirtiendo tiempo en trasladarse a las instalaciones de la institución, generando ahorro de dinero y tiempo porque los trámites lo podrá realizar a través del portal web de la universidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arnedo Dos Santos, A. A., & Cárdenas Tello, S. M. . (2014). *Aplicación de M-Government y Red Social para la Seguridad Ciudadana en Lima. Tesis de Pregrado*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Asociación para el Progreso de las Comunicaciones APC&CTO. (2005). *Políticas TIC : Manual para principiantes*. (C. Nicol, Ed.) Montevideo, Montevideo, Uruguay: MONOCROMO.
- Cabral, S. (2007). *Evaluación de la Satisfacción de Clientes* (Verlag Dashöfer Ediciones Profesionales ed.). (J. P. Casas, Trad.) S.L.U. Madrid, España.
- Calmet Izquierdo, J. P. (2014). *Sistema Informático Web de Trámite Documentario para la Ugel de Zarumilla – Tumbes Utilizando los Frameworks Angularjs y Spring MVC, Tesis de Pregrado*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Cardona Madariaga , D. F. (2004). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, en la Relación Administración, Tesis para optar el grado de Philosophy Doctor*. Universidad Ramón Llull – ESADE, Barcelona, España.
- CEPAL, C. E. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. (G. Concha, & A. Naser, Edits.) Santiago de Chile: Organización de las Naciones Unidas.
- Corporación Colombia Digital. (2012). *Aprender y Educar con las Tecnologías del siglo XXI*. Colombia.
- Criado, J., & Gil-García, J. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Gestión y política pública*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es)
- Cuadros-Vargas, E., Quispe, J. A., López, J. P. H. (2006). [PDF] *spc.org.pe*. Obtenido de [PDF] *spc.org.pe*: <http://socios.spc.org.pe/ecuadros/papers/CONEGOV2006.pdf>
- Española, R. A. (s.f.). <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=XLJpCxx>.

- Esteban Atalaya, Á., Millán Campos, Á., & Martín-Consuegra, D. (2002). Análisis de la Satisfacción en los Servicios de los Supermercados desde la perspectiva de los consumidores y detallistas. *XIV Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*, 2-3. Granada, Universidad de Castilla La Mancha, España.
- Hernández S., R., & Fernández C., C. y. (2010). *Metodología de la Investigación. 4ta. Edición*. México DF: Mc Graw Hill.
- Ibérico Suárez, L. E. (2013). *Mejoramiento de la Gestión de Trámite Documentario utilizando Firma Digital en el proyecto Especial Alto Mayo - Moyobamba, Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de San Martín - T, Tarapo, Perú.
- Losada Trabada, A. (2008). Democracia, clientes y calidad total en la administración pública. *RIPS, ISSN 1577-239X. Vol. 7, núm. 2, 39-62*. Obtenido de <https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/8343/03.rips7-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio del Poder Popular. (s.f.). *Gobierno electrónico en la Administración Pública*. Venezuela.
- OEA, G. d. (s.f.). [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp).
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) , & ONGEI. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú, La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC* (Primera Edición ed.). Lima: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Secretaría de Gestión Pública - PCM, Versión actualizada.
- Ramos Torres, L. A. (2015). *Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Picsi, 2015, Tesis de Grado*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Red GEALC, S. O. (2008). *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (s.f.). *SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE*. 2012.

Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del Usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, N.º 3, 2000, PÁGS. 139-153, 141.

Vilar Pruneda, M. (s.f.). *Consultoría digital, Business Intelligence, SEO y SEM, diseño web, desarrollos y programación*. Obtenido de <http://www.buyto.es/quienes-somos.html>

