



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE TRÁMITE  
DOCUMENTARIO EN LA EMPRESA JUNTA DE  
USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR DE  
SECHURA CLASE A - LA UNIÓN; 2023.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR

QUEVEDO LANDERS, PAUL GUSTAVO

ORCID: 0000-0003-2428-0820

ASESORA

SUXE RAMIREZ, MARIA ALICIA

ORCID: 0000-0002-1358-4290

Chimbote- Perú

2023



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**ACTA N° 0058-108-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:20** horas del día **21** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, conformado por:

**OCAÑA VELASQUEZ JESUS DANIEL** Presidente  
**TORRES CELEN CARMEN CECILIA** Miembro  
**ANCAJIMA MIÑAN VICTOR ANGEL** Miembro  
**Dr(a). SUXE RAMIREZ MARIA ALICIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA EMPRESA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR DE SECHURA CLASE A - LA UNIÓN; 2023.**

**Presentada Por :**  
(1209071068) **QUEVEDO LANDERS PAUL GUSTAVO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL de Ingeniero de Sistemas.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**OCAÑA VELASQUEZ JESUS DANIEL**  
Presidente

**TORRES CELEN CARMEN CECILIA**  
Miembro

**ANCAJIMA MIÑAN VICTOR ANGEL**  
Miembro

**Dr(a). SUXE RAMIREZ MARIA ALICIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA EMPRESA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR DE SECHURA CLASE A- LA UNIÓN;2023. Del (de la) estudiante QUEVEDO LANDERS PAUL GUSTAVO, asesorado por SUXE RAMIREZ MARIA ALICIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 09% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote,07 de Setiembre del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad por permitirme terminar mi carrera profesional.

Gracias a nuestros padres por ser mis motores de motivación para terminar mi carrera profesional y ser un apoyo incondicional en todo este proceso de desarrollo de este proyecto de investigación.

Y a mí asesora que me guío y apoyo para culminar exitosamente la tesis.

*Paul Gustavo Quevedo Landers*

## **AGRADECIMIENTO**

Dedico este trabajo especialmente a Dios por darme salud y guiarme por buenos caminos, darme fuerzas para seguir adelante y orientarme después que termine mi carrera profesional.

A mi querida Madre y Abuela que están en el cielo, el cual su máximo deseos es triunfar y ser un gran profesional.

A mis queridos padres Annie María y Florencio, por el gran esfuerzo y sacrificio que hicieron para brindarme una carrera universitaria.

Y a mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y apoyarme económicamente en mi carrera profesional para poder culminar.

*Paul Gustavo Quevedo Landers*

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general... ..	VI
Índice de tabla.....	XII
Índice de figura.....	XV
Resumen.....	XVI
Abstract.....	XVII
I.Planeamiento del problema de investigación .....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.1.1.Caracterización del Problema.....	2
1.1.2.Formulación del Problema .....	2
1.2.Justificaciones.....	2
1.2.1.Justificación Académica.....	2
1.2.2.Justificación Operativa .....	3
1.2.3.Justificación Económica.....	3
1.2.4.Justificación Tecnológica .....	3
1.2.5.Justificación Institucional.....	3
1.2.6.Alcance de la Investigación.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
II.MARCO TEÓRICO.....	5
2.1.Antecedentes.....	5
2.1.1.Antecedentes a nivel internacional.....	5
2.1.2.Antecedentes a nivel nacional.....	6

2.1.3. Antecedentes a nivel regional .....	7
2.2. Bases Teóricas:.....	8
2.2.1. El Rubro de la Empresa .....	8
2.2.2. Historia.....	9
2.2.3. Objetivos organizacionales .....	10
2.2.4. Funciones:.....	10
2.2.5. La Empresa Investigada.....	10
2.2.6. Misión.....	11
2.2.7. Visión.....	11
2.2.8. Infraestructura tecnológica existente .....	13
2.2.8.1. Hardware .....	13
2.2.8.2. Software .....	13
2.2.8.3. Aplicaciones Propias .....	14
2.2.9. Las tecnologías de la información y comunicaciones .....	14
2.2.10. Historia.....	15
2.2.11. Sistemas de información.....	15
2.2.12. Tecnología de la investigación .....	24
2.2.13. Base de Datos.....	25
2.2.14. MYSQL.....	27
2.2.15. SQL server.....	28
2.2.16. Tipos de diagramas UML .....	28
2.3. Hipótesis .....	29
2.3.1. Hipótesis general.....	29
2.3.2. Hipótesis específicas.....	29
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación .....	30
3.2. Población Y Muestra.....	32

3.2.1.Población.....	32
3.2.2.Muestra.....	32
3.3.Variable. Definición y Operacionalización .....	33
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	38
3.4.1.Encuesta.....	38
3.4.2.Cuestionario.....	38
3.5.Método de análisis de datos.....	38
3.6.Aspectos éticos.....	39
IV.RESULTADOS.....	40
4.1.Resultados.....	40
4.1.1.Dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al Sistema Actual.....	40
4.1.2.Dimensión 2: Conocimientos sobre sistemas de información.....	44
4.1.3.Dimensión 3: Propuesta de un sistema de Trámite Documentario.....	48
4.1.4.Resultados por dimensión.....	51
4.1.4.1.Resultado general de la dimensión 1 .....	51
4.1.4.2.Resultado general de la dimensión 2 .....	52
4.1.4.3.Resultado general de la dimensión 3 .....	53
4.1.5.Resumen General.....	54
4.2.Discusión.....	55
4.3.Propuesta de Mejora .....	58
4.3.1.Propuesta Técnica .....	58
4.3.1.1. Fundamentación de la metodología .....	58
4.3.1.2. Desarrollo de la metodología.....	59
4.3.2. Análisis Y Diseño.....	59
4.3.2.1.Modelado De Casos De Uso Del Negocio.....	59
4.3.2.2.Descripción De Casos De Uso Del Negocio.....	60
4.3.2.3.Diagrama De Procesos .....	64

4.3.2.4.Requerimientos Funcionales Y No Funcionales.....	65
4.3.2.4.1.Requerimientos Funcionales .....	65
4.3.2.4.2.Requerimientos No Funcionales .....	66
4.3.2.5.Modelado Del Sistema .....	67
4.3.2.5.1.Diagrama Casos De Uso Del Administrador .....	67
4.3.2.5.2.Descripción De Casos De Uso Del Administrador .....	68
4.3.2.6.Diagrama Casos De Uso Mesa De Partes .....	75
4.3.2.6.1.Descripción De Casos De Uso Mesa De Partes .....	76
4.3.2.7.Diagrama Casos De Uso Empleado .....	82
4.3.2.7.1. Descripción De Casos De Uso Empleado.....	83
4.3.2.8.Modelo De Análisis/Diseño: Diagrama De Clases .....	89
4.3.2.9.Modelo De Datos: Modelo Relacional.....	90
4.3.2.10.Diccionario De Datos .....	91
4.3.2.11.Tabla Departamento .....	92
4.3.2.12.Tabla Provincia.....	92
4.3.2.13.Tabla Distrito.....	92
4.3.2.14.Tabla Docidentidad .....	93
4.3.2.15.Tabla Cargos.....	93
4.3.2.16.Tabla Dependencias .....	93
4.3.2.17.Tabla Persona .....	94
4.3.2.18.Tabla Usuarios.....	95
4.3.2.19.Tabla Empleado.....	95
4.3.2.20.Tabla Tipo Documento.....	96
4.3.2.21.Tabla Tupa .....	96
4.3.2.22.Tabla Expediente .....	97
4.3.2.23.Tabla Estados .....	98
4.3.2.24.Tabla Movimientos.....	98

4.3.3.Prototipos De Interfaces.....	99
4.3.3.1. Acceso Al Sistema (Login) .....	99
4.3.3.2. Portada del sistema de la empresa:.....	100
4.3.3.3. Editar los datos personales .....	100
4.3.3.4. Personal Registrado.....	101
4.3.3.5. Registro del personal .....	101
4.3.3.6. Ciudadano Registrado .....	102
4.3.3.7. Registro de ciudadanos.....	103
4.3.3.8. Institución Registradas .....	103
4.3.3.9. Registro de Instituciones .....	104
4.3.3.10. Áreas Registradas .....	104
4.3.3.11. Registro de Áreas .....	105
4.3.3.12. Documentos Registrados.....	105
4.3.3.13. Registrar Documentos .....	106
4.3.3.14. Tipos de Documentos Registrados .....	106
4.3.3.15. Registro de Tipo de Documento.....	107
V.CONCLUSIONES.....	108
VI.RECOMENDACIONES.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	111
ANEXOS.....	115
Anexo 01 <i>Matriz de Consistencia</i> .....	116
Anexo 02 <i>Instrumento de recolección de información</i> .....	119
Anexo 03 <i>Validez del instrumento</i> .....	122
Anexo 04 <i>Confiabilidad del instrumento</i> .....	125
Anexo 05 <i>Formato de Consentimiento Informado</i> .....	140
Anexo 06 <i>Documento de aprobación de institución para la recolección de información</i> .....	143

Anexo 07 *Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos.....* 145

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> <i>Hardware de la infraestructura tecnológica actual</i> .....	13
<b>Tabla 2</b> <i>Software de la infraestructura tecnológica actual</i> .....	13
<b>Tabla 3</b> <i>Aplicaciones Propias</i> .....	14
<b>Tabla 4</b> <i>Búsqueda de Información de Documentos Recepcionados.</i> .....	40
<b>Tabla 5</b> <i>Pérdida de Información</i> .....	40
<b>Tabla 6</b> <i>Reportes por los Documentos Diarios</i> .....	41
<b>Tabla 7</b> <i>Control de Documentos.</i> .....	41
<b>Tabla 8</b> <i>Seguimiento de los trámites con el sistema actual.</i> .....	42
<b>Tabla 9</b> <i>Buena atención a los usuarios</i> .....	42
<b>Tabla 10</b> <i>Respuesta del sistema.</i> .....	42
<b>Tabla 11</b> <i>Trámite documentario en una operación de registro.</i> .....	43
<b>Tabla 12</b> <i>Disponibilidad de la información</i> .....	43
<b>Tabla 13</b> <i>Gestión de información de trámite documentario</i> .....	44
<b>Tabla 14</b> <i>Sistema de Trámite Documentario</i> .....	44
<b>Tabla 15</b> <i>Utilizado alguna vez un sistema de trámite Documentario.</i> .....	44
<b>Tabla 16</b> <i>Cuenta con un sistema de trámite Documentario.</i> .....	45
<b>Tabla 17</b> <i>Cuenta en el reporte la cantidad de días de demora.</i> .....	45
<b>Tabla 18</b> <i>Retrasaban las operaciones del sistema actual.</i> .....	46
<b>Tabla 19</b> <i>Sistema de información.</i> .....	46
<b>Tabla 20</b> <i>Conocimiento que es un sistema web.</i> .....	46
<b>Tabla 21</b> <i>Dificultad para localizar sus documentos</i> .....	47
<b>Tabla 22</b> <i>Plataforma Virtual de Trámite Documentario</i> .....	47
<b>Tabla 23</b> <i>Conocimiento del sistema de trámites</i> .....	47
<b>Tabla 24</b> <i>Sistema de Trámite Documentario sería beneficioso.</i> .....	48
<b>Tabla 25</b> <i>Trámite Documentario ayudará la labor de la empresa</i> .....	48

<b>Tabla 26</b> Incrementará las modalidades comunicativas .....	48
<b>Tabla 27</b> Necesario hacer una Propuesta de un Sistema de Trámite documentario .....	49
<b>Tabla 28</b> Debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores .....	49
<b>Tabla 29</b> Necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada.....	49
<b>Tabla 30</b> Reducir el tiempo de registro de trámites.....	50
<b>Tabla 31</b> Búsqueda de la información de los documentos.....	50
<b>Tabla 32</b> Ayude a obtener información en un menor tiempo .....	50
<b>Tabla 33</b> Ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa.....	51
<b>Tabla 34</b> Nivel de satisfacción con el sistema actual....	51
<b>Tabla 35</b> Conocimientos sobre sistemas de información.....	52
<b>Tabla 36</b> Propuesta de un sistema de Trámite Documentario.....	53
<b>Tabla 37</b> Resumen general de dimensiones .....	54
<b>Tabla 38</b> Descripción De Caso De Uso Presentar Expediente .....	60
<b>Tabla 39</b> Descripción De Caso De Uso Recepcionar Expediente .....	61
<b>Tabla 40</b> Descripción De Caso De Uso Derivar Expediente .....	62
<b>Tabla 41</b> Descripción De Caso De Uso Emitir Informe .....	63
<b>Tabla 42</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Dependencia.....	68
<b>Tabla 43</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Cargos .....	69
<b>Tabla 44</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Empleados .....	70
<b>Tabla 45</b> Descripción De Caso De Uso Asignar Login Y Permisos .....	71
<b>Tabla 46</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Tipos De Documentos .....	72
<b>Tabla 47</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Tupa.....	73
<b>Tabla 48</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Requisitos Del Tupa .....	74
<b>Tabla 49</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Expediente .....	76
<b>Tabla 50</b> Descripción De Caso De Uso Actualizar Expediente .....	77
<b>Tabla 51</b> Descripción De Caso De Uso Registrar Ciudadano .....	78

<b>Tabla 52</b> <i>Descripción De Caso Consultar Tupa</i> .....	79
<b>Tabla 53</b> <i>Descripción De Caso De Uso Seguimiento De Expediente</i> .....	80
<b>Tabla 54</b> <i>Descripción De Caso De Uso Enviar Expediente</i> .....	81
<b>Tabla 55</b> <i>Descripción De Caso De Uso Anular Expediente</i> .....	82
<b>Tabla 56</b> <i>Descripción De Caso De Uso Seguimiento Del Expediente</i> .....	83
<b>Tabla 57</b> <i>Descripción De Caso De Uso Actualizar Del Expediente</i> .....	84
<b>Tabla 58</b> <i>Descripción De Caso De Uso Recepcionar Expediente</i> .....	85
<b>Tabla 59</b> <i>Descripción De Caso De Uso Derivar Expediente</i> .....	86
<b>Tabla 60</b> <i>Descripción De Caso De Uso Devolver Expediente</i> .....	<b>87</b>
<b>Tabla 61</b> <i>Descripción De Caso De Uso Concluir Atención</i> .....	88
<b>Tabla 62</b> <i>Detalle Campos A Incluir En Todas Las Tablas</i> .....	91
<b>Tabla 63</b> <i>Detalle Campos De Tabla Departamento</i> .....	92
<b>Tabla 64</b> <i>Detalle Campos De Tabla Provincia</i> .....	92
<b>Tabla 65</b> <i>Detalle Campos De Tabla Distrito</i> .....	92
<b>Tabla 66</b> <i>Detalle Campos De Tabla Docidentidad</i> .....	93
<b>Tabla 67</b> <i>Detalle Campos De Tabla Cargos</i> .....	93
<b>Tabla 68</b> <i>Detalle Campos De Tabla Dependencia</i> .....	93
<b>Tabla 69</b> <i>Detalle Campos De Tabla Persona</i> .....	94
<b>Tabla 70</b> <i>Detalle Campos De Tabla Usuarios</i> .....	95
<b>Tabla 71</b> <i>Detalle Campos De Tabla Empleado</i> .....	95
<b>Tabla 72</b> <i>Detalle Campos De Tabla Tipo Documento</i> .....	96
<b>Tabla 73</b> <i>Detalle Campos De Tabla Tupa</i> .....	96
<b>Tabla 74</b> <i>Detalle Campos De Tabla Expediente</i> .....	97
<b>Tabla 75</b> <i>Detalle Campos De Tabla Estados</i> .....	98
<b>Tabla 76</b> <i>Detalle Campos De Tabla Movimientos</i> .....	98

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> <i>La junta de usuarios sector hidráulico menor sechura – clase A - JUSECHURA</i> .....	11
<b>Figura 2</b> <i>Organigrama actual de la junta de usuarios del sector hidráulica Sechura-clase A</i> .....	12
<b>Figura 3</b> <i>Resultado general de la dimensión 1</i> .....	52
<b>Figura 4</b> <i>Resultado general de la dimensión 2</i> .....	53
<b>Figura 5</b> <i>Resultado general de la dimensión 3</i> .....	54
<b>Figura 6</b> <i>Resumen general de las dimensiones</i> .....	55
<b>Figura 7</b> <i>Diagrama de casos de uso del negocio</i> .....	59
<b>Figura 8</b> <i>Diagrama De Procesos</i> .....	64
<b>Figura 9</b> <i>Diagrama De Casos De Uso Del Administrador</i> .....	67
<b>Figura 10</b> <i>Diagrama Casos De Uso Mesa De Partes</i> .....	75
<b>Figura 11</b> <i>Diagrama De Casos De Uso Del Empleado</i> .....	82
<b>Figura 12</b> <i>Diagrama De Clases</i> .....	89
<b>Figura 13</b> <i>Diagrama Relacional</i> .....	90
<b>Figura 14</b> <i>Acceso Al Sistema (Login)</i> .....	99
<b>Figura 15</b> <i>Portada del sistema</i> .....	100
<b>Figura 16</b> <i>Editar los datos personales</i> .....	100
<b>Figura 17</b> <i>Personal Registrado</i> .....	101
<b>Figura 18</b> <i>Registro del personal</i> .....	101
<b>Figura 19</b> <i>Ciudadano Registrado</i> .....	102
<b>Figura 20</b> <i>Registro de ciudadanos</i> .....	103
<b>Figura 21</b> <i>Institución Registradas</i> .....	103
<b>Figura 22</b> <i>Registro de Instituciones</i> .....	104
<b>Figura 23</b> <i>Áreas Registradas</i> .....	104
<b>Figura 24</b> <i>Registro de Áreas</i> .....	105
<b>Figura 25</b> <i>Documentos Registrados</i> .....	105
<b>Figura 26</b> <i>Registrar Documentos</i> .....	106
<b>Figura 27</b> <i>Tipos de Documentos Registrados</i> .....	106
<b>Figura 28</b> <i>Registro de Tipo de Documento</i> .....	107

## RESUMEN

La presente tesis se desarrolló bajo la línea de investigación sistemas de información y comunicación , la cual estuvo basada en realizar una propuesta de un sistema de trámite documentario en la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A, La Unión ;2023, el tipo de la investigación fue cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, teniendo como objetivo general Determinar el grado de satisfacción del personal con respecto al sistema actual de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-Clase A.. La población muestral es de 31 trabajadores, los resultados obtenidos nivel de satisfacción con respecto al sistema actual, el 67.74% de los encuestados manifestaron que, No están de acuerdo con el sistema actual, mientras que, el 32.26% de los encuestados manifestaron que, Si están de acuerdo con el sistema actual, nivel conocimiento sobre sistemas de información, 67.74% de los encuestados manifestaron que, No tienen conocimientos sobre sistemas de información mientras que, el 32.26% de los encuestados manifestaron que, Si tienen conocimientos sobre sistemas de información, respecto a la dimensión, nivel de propuesta de un sistema de trámite documentario, el 100% de los encuestados manifestaron que, Si están de acuerdo con la propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario, por lo que se puede concluir que la implementación traería beneficios para la empresa, mejorando la calidad de servicio a los usuarios de la Junta de Usuarios Sector Hidráulico Menor de Sechura – Clase A- La Unión.

Palabras clave: Documentario, información, implementación, propuesta, sistema.

## **ABSTRACT**

This thesis was developed under the information and communication systems research line, which was based on making a proposal for a documentary processing system in the company Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Class-A, La Unión; 2023 , the type of research was quantitative, descriptive and cross-sectional, with the general objective of determining the degree of satisfaction of the personnel with respect to the current system of the Board of users of the minor hydraulic sector Sechura-Class A. The sample population is 31 workers, the results obtained level of satisfaction with respect to the current system, 67.74% of the respondents stated that, They do not agree with the current system, while, 32.26% of the respondents stated that, If they agree with the current system, level of knowledge about information systems, 67.74% of the respondents stated that, They do not have knowledge about information systems while, 32.26% of the respondents stated that, They do have knowledge about information systems, regarding the dimension , level of proposal of a documentary processing system, 100% of the respondents stated that, Yes they agree with the proposal for the implementation of a documentary processing system, so it can be concluded that the implementation would bring benefits for the company , improving the quality of service to users of the Board of Users of the Minor Hydraulic Sector of Sechura - Class A- La Unión.