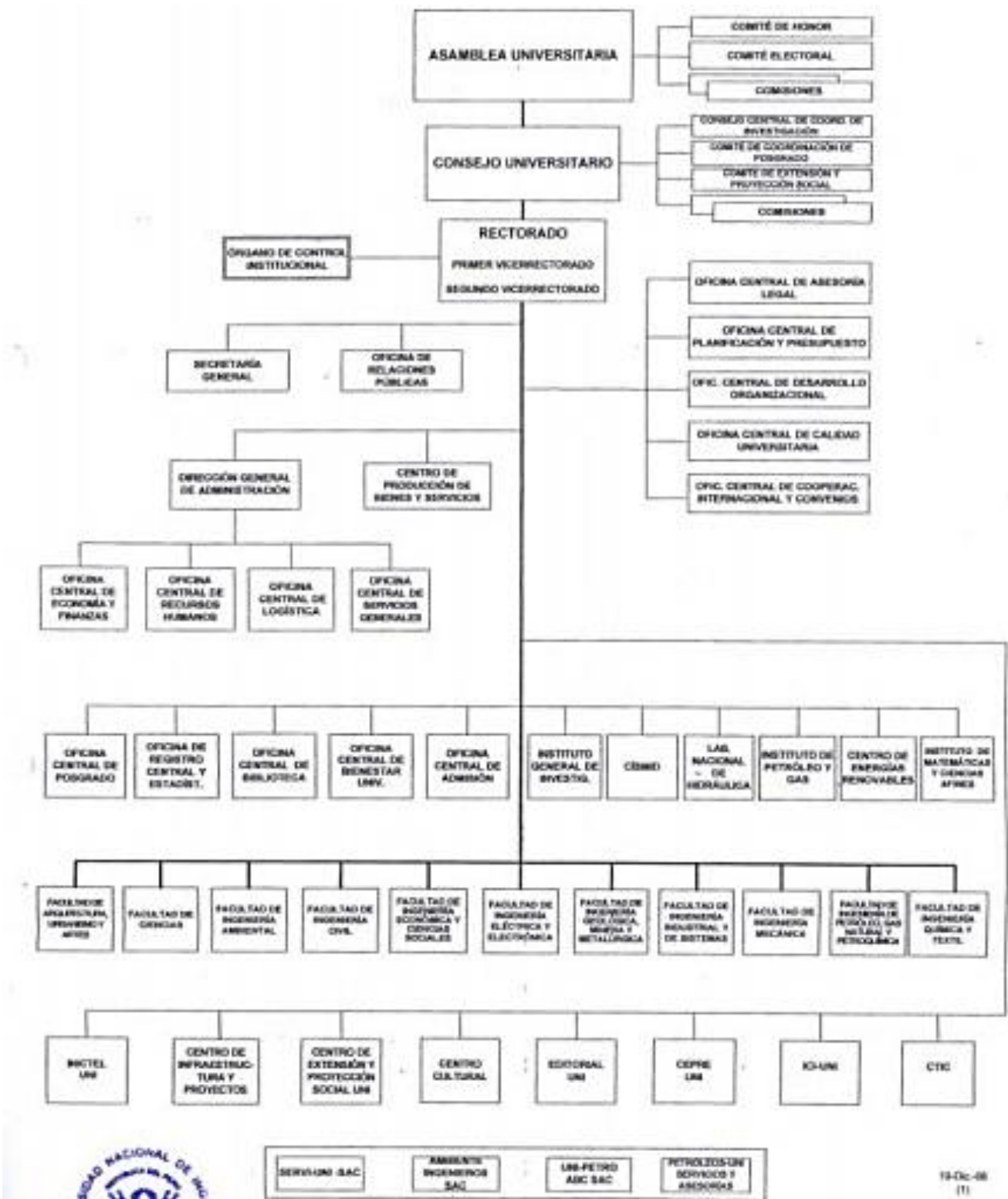
Vilca Quisocala, J. V., & Alferéz Vilca, R. A. (2014). *Aplicación Web de Trámite Documentario para la mejora y agilización de trámite en el edificio administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno para el 2014. Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Vivas Márquez, G. (2010). [http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1\\_clientes.pdf](http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf). *Satisfacción de los Clientes para un curso de la Universidad de Belgrano*. Belgrano, Argentina: Lic. Gustavo Vivas Márquez.