Keywords: Documentary, information, implementation, proposal, system.

## **I.Planeamiento del problema de investigación**

### **1.1. Descripción del problema**

La problemática en el nivel internacional, según Martínez (2017) en su artículo, se determina que la digitalización de la organización es importante y está hecha de los grandes requisitos que se presenta en el mercado. La revolución en la industria, porque todos los cambios siempre conducen a logros positivos, pero también enfrentamos dificultades como el intercambio laboral a menudo no se siente entrenado para estos cambios y no hay una comunicación efectiva, porque en muchos casos los gerentes no tienen datos para proporcionar datos para ayudar a sus empleados a ayudar a aprender las ventajas. Traerán nuevos cambios, otro trabajo difícil, por lo que tienen que empaparse para todo lo relacionado con nuevos cambios y este negro puede alentar a los trabajadores.

A nivel nacional, Paz (2019) señaló que el inabit quería eliminar los trámites para agilizar el procesamiento de documentos, por lo que en este día la institución organizó talleres de capacitación secretarial, debido a que se necesitan nuevos sistemas para mejorar la atención al cliente de las empresas, es decir. cómo son los primeros en afrontar estos cambios y muchas veces tienen dificultad porque no están capacitados por lo que surgen muchos problemas como estrés, irritabilidad, cambio en la cultura organizacional, falencias en el proceso de adaptación.

En cuanto a la problemática en general, uno de los principales factores que impiden superar la problemática planteada, es la burocracia sobre todo en los países en vías de desarrollo, esto debido fundamentalmente a la falta de empleo de la tecnología actual, sin embargo en nuestro país con los adelantos científicos y con el desarrollo de las TIC en muchas de las instituciones y empresas estatales, paraestatales y privadas que aún persiste el uso de sistemas manuales para manejar tareas importantes como es el trámite documentario, se ven relegadas, por lo que ya están apostando por la modernización.

### **1.1.1. Caracterización del Problema**

El presente informe contiene soluciones alternativas al problema real de la junta de usuarios, por lo cual se ha podido identificar que, la Junta de Usuarios Sector Hidráulico Menor Sechura – Clase A, utilizan un sistema de trámite documentario de forma manual, no permitiendo el control exacto, produciéndose pérdida de la información, y no pudiendo ubicar de manera exacta y oportuna la documentación para su atención, tanto interna como externamente, de manera de poder dar un servicio, eficaz y eficiente, esta afecta a múltiples actores; asegurará el desarrollo local a través de las medidas adecuadas, fortaleciendo la estrategia para hacer un buen trámite documentario. Es fundamental en la actualidad contar con sistemas que soportan la gestión de la información, así como de un adecuado seguimiento, la propuesta que presentaremos dará las pautas necesarias para su implementación, de manera que permita tener eficiencia tanto en control como en el manejo de los documentos que ingresan a la Junta de Usuarios Sector Hidráulico Menor Sechura – Clase A.

### **1.1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera la propuesta de un sistema de trámite documentario permite mejorar los procesos en la empresa la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura -Clase A?

## **1.2. Justificaciones**

### **1.2.1. Justificación Académica**

Con nuestros conocimientos adquiridos durante nuestros estudios en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, combinados con la experiencia profesional adquirida, que servirán de base para atender las necesidades. Se verifica la información lograremos cubrir la necesidad de la institución de agua para mejorar su sistema administrativo, en la gestión documentaria.

### **1.2.2. Justificación Operativa**

La iniciativa de la propuesta proporciona información confiable, conveniente y fácil de usar al momento de tomar decisiones del personal de la unidad.

### **1.2.3. Justificación Económica**

El sujeto recibe la información más estructurada, acorta el tiempo de respuesta de los procesos de trámite, cuenta con información planificada y confiable para tomar decisiones adecuadas a las necesidades de análisis de indicadores de gestión.

### **1.2.4. Justificación Tecnológica**

Se brindan oportunidades para el uso de herramientas tecnológicas relacionadas con las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) de manera que beneficie a la organización.

Las herramientas propuestas para evaluar el trámite de documentos de la presente tesis pueden ser utilizadas por otros investigadores en diferentes contextos, ya que estas herramientas ayudarán en la validez y confiabilidad de la revisión por pares. El estudio aprovechará la experiencia en la aplicación de las recomendaciones del método científico para obtener mejores resultados diagnósticos.

### **1.2.5. Justificación Institucional**

El trabajo de investigación permite mejorar el mayor rendimiento en la gestión administrativa de la junta de usuarios con sus socios, clientes o usuarios en el trámite documentario mejorado por la propuesta de un sistema de trámite documentario.

### **1.2.6. Alcance de la Investigación**

La empresa Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura-Clase A muestra falta de organización en documentos,

registros e informes, falta de planificación estratégica y falta de previsión. Por lo tanto, es deseable que un sistema (software) de trámite de documentos propuesto aborde estas deficiencias. Actualmente, la compañía quiere mejorar e introducir innovaciones en sus productos y/o servicios, pero, aunque corresponde a este propósito, no será necesario interferir con las empresas posibles. El alcance de esta investigación se beneficiará de manera directa a los trabajadores de la empresa la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura -clase A, Al facilitar la búsqueda, el almacenamiento, el envío, la creación y la recuperación de documentos a través de sistemas en línea, lo cual beneficiará indirectamente a los usuarios al brindar servicios de calidad.

### **1.3.OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el grado de satisfacción del personal con respecto al sistema actual de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-Clase A.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar el grado de satisfacción del personal con respecto al sistema actual de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-Clase A.
2. Realizar el análisis del sistema de trámite documentario y definir los requerimientos funcionales y no funcionales de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-Clase A.
3. Utilizar la metodología RUP, para el diseño y desarrollo del sistema de trámite documentario en la Junta de Usuarios Sector Hidráulico Menor Sechura – Clase A.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Según Suárez y Salmon (2021) en su estudio titulado: “El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental”. Universidad Autónoma de México, el tipo de estudio fue cuali-cuantitativa, diseño no experimental, población fue conformada 03 individuos, la muestra fue compuesta por la totalidad de la población, la técnica que se usó fue la encuesta, el instrumento fue soportado por el cuestionario. Concluyeron que la gestión documental es un proceso vital para instituciones educativas como la Universidad Técnica de Manabí, debido a la magnitud que alcanzan los documentos, como resultado del amplio alcance y complejidad de las actividades educativas y administrativas.

Según Suárez (2019) en su tesis titulada “Proyecto de implementación sistema de gestión documentaria” - Bogotá, su tesis nace por las deficiencias en el manejo, control y conservación documental que son aspectos por los cuales las compañías en sus procesos contienen mayores inconvenientes dañados por la mala localización de sus archivos, papelería, folder por los accesorios de trabajo y esta generación de problema le posibilita a la organización exponer un plan asertivo, mitigando estas falencia que muestra la compañía Praxair S.A, la implementación del software de gestión documental sade.net permitió la automatización de los procesos de digitalización, consulta de documentos internos y externos de la organización, obteniendo una reducción en los costos y tiempos en los procedimientos de la gestión documental, el cual está alineado con los ítems legales.

Según Vanegas (2019) en su tesis sobre la propuesta de un programa de gestión documentaria, su objetivo central fue diseñar una

propuesta de este programa para un centro de salud; usó investigación tipo gestión documental. concluyó afirmar que su propuesta es un instrumento de mejora continua en sus procesos capaz de administrar información agregando valor a la gestión del conocimiento institucional, generando crecimiento contribuyendo a cumplir la misión de prestación de servicios de salud con calidad.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Según Nina Quispe (2022) en su tesis de investigación sobre la “Propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario para la institución educativa Augusto Salazar Bondy- Nuevo Chimbote; 2022. Cuyo objetivo fue la de plantear una propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario para la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy de Nuevo Chimbote en el año 2022, con la finalidad de mejorar los procesos de trámite documentario actual.; su investigación es descriptiva de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, según los resultados obtenidos, interpretados y analizados, concluyó existir un alto nivel de insatisfacción en los encuestados, ante los problemas de tiempo de búsqueda y cuya implementación mejora los procesos de trámite documentario actual, facilitando el menor tiempo, la rapidez en atención en la recepción y dar respuesta a lo solicitado, así como tener organizado toda la documentación de ingreso y salida, para luego realizar la toma de decisiones.

Según Minaya (2019) en su tesis titulada “Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022”, tuvo como objetivo realizar la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta. Se concluye que, con la propuesta de implementación de un sistema de gestión de trámite documentario para mesa de partes en la Municipalidad

Distrital de Buenavista, se obtuvo resultados semejantes a la hipótesis, evidenciando así la necesidad de implementación del sistema de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta.

Según Navarrete (2019) en su tesis de la propuesta de implementar un sistema de gestión documentaria para procesos de adjudicación, con el objetivo de proponer la implementación de este sistema en la unidad de logística de un hospital nacional; uso investigación descriptiva de nivel cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. su conclusión indicó que la implementación de un sistema de gestión documental es considerada como soporte con el empleo.

### **2.1.3. Antecedentes a nivel regional**

Según Domínguez (2022) en su tesis de maestría titulada “Compromiso organizacional y gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables. El diseño de la investigación fue básico y se realizó bajo un enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo - correlacional de diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por veinte trabajadores pertenecientes al área de Trámite documentario para la atención de ciento ochenta y seis Centros Poblados pertenecientes a un Municipio de la Provincia de Piura, a quienes se les aplicó una encuesta con su instrumento cuestionario referente a ambas variables. conclusión de que la correlación entre el compromiso organizacional y la gestión del registro del trámite documentario en un Municipio de la Provincia de Piura, 2022; es positiva muy fuerte.

Según Pérez (2021) en su estudio titulado: “Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público”. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. el tipo de estudio fue básico, diseño no experimental, la

población y muestra fue conformado por los artículos científicos sobre el tema que se encuentran en las diversas bases de datos en línea, la técnica que se usó fue el análisis documental, el instrumento dado por la ficha bibliográfica. concluyeron que el gobierno electrónico y la interoperabilidad aún siguen siendo incipientes en nuestro país, donde las entidades deben aplicar la política en gestión documentaria y el compromiso de la alta dirección para su implementación.

Según Hidalgo (2020) en su trabajo de investigación “Propuesta de implementación del sistema de gestión académico del proceso administrativo del instituto de educación superior tecnológico privado Otto Tonsmann - Piura, 2020”, tuvo como objetivo realizar la propuesta de implementación del sistema de gestión académico del proceso administrativo del instituto de educación superior tecnológico privado Otto Tonsmann - Piura, 2020. El tipo de la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 5 trabajadores, llegando a la conclusión que el 80% de los trabajadores expresaron que no cuentan con un sistema de gestión académico, y es necesario para un manejo óptimo de sus procesos, de esta manera su implementación asegura la aceptación del producto final, y obteniéndose como resultado un sistema que mejoró el desempeño de la empresa.

## **2.2. Bases Teóricas:**

### **2.2.1. El Rubro de la Empresa**

Junta de usuarios del sector hidráulico menor de sechura-clase a la junta de usuarios sector hidráulico menor sechura – clase a - jusechura – se constituyó mediante Resolución Administrativa N° 40-84-AG-II-CAP-ATDRMBP del 13 de diciembre de 1984, expedida por la administración técnica del distrito de riego del medio y bajo piura, e inscrita en los registros públicos en el asiento n° 01, hojas n° 393, tomo n° 09 del registro de asociaciones de los registros públicos de la ciudad de piura

ficha 02049292, con ruc: 20113578735 está integrada por las comisiones de usuarios siguientes:

- Cussh parte alta (RUC: 20229714253 partida N° 05012774).
- Cussh san andrés (RUC: 20441071397 - partida N° 0115656).
- Cussh muñuela margen izquierda (RUC: 20356834292 - partida N° 00115372).
- Cussh muñuela margen derecha (RUC: 20227150468 partida electrónica N°00115282).
- La organización no persigue un fin lucrativo, es indefinido y tiene domicilio legal en A v. Augusto B. L eguía N° 618 – L a U nión.
- La jusechura Su objetivo es lograr la participación activa y permanente de sus miembros en el desarrollo, protección, conservación y uso racional de los recursos hídricos y territoriales y es responsable del cobro de las tarifas de aguas superficiales para fines agrícolas, lo cual realiza a través de sus 04 comités. Usuarios de acuerdo con la Ley de Recursos Hídricos y reglamentos emitidos por el Departamento de Agua (sechura,2023).

### **2.2.2. Historia**

La reseña histórica de la junta de usuarios de riego Sechura, nombre original conque nace la organización, su creación se remonta al año 1984 cuyo reconocimiento con Resolución Administrativa N° 40-84-AG-II-CAP-ATDRMBP de fecha 13 de diciembre de 1984 expedida por el distrito de riego medio y bajo Piura.

Para registrar el acta de creación se apersonaron ante el notario miguel R.

Zúñiga Jiménez se extendió la escritura pública, actuando como primer presidente Don Buenaventura Chunga curo y Don Antero Mendoza Coveñas como secretario, suscribiéndose dicha acta en el primer libro legalizado por el señor juez Don Jorge Verdeguer Montero.

En aquel acto se reunieron en la oficina agraria por invitación de la junta de usuarios canal sechura, los directivos de las comisiones de usuarios señor AnteroMendoza Coveñas presidente del sector parte alta, ingeniero Pablo Fiestas Antón,jefe de la administración técnica sechura, Eugenio Aquino Villegas Tesorero comisión de regantes parte alta, señor Severino Risco Risco vocal comisión regates parte alta, señores delegados de los diferentes canales y ramales, cooperativas y agricultores usuarios del canal sechura.

Es así que quedó constituida la junta de usuarios sector de riego Sechura, iniciando sus funciones operativas y organizacional, en el local de la agencia agraria, se trasladó a un local alquilado en la calle lima, posteriormente y gracias a la participación de usuarios y trabajadores y viendo la necesidad de contar con un local propio, lograron instalarse en donde hoy se encuentra ubicado, contando con una nueva infraestructura (sechura,2023).

### **2.2.3. Objetivos organizacionales**

Alcanzar resultados esperados en la visión, misión objetivos estratégicos y funcionales de su ámbito geográfico cumpliendo las políticas y normas sectoriales públicas.

### **2.2.4. Funciones:**

Es la gestión de recursos hídricos para la producción agropecuaria.

### **2.2.5. La Empresa Investigada**

Información general:

Nombre: junta de usuarios del sector hidráulico menor de sechura- clase A.

- Sigla: JUSHMS
- Ubicación: el domicilio legal de la junta de usuarios del sector hidráulico menor de sechura-clase a se encuentra en av. agosto b. leguía n° 618 la unión -piura.
- Teléfono: 073-374347

**Ubicación geográfica:**

**Figura 1**

*La junta de usuarios sector hidráulico menor sechura – clase A - JUSECHURA*



*Nota. Junta de Usuarios de sechura (Junta,2023).*

**2.2.6. Misión**

Somos una organización representativa de los usuarios de agua de uso agrario y no agrario del sector hidráulico sechura. realizamos el servicio de calidad del suministro de agua de riego a los usuarios; promoviendo una gestión sostenible del recurso hídrico; a través de una eficiente administración, operación, mantenimiento y desarrollo de la infraestructura hidráulica; generando el bienestar de nuestros asociados (Junta,2023).

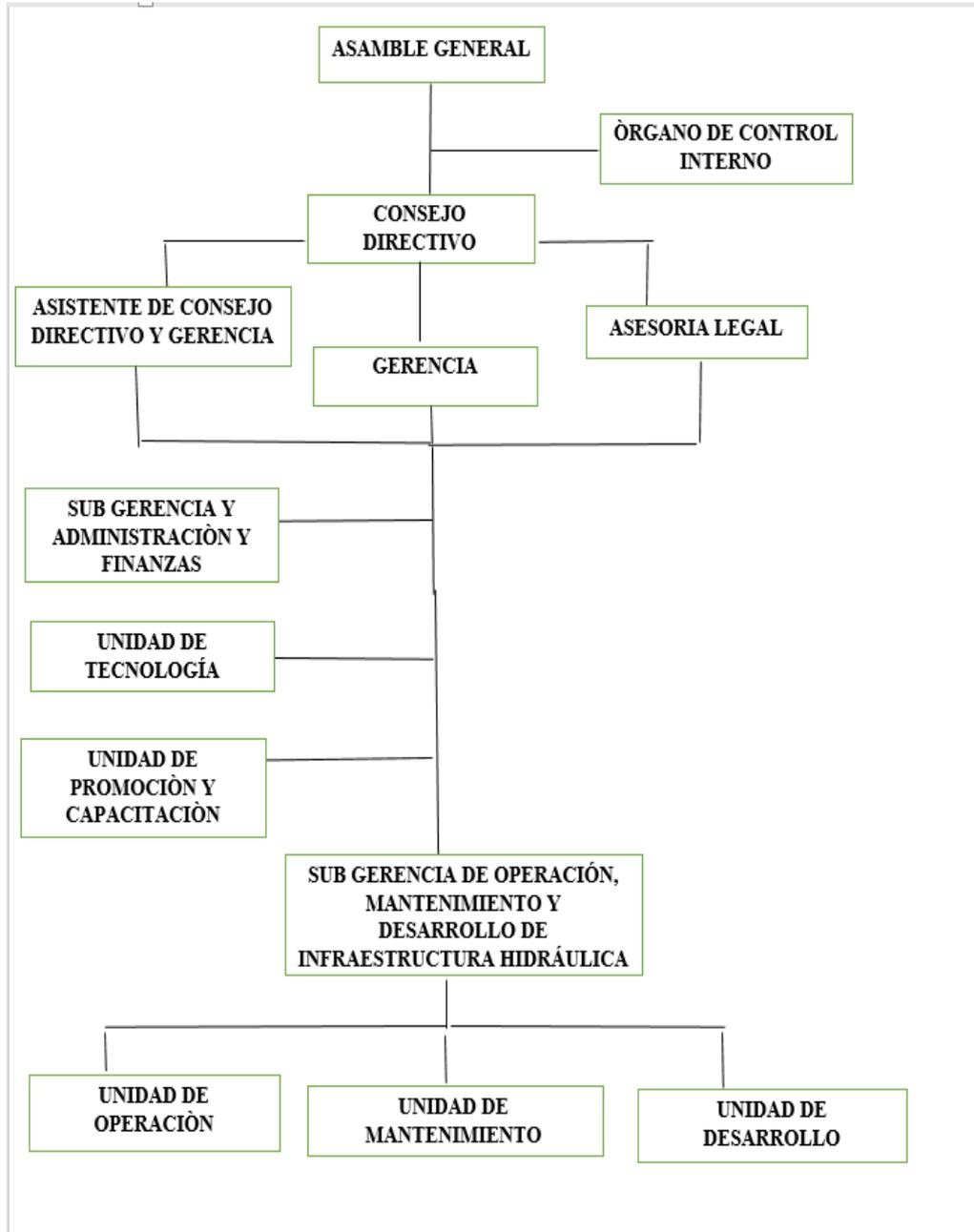
**2.2.7. Visión**

"Al año 2019 ser la mejor junta a nivel regional, reconocida por su destacada participación organizada de los usuarios en la gestión sostenible y eficiente del recurso hídrico y enfoque empresarial; que brinda sus servicios

de calidad a sus usuarios, generando su bienestar y contribuyendo a la protección del medio ambiente y al desarrollo sustentable del valle del sector hidráulico Sechura" (Junta,2023).

**Figura2**

Organigrama actual de la junta de usuarios del sector hidráulica Sechura-Clase A



*Nota.* Organigrama de la empresa (Junta,2023).