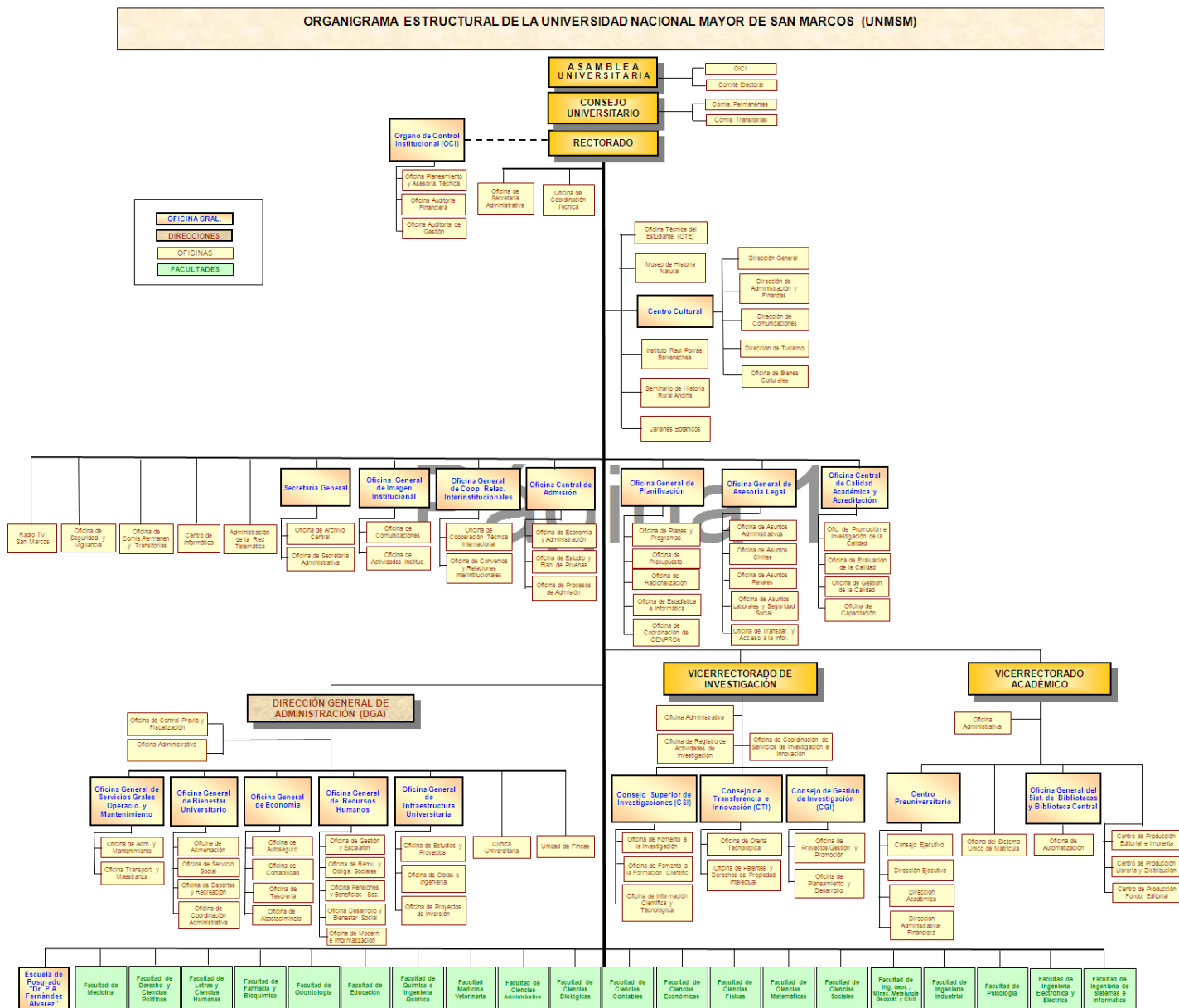
WIKIPEDIA, L. e. (s.f.). [https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno\\_electr%C3%B3nico](https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_electr%C3%B3nico).