## 2.2.8. Infraestructura tecnológica existente

### 2.2.8.1. Hardware

**Tabla 1**

*Hardware de la infraestructura tecnológica actual*

<i>HARDWARE</i>	
Descripción	Cantidad
PC de Escritorio	16
Impresora	33
Laptops	18

*Nota.* Hardware de la infraestructura tecnológica actual

### 2.2.8.2. Software

**Tabla 2**

*Software de la infraestructura tecnológica actual*

<i>SOFTWARE</i>	
SISTEMA	DESCRIPCIÓN
SISTEMA OPERATIVO	- Windows 10 - Windows 11
PAQUETE OFFICE	- Microsoft Office 2016
ANTIVIRUS	- Esed Nod32
NAVEGADOR	- Google Chrome Edge
LECTOR DE PDF	- Adobe Reader Nitro PDF
COMPRESOR DE ARCHIVOS	- Winrar Winzip

OTROS PROGRAMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xampp</li> <li>- Nero Express</li> <li>- Navicat for Mysql</li> <li>- Microsoft SQL server</li> <li>- Microsoft Visual Studio10.0</li> <li>- Google Eart Pro</li> <li>- ArcMap</li> <li>- AutoCAD</li> <li>- S10</li> </ul>
-----------------	--

*Nota.* Software de la infraestructura tecnológica actual

### 2.2.8.3. Aplicaciones Propias

**Tabla 3**

Aplicaciones Propias

<ul style="list-style-type: none"> <li>-kipuWeb</li> <li>-SIGMA</li> </ul>
--

*Nota.* Aplicaciones Propias

### 2.2.9. Las tecnologías de la información y comunicaciones

Según (Cardona,2009) Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son un factor importante en el proceso de unir a las comunidades en una sociedad digital y, por lo tanto, las administraciones públicas deben desarrollar políticas que permitan dicho cumplimiento. Esta responsabilidad la describen instituciones como el banco mundial al conceptualizar entre otras directrices para la reforma del estado, la promoción de sistemas eficientes y efectivos, requeridos en la provisión de servicios a través de medios adaptados a las situaciones.

Según (Martínez ,1996) señalaba que “podemos comprender por novedosas tecnologías a todos esos medios de comunicación y de la

información que van surgiendo de la alianza de los adelantos propiciados por el desarrollo de la tecnología digital como resultado de la implementación de estas novedosas tecnologías y del desarrollo del entendimiento humano.

Según (Belloch,2017) las TIC Tienen enormes funciones en cuanto a la operación de la empresa, y estas funciones también cambian su composición para producir diferentes efectos. Las TIC tienen diversos impactos relacionados con las funciones que desempeñan en una organización. En este artículo muestra 4 funcionalidades referentes a las TIC en la organización, cada una con cualidades y particularidades de administración.

#### **2.2.10. Historia**

En las recientes décadas, en especial las dos últimas; tanto la informática y telemática como tecnologías, viene siendo aprovechadas para prolongar facultades intelectuales cuya finalidad es modificar los datos en información y luego en conocimiento, siendo su fundamental componente la producción de riqueza, apoyando que aceleran sucesos tecnológicos tanto de información y comunicación promovidas por la telemática, así como las tecnologías de la información que observan cambios de un prototipo en la vida en sociedad (lifeder ,2016)

#### **2.2.11. Sistemas de información**

Es un conjunto de recursos vinculados dinámicamente que realizan una acción para lograr un objetivo, actúan sobre entradas y proporcionan resultados procesados, interactúan con el entorno y entre ellos influyen significativamente en el comportamiento del sistema. (Nunura ,2019).

La gestión en esencia tiene su arraigo en la administración, de modo que cuando alguien está realizando una gestión, está haciendo el uso y manejo idóneo de los recursos, lográndose la eficacia y eficiencia tan anhelada. No

obstante, la gestión define la acción que se va a ejecutar, así como también la concatenación de aquellos procesos o procedimientos de una organización (Nacimientos,2010)

Entendiéndose que la gestión guarda su concepto bajo los fundamentos administrativos, sus funciones son planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar. Así nos lo indica el padre de la administración (Fayol y Koontz ,2010)

#### **a) Elementos**

Los elementos de un sistema de información son: los usuarios, los procesos y la información que fluye entre ellos, y todos los recursos necesarios para apoyarlos (Nunura,2019).

#### **b) Estructura**

La estructura del sistema de información representa la forma interna en la que se predisponen todos sus elementos. Puede ser: organizado por capas, de manera localo distribuida. Es frecuente que presentan una estructura abierta que facilite la comunicación entre módulos, componentes y demás elementos (Nunura ,2019).

#### **c) Documentos**

Imprime especificaciones o kits en cualquier tipo de papel de Información que prueba un evento o confirma una acción tomada. Los documentos tienen la posibilidad de ser manuscritos (escritos a mano), sin embargo, actualmente con el creciente auge de la tecnología, es común hacer los documentos en formato digital asistido por software ofimático especializado paratal fin. Además, los documentos requieren ser transportados a sus respectivos destinos mediante correspondencia física o

electrónica, actualmente se usa más que nada la correspondencia electrónica. A los documentos, además, se los puede clasificar en primarios y secundarios y en terciarios (Nunura,2019).

#### **d) Sistema de gestión**

Un sistema de gestión es un instrumento para orientar recursos, minimizar costes y mejorar la productividad en las organizaciones. Esta herramienta de administración reportará datos en tiempo real que van a permitir tomar decisiones para monitorear, supervisar los procesos y tomar decisiones correctivas. Los sistemas de gestión permiten registrar, monitorear y evaluar diversos procesos de las organizaciones; los procesos están relacionados a la superación de cualquier área sean misionales o de soporte. Diversas áreas de una organización pueden contar con un sistema de gestión. Sigue asociar la información pertinente a cada proceso para beneficio de la organización por medio de la explotación, desarrollo y mejora de los recursos de información. Por consiguiente, la administración de recursos de información, es el parentesco de gestión que vincula los recursos de información de la empresa con las metas y objetivos de la organización (Agudelo,2013)

#### **e) Sistema de gestión documentaria (sisgedo)**

El sisgedo, es un sistema informático que controla las fases reconocidas en la gestión documentaria tales como: recepción, registro, clasificación, derivación (trámite), atención y archivamiento de documentos originados dentro de las unidades orgánicas que conforman el gobierno regional Lambayeque, así como aquellos que ingresan a la entidad. El sisgedo por estar desarrollado con tecnología web, y herramientas de software libre, puede ser utilizado las 24 horas del día y todos los días del año, en forma masiva sin requerimientos de licencias ni condicionamientos de pagos. Para utilizar el sisgedo el usuario no tendrá que instalar software adicional al que ya proporciona el sistema operativo, ya que "seejecuta" en cualquier navegador

web (internet explorer, chrome, firefox, opera, etc); siempre y cuando tenga acceso a internet. El sisgedo incluye la opción de controlar el tiempo máximo de atención de un expediente, conforme al texto normativo de procesos administrativos-tupa; ésta opción es de suma importancia tanto para el usuario como para la misma administración pública regional, dado que con el reporte permanente del vencimiento del plazo se llega a cumplir con los tiempos establecidos en el despacho de documentos, acción que es muy beneficiosa al ciudadano. El inicio del desarrollo del sisgedo data del año 2005, en plataforma de software libre, utilizando Postgres como base de datos y php como lenguaje de programación; y es aplicable en cualquier entidad del Estado que desee utilizarlo siempre que cuente con un servidor (donde se implemente) con las mencionadas aplicaciones de software libre y con un ancho de banda que asegure una adecuada conectividad de los usuarios internos y externos de la entidad. Es preciso señalar que la documentación en el sisgedo se administra, principalmente, por expediente, siendo este el contenedor lógico para uno o más documentos. Un expediente, es un conjunto de documentos relacionados con un mismo proceso o caso y puede ser creado por cualquier usuario registrado en el sistema (no visitante). Si el documento ya tiene un antecedente Formará parte del expediente donde se encuentra el prerequisite. La documentación es un elemento que desarrolla parte o la totalidad del contenido al que hace referencia un archivo; es decir, un documento no puede estar solo. Cuando se registra un archivo y no hay antecedentes, automáticamente se genera un nuevo archivo. sisgedo gestiona automáticamente el tipo de documento y la correspondencia del usuario a nivel de entidad orgánica, pero el usuario solo puede cambiarlo para el primer documento (número 1). sisgedo incluye la llamada "solicitud electrónica" - una opción técnica que no requiere usuarios registrados; los solicitantes pueden registrar su solicitud en cualquier momento, luego de lo cual el sistema registra la solicitud y la envía inmediatamente a la institución responsable de "adquirir información" según el "personal seleccionado". Si el usuario no ha solicitado lo contrario, la atención o respuesta se realiza efectivamente por correo electrónico, por lo que deberá abonar el importe indicado en la columna correspondiente. sisgedo ofrece la posibilidad de

presentar electrónicamente las inscripciones en el “Libro de Reclamaciones” no es necesario registrar un usuario; esto se hace ingresando al enlace correspondiente a través del portal de la unidad. Este mecanismo permite a los usuarios registrar sus necesidades cada vez que el sistema registra la información sus requerimientos e inmediatamente los reenvía al responsable del “libro de requerimientos” según las dependencias seleccionadas. Si el usuario no solicita lo contrario, el seguimiento o respuesta se realiza efectivamente por correo electrónico, por lo que deberá abonar el importe indicado en la casilla correspondiente (Rivera,2014)

El funcionamiento del sistema está estructurado en tres modos de archivo; a continuación, se explica (Davis,2019).

1. Examen de documentos Todos los documentos están oficialmente registrados que se reciban de afiliados internos o externos, deberán ser procesados por el responsable de la institución respectiva.
2. Los documentos a recibir se refieren a todos los documentos enviados por la unidad organizativa de origen y que esperan ser recibidos y ordenar unidades por propósito. Una vez recibidos estos archivos 10, salen de este estado y pasan a ser archivos pendientes. En concreto, cualquier empleado de la mencionada unidad estructural puede recibir el documento, esta acción no se limita a la secretaria.
3. Documentos archivados/tramitados Son documentos que han sido tramitados posteriormente, es decir, han sido revisados y comentados, por lo que han cumplido su trámite administrativo y se archiva física y lógicamente. Esta estructura se gestiona sistemáticamente tanto a nivel de unidades orgánicas como de usuarios activos. En otras palabras, controlar el número y tamaño de los documentos procesados, recibidos y

archivados por un usuario o unidad organizacional. Aclaración: la unidad orgánica puede tramitar hasta 50 documentos; Los usuarios de dispositivos orgánicos tienen un máximo de 7 días naturales para recibir documentos o archivos. Si un archivo no ha completado su proceso de gestión, no debe archivarse sin excepción. Solo los usuarios de cada dispositivo orgánico pueden ver sus archivos mutuamente, sin embargo, ningún usuario puede estar seguro de demora en recibir días, debido a accidentes aleatorios o irregulares, cualquier usuario de un dispositivo orgánico puede cambiar otro dispositivo orgánico (Davis, 2019).

**f) Características del sistema gestión documentaria “sisgedo”**

Está diseñado para atender el requerimiento de los usuarios sobre gestión documentaria, es decir la recepción, el registro, la derivación, la tramitación, la atención y el archivo de los expedientes que se generen desde y hacia el gobiernoregional lambayeque u otra entidad que lo haya implementado. Permite conocer al usuario el estado de gestión de su expediente, durante las 24 horas del día, para ello es necesario utilizar una cabina o punto con acceso a internet y la atención es inmediata y de manera virtual. Permite el seguimiento histórico del expediente, desde el momento que es ingresado en el sistema hasta su atención o archivamiento, registrando en su camino, las unidades orgánicas que recorre, las personas que atienden o evalúan el caso, las disposiciones que se asumen, y sobretodo determinando el día y la hora de cada acontecimiento. Permite verificar la productividad de un determinado usuario, debido a que la mayoría de las acciones se sustentan en los documentos que fluyen en la administración pública; por tanto, todo trabajador debe utilizarlo. En horario de trabajo, todo usuario tiene la posibilidad de comunicarse con cualquier trabajador o funcionario del gobierno regional, para ello existe un chat institucional ligado al sisgedo que posibilita la atención virtual más personalizada con la entidad. Permite a todo usuario solicitar información, efectuar una denuncia o hacer llegar una propuesta mediante la opción de “solicitud electrónica” desde el portal

institucional. Este servicio se efectúa cuando el usuario registra su solicitud en cualquier momento y de forma inmediata automáticamente su solicitud es derivada al responsable del “acceso a la información”. La atención o respuesta es en forma virtual y mediante correo electrónico. Es utilizable en todo gobierno regional o local, en general en cualquier entidad pública que tenga acceso a internet. Está diseñado en software libre (postgres y php), por lo cual su réplica es sencilla y no eroga recursos a la Institución por licenciamiento alguno (Rivera,2014).

#### **g) Aspectos importantes en el Sisgedo**

Si el documento tiene un antecedente, éste se relaciona con un número de expediente, el cual es ingresado en el cuadro de texto “expediente”, cuando se registra el documento, y seguidamente dar click en continuar. Si es el caso de un documento que no tiene antecedente, se deja vacío el cuadro de texto (señalado para expediente) y se continúa; al finalizar el registro del documento se genera un nuevo número de expediente. (Rivera,2014) Si el sisgedo 2.0 se bloquea (en una unidad orgánica) el motivo puede ser: La unidad orgánica ha excedido el número de documentos que puede mantener en proceso. Haber transcurrido más de siete (07) días de haber derivado un documento sin que este haya sido recepcionado. Haber transcurrido más de siete (07) días de no recibir un documento que le ha sido derivado. Haber transcurrido más de 30 días que el documento entró en proceso en la unidad orgánica sin que se haya efectuado acción alguna. (Esto es configurable en cada unidad orgánica) dentro de una misma unidad orgánica, los trabajadores pueden crear expedientes o documentos de dicha unidad y recepcionar cualquier documento dirigido a esa unidad. Las derivaciones originales o copias de un documento en sisgedo son ilimitadas. Si al derivar a un usuario dentro de mi misma Unidad orgánica el usuario no se encuentra, esto significa que el usuario no labora en mi unidad orgánica o su usuario del sisgedo está registrado en otra unidad orgánica. Cuando un documento ha sido atendido y culminado su proceso, el paso siguiente es archivarlo definitivamente. Es una buena práctica cambiar su contraseña de usuario del

sisgado cada cierto tiempo. Si existe evidencia que su cuenta ha sido manipulada debe hacerla de conocimiento a la oficina de tecnologías de la información, csi o unidad de informática respectiva, para las investigaciones del caso. Si usted ingresa su usuario y clave al sistema y no logra ingresar, debe de hacer clic en “¿olvidó su contraseña? y seguir las instrucciones del sistema (Rivera,2014).

#### **h) La importancia del sistema de gestión documental**

En las organizaciones siempre la prioridad final es el archivo, pero realmente no se dan cuenta de la importancia y el ahorro que pueden hacer implementando un sistema de gestión documental. El primer punto importante del manejo de la gestión documental, es tener control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados. Después de cumplir con estos procesos, las empresas tendrán un fácil almacenamiento y consultas rápidas y recuperaciones eficientes de la información. (Rivera,2014) la misión principal de las compañías en cuanto a gestión documental, es cumplir el ciclo de vida de los documentos, y como objetivo es volver los documentos físicos a digital. Gracias a la tecnología en gestión documental, las organizaciones podrán ser más rápidas en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro y protección oportuna de los documentos para aumentar la productividad (Rivera,2014).

#### **i) Ventajas del sistema de gestión documental en las empresas**

Organizar y administrar información y archivos comerciales es un desafío que no siempre recibe la atención que merece. Los archivos digitales o físicos son la memoria viva de una empresa y son fundamentales para su buen funcionamiento. Por lo tanto, priorice el procesamiento de la información sobre la "gestión" de documentos. Para ello, el foco principal está en crear, organizar o adaptar procesos para optimizar recursos y agilizar la tramitación de documentos. (Rivera, 2014) Ventajas del comercio. Cuando se trata de la gestión de documentos,

cuanto antes se definen procesos y se implementan cambios para que el almacenamiento sea eficiente, mejor será la disponibilidad y conservación de la información. Hoy en día, el tiempo no se utiliza para gestionar, clasificar y almacenar información, sino para buscarla mañana, por lo que los elementos necesarios para una decisión pueden faltar o retrasarse. Por el contrario, los beneficios de la gestión documental en la organización de archivos son siempre positivos y permanentes. Factores de seguridad La seguridad es uno de los mayores beneficios que obtienen las empresas cuando implementan la gestión documental, ya que se pueden definir, proteger y autenticar los niveles de disponibilidad de la información. Esto se hace a través de dos procesos llamados verificación y autenticación. Primero, asegúrese de que la persona que quiere usar el sistema sea quien dice ser, y segundo, que la persona que quiere realizar una acción, como cambiar parte de un documento, esté autorizada. También garantiza que solo se pueda acceder a los documentos con un software especial, evitando que cualquier persona se conecte a la red y obtenga información confidencial (Rivera,2014).

Ventajas: En base a la experiencia del usuario en la empresa, estas son algunas de las ventajas de implementar un sistema de gestión documental:

#### Empleados

- Buscar archivos fácilmente.
- Rápida respuesta a los usuarios.
- Reducción del manejo de archivos.
- Menor riesgo de envío incorrecto de documentos.
- Reducir y simplificar el trabajo de los archiveros.

#### Para dependencias: información ordenada y actualizada.

- Simplificar el proceso.
- Centralización de archivos.
- Más tiempo para centrarse y asesorar a los clientes internos y externos.
- Liberar espacio físico para archivos.
- Planes de contingencia para documentos físicos.

- Mayor estándar de seguridad en el procesamiento de documentos.
- Reducir los costes asociados a la mala toma de decisiones por falta de información adecuada.
- Optimizar los recursos utilizados para los problemas de gestión de documentos para reducir el impacto ambiental (Rivera,2014).

#### **j) proceso de trámites documentario**

Un proceso de procesamiento de documentos es un conjunto de acciones iniciadas a solicitud de un usuario, cuando son procesados a través de varios dominios hasta que son devueltos al usuario (G1,2010).

### **2.2.12. Tecnología de la investigación**

#### **2.2.12.1. Juntas de Usuarios:**

Es una organización sin fin de lucro encargada de la gestión del recurso hídricos.

#### **2.2.12.2. Trámite Documentario**

Registra todos los documentos que se ingresan o crean en la organización y crea un directorio virtual de estos y otros agregados durante el proceso, a través del cual se pueden identificar fácilmente personas, cargos y momentos. para tratar.

Trámite documentario Simula un escritorio virtual con una carpeta de entrada, una carpeta de salida y un espacio de trabajo, y advierte a las personas que las carpetas virtuales son para ellos y solo les permiten trabajar (Loza,2018).

### **2.2.12.3. Secretaria**

Su finalidad principal es ser un centro de recepción de documentos, quejas y/o propuestas por los administrados; e incluso, para recibir el pago de un servicio determinado derivado del cumplimiento de una obligación a cargo del ciudadano (Matteucci,2009).

### **2.2.12.4.Sistemas**

Un sistema es un grupo de funcionalidades que operan en armonía o con un mismo objetivo, y que podría ser ideal o real. Por su propia naturaleza, un sistema tiene normas o reglas que regulan su manejo y, como tal, podría ser entendido, aprendido y enseñado. Por lo tanto, si hablamos de sistemas, tenemos la posibilidad de referirnos a preguntas tan diversas como el manejo de una nave espacial o la lógica de una lengua cualquier sistema es más o menos complejo, sin embargo, debería tener una coherencia discreta sobre sus características y operación. Generalmente, los recursos o módulos de un sistema interactúan y se interrelacionan entre sí. A veces, hay subsistemas en un sistema (Bembibre,2008).

### **2.2.12.5. Sistema De Trámite Documentario:**

Es una aplicación que permite a las organizaciones gestionar la ubicación física y el estado actual e histórico de los documentos entrantes, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización (Loza,2018).

### **2.2.13. Base de Datos**

La base de datos es una colección de ocurrencias de múltiples tipos de registro, pero incluye además las relaciones que existen entre registros, entre

agregados de datos y entre ítem de datos. Es una costumbre referirse a los datos de la base de datos “persistentes” de manera intuitiva, que el tipo de datos de la base de datos difiere de otros datos más efímeros, como los datos de entrada, los datos de salida, las instrucciones de control, las colas de trabajo, los bloques de control de software. Colección de datos, normalmente denominada base de datos, que contiene información relevante para una empresa (Portilla,2017).