**ANEXOS**

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNI

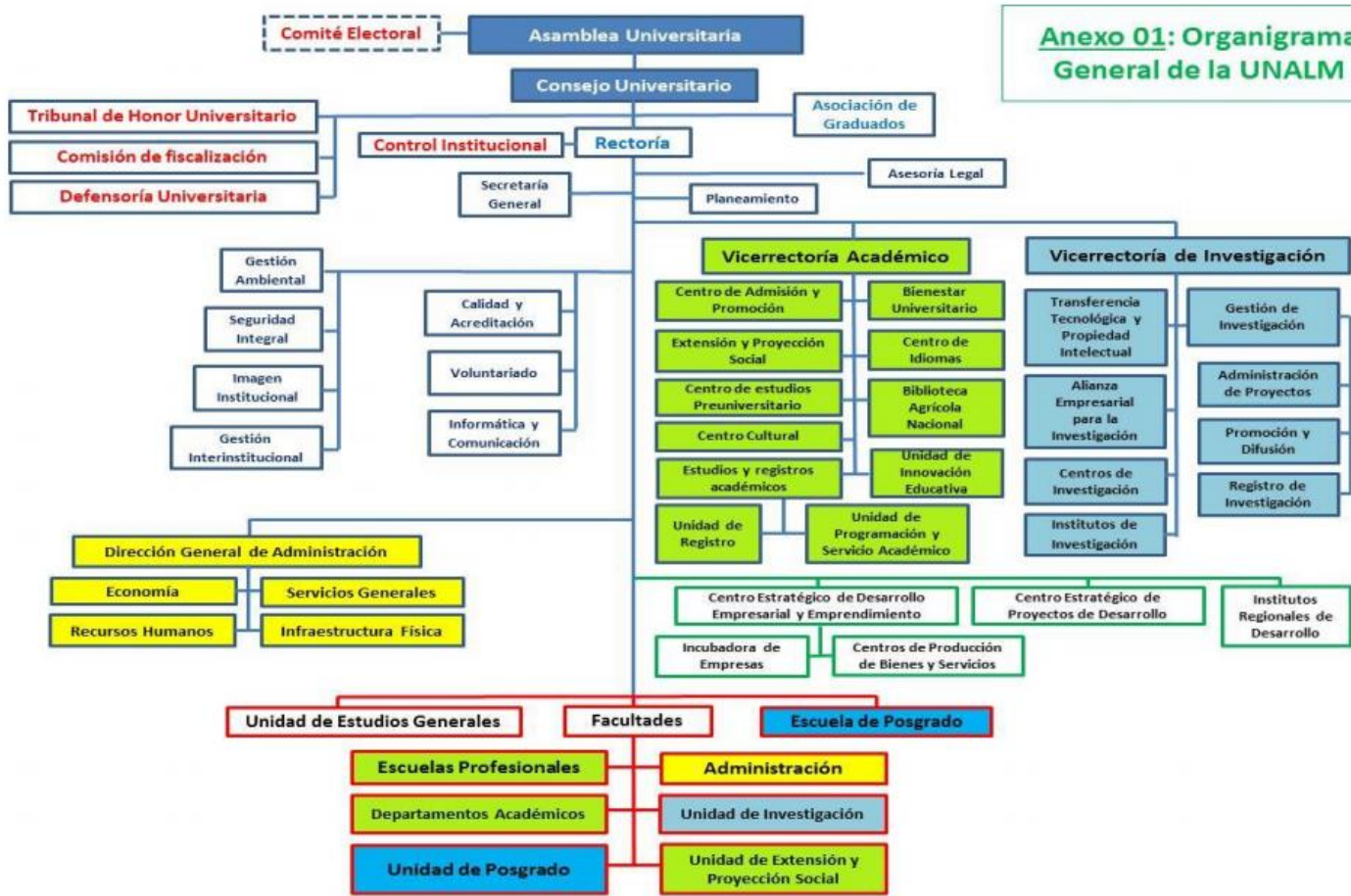


# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNMSM



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNALM

Anexo 01: Organigrama General de la UNALM





## CUESTIONARIO

Universidad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Sexo: ( F ) ( M )

Buenos días estamos haciendo un estudio para conocer las necesidades de los usuarios y el servicio que brinda su universidad. EL cuestionario es anónimo y confidencial. Lea la preguntas y marque con una "X" la alternativa elegida, es importante que responda con sinceridad.

Gracias por su colaboración.

**1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Neutral, 4 = Satisfecho, 5 = Muy satisfecho**

### ESCALA DE VALORACIÓN

No.	Demstrar si la atención que brinda el personal del sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificas la orientación que le brindó el personal de la oficina de trámite documentario con respecto a un trámite que necesitaba realizar?					
2	¿Cómo calificas la atención del personal en la oficina de trámite documentario al consultar sobre su expediente, fue amable y le informó donde se encontraba?					
3	¿Cómo calificas la información que le brindan, por vía telefónica, al hacer seguimiento a su expediente en trámite?					
4	¿Cómo califica el horario de atención de la oficina de trámite documentario, es adecuado o muy rígido?					
5	¿Cómo calificas la información que se encuentra en el portal web de tu Universidad con relación a los trámites que allí se realizan?					
6	¿Qué tan satisfecho estas si, al presentar una solicitud para gestionar un trámite, el personal te brinda el número expediente?					
7	¿En tu percepción cual es el nivel de satisfacción el desplazarte hasta la universidad para gestionar o hacer seguimiento a un trámite realizado?					
8	¿Cuál es el nivel de satisfacción general, con relación a los trámites que realizas en la Universidad?					
9	Haz realizado algún trámite en línea en las instituciones públicas de la RENIEC y SUNAT. ¿Cuál fue tu percepción?					
10	¿Cómo te sentirías si se incorpora el sistema de trámite documentario al sistema en línea en el portal web de la Universidad?					

No.	Determinar como un sistema de trámite documentario influye en el seguimiento de los expedientes de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.	1	2	3	4	5
11	¿Qué tan importante es para usted, conocer los sistemas operativos y programas informáticos para interactuar con el portal web de la Universidad?					
12	¿Es importante contar con una adecuada banda ancha para cualquier institución, sea esta pública o privada?					
13	¿Con que frecuencia visitas el portal web de tu Universidad?					
14	¿Con que frecuencia se actualiza la información del portal web de su Universidad?					
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el portal web de la Universidad?					
16	¿Cómo te sientes al interactuar con la página web de tu Facultad, es dinámica?					
17	Al acceder al portal web para realizar tu matrícula a través del servicio en línea, haz tenido dificultades para interactuar. ¿Cuál es tu percepción?					
18	¿Estas satisfecho con la velocidad de la banda ancha en tu Universidad, la consideras adecuada?					
19	¿Cómo te sientes cuando el portal web de tu Universidad no está operativo o la velocidad para interactuar con ella es demasiado lenta?					
20	¿Cómo te sentirías si todos los trámites de la Universidad se realizan a través del sistema en línea y puedas visualizar tu trámite desde una computadora o celular?					

1 = SÍ,

2 = NO

ESCALA DE  
VALORACIÓN

No.	Determinar si el acceso a las consultas de trámite documentario en línea influye en la reducción de tiempos y costos a los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana.	1	2
21	¿Sabe usted que significa Gobierno Electrónico?		
22	¿Tiene conocimiento que con la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) e internet en el Perú, se están implementando los servicios en línea para atención a los usuarios?		
23	¿Tienes conocimiento que la implementación de la página de transparencia que está en el portal web de la Universidad, son directivas del Estado?		
24	¿Sabe usted que algunas instituciones públicas ya cuentan con servicios en línea para atender trámites a los usuarios?		
25	¿Considera eficiente la atención que le brinda la oficina de trámite documentario de su Universidad?		
26	¿Estas satisfecho con formación que te brindan vía telefónica con respecto a un trámite?		
27	¿Estarías de acuerdo que se implemente el servicio en línea, al portal web de la universidad, para que realices consultas de cualquier trámite las 24 horas del día y los 7 días de la semana?		
28	¿Estarías de acuerdo que los trámites que no requieren adjuntar documentación, se realicen a través del sistema de trámite en línea en el portal web de la Universidad?		
29	¿En tu opinión, los trámites en línea es una opción eficiente para efectuar cualquier trámite?		
30	¿En tu opinión, los trámites en línea redundarían en el ahorro de tiempo y dinero, porque el trámite puedes realizarlo desde su casa, oficina o cualquier otro lugar?		