Una colección compartida de datos lógicamente relacionados, junto con una descripción de esos datos, que están diseñados para satisfacer las necesidades de información de una organización. Una base de datos es un conjunto de datos relacionados entre sí, por datos entendemos hechos conocidos que pueden registrarse y que tienen un significado implícito (Portilla,2017).

Según (Trejo,2023), Se define como un conjunto de datos estructurados no redundantes, cuya composición es independiente de su uso y realización en tiempo real en dispositivos y es compatible con usuarios simultáneos con necesidades de información diferentes e impredecibles. Un sistema de administración de bases de datos, o sistema de administración de bases de datos (DBMS o DBMS), es un software que le permite crear, modificar y actualizar bases de datos.

#### **2.2.13.1. Tipos de base de datos**

Son de dos tipos:

Bases de datos estáticas: Son las propiedades relativamente invariantes en el tiempo (vienen descritas en MD por las estructuras).

Bases de datos dinámicas: Son las propiedades que varían en el transcurso del tiempo (en el MD son los operadores) (Cobo,2005)

#### **2.2.13.2. sistema de gestión de base de datos:**

Es un software que permite crear, editar y controlar el acceso de la

base de datos. Las organizaciones ANSI - SPARC en sus estándares proponen una arquitectura en tres niveles de abstracción para una arquitectura de un SGBD. La función de un esquema en bases de datos es independizar al gestor de la base de datos de los datos físicos almacenados en la base de datos (Cobo,2005).

Los niveles mencionados son:

El nivel externo o teoría: es la vista lógica de la base de datos que ven los usuarios.

**2.2.13.2.1. El nivel conceptual o abstracción:** es la descripción lógica de la base de datos a través del esquema.

**2.2.13.2.2. El nivel interno o diseño:** es el contenido de los datos en el computador (Elmasri,2010).

Definir los datos a los distintos niveles de abstracción (físico, lógico y externo). Manipulación de los datos en la base de datos. Permitiendo insertar, modificar, borrar y consultar los datos. Mantenimiento de la integridad de la base de datos. Control de la privacidad y seguridad de los datos en la base de datos. Es un sistema de base de datos (DBMS) es un sistema creado sobre la base de un software que permite crear, editar y controlar el acceso a las bases de datos (Elmasri,2010).

## 2.2.14. MYSQL

Es un sistema gestor de bases de datos. Pero la virtud fundamental y la clave de su éxito es que se trata de un sistema de libre distribución y de código abierto. Es un lenguaje de consulta, desarrollado para manipular y administrar base de datos, en el presente aprenderemos a usar las funciones principales que serán útiles para los objetivos del libro (Sanz,2014).

Es un sistema de gestión de base de datos relacional, multihilo y

multiusuario creado por la empresa MYSQL AB- desde enero de 2008 una subsidiaria de su micro systems -desarrolla MYSQL como software libre en un esquema de licenciamiento dual. MySQL opera en diferentes modos que se ajustan a los diferentes estándares (Vázquez,1999).

#### **2.2.15. SQL server**

SQL Server 2005 proporciona varios tipos de herramientas para la administración. Las herramientas gráficas de administración son las que usará con más frecuencia. Puede acceder a estas herramientas al seleccionar Inicio, elegir Programas o Todos los programas y luego usar el menú microsoft SQL server 2005 (Sanz,2014).

El administrador de base de datos también debe poseer una buena visión general de las posibilidades que ofrecen los diferentes componentes de SQL Server. SQL Server utiliza su propia estructura de base de datos para almacenar toda la información de su propia gestión (Elmasri,2010).

#### **2.2.16. Tipos de diagramas UML**

##### **a. Diagrama de casos de Uso**

Los diagramas de casos de uso son responsables principalmente de evidenciar los macro requisitos del método. Piense en los diagramas de casos de uso como la enumeración de capacidades que de facilitar el sistema. Los símbolos principales de un caso de uso son el intérprete y el ovalo de caso de uso (Rodríguez,2008).

##### **b. Diagrama de Clases**

El diagrama de clases recoge todos los conceptos significativos en el control de la utilidad, o, dicho de otra forma, define cuál es la investigación (los “datos”) que necesita saber (y almacenar) el software con la conclusión de facilitar respuesta a las peticiones del usuario. El diagrama de clases del enfoque estática del sistema (Martínez, 2013).

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Propuesta del sistema de trámite documentario para la junta de usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura- Clase A –La Unión;2023, mejora la gestión administrativa.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

1. El personal de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-clase A, no están satisfechos con el funcionamiento del sistema actual.
2. Recomiendo un lenguaje de programación sql server, y la arquitectura cliente-servidor para la propuesta del sistema de trámite documentaria en la junta de usuarios del sector hidráulico de sechura-clase A para la atención de expedientes externos.
3. La metodología que se utilizó en el diseño del sistema de trámite documentario, permitió una mejora en la mayoría de registro, control y seguimiento de documentos de los usuarios de la junta del Sector Hidráulico de Sechura-Clase A.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, por su nivel de características de la investigación será de un estudio descriptivo.

Descriptivo, según el autor (Arias,2006) define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Según (Sampieri,2013) Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

#### **Tipo**

Por las características de la investigación será de un tipo de la investigación es cuantitativa.

De acuerdo con (Hernández,2006) la investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo.

Cuantitativo, Según (Briones,2014) el término investigación que, en general, significa indagar o buscar, cuando se aplica a las diferentes disciplinas, toma la connotación específica de crear conocimientos sobre la

realidad que se investiga, es decir, sobre su estructura, las relaciones entre sus componentes, su funcionamiento, los cambios que experimenta el sistema en su totalidad o en esos componentes. Los conocimientos generados por una investigación en particular se unen a otros conocimientos ya existentes, acumulados durante mucho tiempo por otros investigadores, sea en la forma de un aporte original o como confirmación o refutación de hallazgos ya existentes. Cualquiera que sea la situación que se enfrente, la investigación es siempre la búsqueda de la solución a algún problema de conocimiento. Esa solución constituye un nuevo conocimiento que se mantiene mientras no haya otras propuestas mejor fundamentadas de acuerdo con criterios teóricos y metodológicos y sean aceptadas por la comunidad de científicos pertenecientes a la misma área de indagación.

Su diseño, es No experimental, según (Hernández, Fernández y Baptista ,2001) por que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, basándose en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin que intervenga el investigador y por la característica de la ejecución es de corte transversal.

Según (Rodríguez,2009) el diseño de investigación No experimental de corte transversal es aquel que se recopilan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede.

**M → O**  
**Dónde:**  
**M = Muestra**  
**O = Observaciones**

## **3.2. Población Y Muestra**

### **3.2.1. Población**

(Carrasco,2009), señala que universo es el conjunto de elementos – personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras- finitos e infinitos, a los pertenece lapoblación y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.

Para el caso de esta investigación la población está constituida por 31 trabajadores administrativos de la Junta de Usuarios del Sector HidráulicoMenor de Sechura-Clase A.

### **3.2.2. Muestra**

Una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científicacon el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso (Azorín y Sánchez-Crespo,1986).

La muestra para este estudio es no probabilística y consta de 31 trabajadores administrativos quienes tienen interacción con el sistema actual de trámite documentario de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura-Clase A; se ha seleccionado 31 trabajadoraesa razón de un compromiso anticipado de colaborar con facilidades de información a esta investigación.

### 3.3. Variable. Definición y Operacionalización

Titulo	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
<p>Propuesta de un sistema de y trámite d ocumentario en la empresa Junta de usuarios del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión;2023.</p>	<p>Sistema de Trámite Documentario.</p>	<p>Propuesta Según (Vera, 2013) la propuesta de sistemas de información es una de las etapas del desarrollo de sistemas. Es la etapa que le sigue al diseño.</p> <p>La etapa de análisis nos dice qué funciones desempeñará el sistema, luego la etapa de diseño nos dice cómo organizar los distintos componentes. Ahora con la etapa de</p>	<p>Nivel de satisfacción con respecto a la propuesta de un sistema actual.</p> <p>Conocimientos sobre sistemas de información.</p> <p>Propuesta de un sistema de Trámite Documentario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora plan de sistemas.</li> <li>- Mejora la misión y metas de la organización.</li> <li>- Seguimiento del trámite.</li> <li>- Pérdida de documentos.</li> <li>- Facilidad de acceso.</li> <li>- Forma de</li> </ul>	<p>Ordinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SI</li> <li>- NO</li> </ul>

		<p>implementación es cuando realmente se comienza a escribir el código de programación. Técnica o algoritmos como un programa, componente software, u otro sistema de cómputo. Muchas implementaciones son dadas según a una especificación o un estándar.</p>		<p>registro - Accede a la documentación en cualquier momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de procedimientos.</li> <li>- Tiempo de almacenamiento de documentos</li> <li>- Atención al cliente.</li> <li>-Define los roles y responsabilidades</li> <li>-Permite buscar información.</li> </ul>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>-Servicio al cliente.</p> <p>-Reduce el tiempo.</p> <p>-Emite reportes por Usuario del sistema.</p> <p>-Capacitación del personal.</p> <p>-Imagen de la Entidad.</p> <p>-Productividad del personal.</p> <p>-Necesidad de</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de información.</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones sobre los sistemas de información.</li> <li>- Necesidad de mejora.</li> <li>- Servicio al</li> </ul>		

				cliente. - Capacitación del personal.  - Recude tiempo.  - Emite reportes por usuario del sistema.		
--	--	--	--	---	--	--

*Nota.* Variable. Definición y Operacionalización

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **3.4.1. Encuesta**

De acuerdo con (García,1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población (García,1993).

#### **3.4.2. Cuestionario**

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población ampliada de una manera rápida y económica (Azofra,1999)

### **3.5. Método de análisis de datos**

Recolectada la información con las técnicas y métodos mencionados previamente, se creará una base de datos temporal en microsoft excel 2013 y se procederá a la tabulación de los mismo. La investigación de datos se va a hacer con todas las cuestiones llevadas a cabo del cuestionario permitiendose esta forma resumir los datos en un tabla y gráficos que mostrarán el efecto porcentual de las mismas.

### 3.6. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación denominado: Propuesta de un Sistema de Trámite Documentario en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de Sechura -Clase A;2023. Se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos del código de ética de la ULADECH, a continuación, detallo.

Protección a la Persona, este principio no solo implica que las personas que son sujetos a indagación participen voluntariamente y dispongan de información correcta, sino además involucra el pleno respeto de sus derechos principales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado, los individuos que desarrollan ocupaciones de indagación poseen el derecho a estar bien informado sobre los fines y finalidades de la averiguación que desarrollan, o en la que participan; así como poseen la independencia de participar en ella, por voluntad propia.

Beneficencia y maleficencia, se debería garantizar la paz de los individuos que participan en las averiguaciones. De esa manera el comportamiento del investigador debería contestar a las próximas normas en general: no provocar mal, reducir los probables efectos adversos y maximizar las ventajas.

Justicia, se reconoce que el equilibrio y la justicia dan a todas las personas que participan en la indagación derecho a sus resultados. El investigador está además obligado a intentar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la búsqueda.

Integridad científica, a integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Del mismo modo, deberá mantenerse la integridad científica al publicar los conflictos de interés que pudieran influir el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Dimensión 1: Nivel de satisfacción con respecto al Sistema Actual.

**Tabla 4**

*Búsqueda de Información de Documentos Recepcionados.*

Alternativa	n	%
Si	15	48.39
No	16	51.61
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 51.61% de los encuestados manifestaron que, NO se han presentado problemas en la búsqueda de información de documentos recepcionados por lo que están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 48.39% de los encuestados manifestaron que Si, se han presentado problemas en la búsqueda de información de documentos recepcionados, por lo que no están satisfechos con el sistema actual.

**Tabla 5**

*Pérdida de Información.*

Alternativa	n	%
Si	10	32.26
No	21	67.74
Total	31	100.0

*Nota.* Se observa que, el 32.26% de los encuestados manifestaron que, SI existe riesgo de pérdida de información al no tener un sistema de tramite documentario por lo que No están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 67.74% de los encuestados manifestaron que No existe riesgo de pérdida de información, por lo que están satisfechos con el sistema actual.

**Tabla 6***Reportes por los Documentos Diarios.*

Alternativa	n	%
Si	13	41.94
No	18	58.06
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 41.94 % de los encuestados manifestaron que, SI se realizan reportes por lo que están satisfechos con el sistema actual en el que se realiza los reportes por los documentos diarios, mientras que, el 58.06% de los encuestados manifestaron todo lo contrario, No estando de acuerdo con el sistema actual.

**Tabla 7***Control de Documentos.*

Alternativa	n	%
Si	13	41.94
No	18	58.06
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 58.06% de los encuestados manifestaron que, NO se lleva a cabo un adecuado control de documentos dentro de la empresa por lo que están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 41.94% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 8***Seguimiento de los trámites con el sistema actual.*

Alternativa	n	%
Si	12	38.71
No	19	61.29
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 61.29% de los encuestados manifestaron que, NO se puede hacer un seguimiento de los trámites con el sistema actual, por lo que no están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 38.71% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 9***Buena atención a los usuarios.*

Alternativa	n	%
Si	12	38.71
No	19	61.29
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 61.29% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfechos con el sistema actual, ya que No se realiza una buena atención a los usuarios, mientras que, el 38.71% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 10***Respuesta del sistema.*

Alternativa	n	%
Si	10	32.26
No	21	67.74
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 67.74% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfechos con el sistema actual, ya que el tiempo de respuesta a sus peticiones no es el esperado, mientras que, el 32.26% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 11**

*Trámite documentario en una operación de registro.*

Alternativa	n	%
Si	11	32.48
No	20	64.52
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 64.52% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfechos con el sistema actual, ya que se presentan demoras al momento de ejecutar el actual sistema de trámite documentario en una operación de registro, mientras que, 32.48% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 12**

*Disponibilidad de la información.*

Alternativa	n	%
Si	14	45.16
No	17	54.84
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 54.84% de los encuestados manifestaron que, NO es oportuna la disponibilidad de la información, por lo que no están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 45.16% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 13***Gestión de información de trámite documentario.*

Alternativa	n	%
Si	13	41.94
No	18	58.06
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 58.06% de los encuestados manifestaron que, NO está cumpliendo el sistema actual con las expectativas de los procesos automatizados, mientras que, el 41.94% de los encuestados están satisfechos con el sistema actual, manifestaron todo lo contrario.

#### 4.1.2. Dimensión 2: Conocimientos sobre sistemas de información.

**Tabla 14***Sistema de Trámite Documentario.*

Alternativa	n	%
Si	12	38.71
No	19	61.29
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 61.29% de los encuestados manifestaron que, NO saben lo que es un sistema de trámite documentario, mientras que, el 38.71% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 15***Utilizado alguna vez un sistema de trámite Documentario.*

Alternativa	n	%
Si	13	41.94
No	18	58.06
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 58.06% de los encuestados manifestaron que, NO han utilizado el sistema de trámite documentario, por lo que no tienen conocimiento del sistema, mientras que, el 41.94% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 16**

*Cuenta con un sistema de trámite Documentario.*

Alternativa	n	%
Si	12	38.71
No	19	61.29
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 61.29% de los encuestados manifestaron que, la empresa NO cuenta con sistema de trámite documentario, por lo que no tienen conocimiento del mismo, mientras que, el 38.71% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 17**

*Cuenta en el reporte la cantidad de días de demora.*

Alternativa	n	%
Si	13	41.94
No	18	58.06
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 58.06% de los encuestados manifestaron que, la empresa NO cuenta con un sistema que de un reporte de la cantidad de días que demora su trámite documentario del usuario, mientras que, el 41.94% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 18***Retrasaban las operaciones del sistema actual.*

Alternativa	n	%
Si	11	35.48
No	20	64.52
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 64.52% de los encuestados manifestaron que, NO se han eliminado los pasos que retrasan las operaciones en el sistema actual de trámite documentario, mientras que, el 35.48% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 19***Sistema de información.*

Alternativa	n	%
Si	11	35.48
No	20	64.52
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 64.52% de los encuestados manifestaron que, NO saben que es un sistema de información, mientras que, el 35.48% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 20***Conocimiento que es un sistema web.*

Alternativa	n	%
Si	11	35.48
No	20	64.52
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 64.52% de los encuestados manifestaron que, NO tienen conocimiento que es un sistema web, mientras que, el 45.16% de los encuestados manifestaron todo lo contrario, que si conocen que es un sistema web.

**Tabla 21***Dificultad para localizar sus documentos.*

Alternativa	n	%
Si	12	38.71
No	19	61.29
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 61.29% de los encuestados manifestaron que, NO han tenido dificultad para localizar documentos, estando conforme con el sistema manual actual, mientras que, el 38.71% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 22***Plataforma Virtual de Trámite Documentario.*

Alternativa	n	%
Si	13	41.94
No	18	58.06
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 58.06% de los encuestados manifestaron que, NO saben que es una plataforma virtual de trámite documentario, mientras que, el 41.94% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 23***Conocimiento del sistema de trámites.*

Alternativa	n	%
Si	11	35.48
No	20	64.52
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 64.52% de los encuestados manifestaron que, NO tienen conocimiento que es un sistema de trámites, mientras que, el 35.48% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

#### 4.1.3. Dimensión 3: Propuesta de un sistema de Trámite Documentario.

**Tabla 24**

*Sistema de Trámite Documentario sería beneficioso.*

Alternativa	n	%
Si	28	90.32
No	3	9.68
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 90.32% de los encuestados manifestaron que, SI sería beneficioso para la empresa contar con un sistema de trámite documentario, mientras que, el 9.68% de los encuestados estar satisfechos con el sistema manual actual.

**Tabla 25**

*Trámite Documentario ayudará la labor de la empresa.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI un sistema de trámite documentario ayudaría a la labor de la empresa, por lo que estaría satisfechos si se implementara.

**Tabla 26**

*Incrementará las modalidades comunicativas.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI ayudaría el sistema en incrementar en la empresa las modalidades comunicativas.

**Tabla 27**

*Necesario hacer una Propuesta de un Sistema de Trámite documentario.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI sería muy provechoso para la empresa que se haga una propuesta se sistema de trámite documentario.

**Tabla 28**

*Debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI se debería dar roles y responsabilidades por parte de los trabajadores, seria de mucha utilidad para la empresa.

**Tabla 29**

*Necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI necesario para la empresa que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada, por lo que están de acuerdo con la implementación de un nuevo sistema de tramite documentario.

**Tabla 30***Reducir el tiempo de registro de trámites.*

Alternativa	n	%
Si	28	90.32
No	3	9.68
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 90.32% de los encuestados manifestaron que, SI creen que con un nuevo sistema reduciría los tiempos de registro de los tramites documentarios.

**Tabla 31***Búsqueda de la información de los documentos.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI un nuevo sistema de trámite documentario agilizaría la búsqueda de la información de los documentos

**Tabla 32***Ayude a obtener información en un menor tiempo.*

Alternativa	n	%
Si	28	90.32
No	3	9.68
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 90.32% de los encuestados manifestaron que, SI el contar con un sistema automatizado de trámite documentario ayudaría a obtener una información mucho más rápida, mientras que, el 9.68 % de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

**Tabla 33**

*Ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa.*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI un sistema de trámite documentario ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa, por lo que apoyan la implementación de un nuevo sistema de trámite documentario.

#### **4.1.4. Resultados por dimensión**

##### **4.1.4.1. Resultado general de la dimensión 1**

**Tabla 34**

*Nivel de satisfacción con el sistema actual*

Alternativa	n	%
Si	10	32.26
No	21	67.74
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 67.74% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo con el sistema actual de trámite documentario, mientras que, el 32.26% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfechos con el sistema actual.

**Figura 3**

*Resultado general de la dimensión 1*



*Nota.* representación gráfica de los resultados de la dimensión 1, obtenidos de la Tabla 34

#### **4.1.4.2.Resultado general de la dimensión 2**

**Tabla 35**

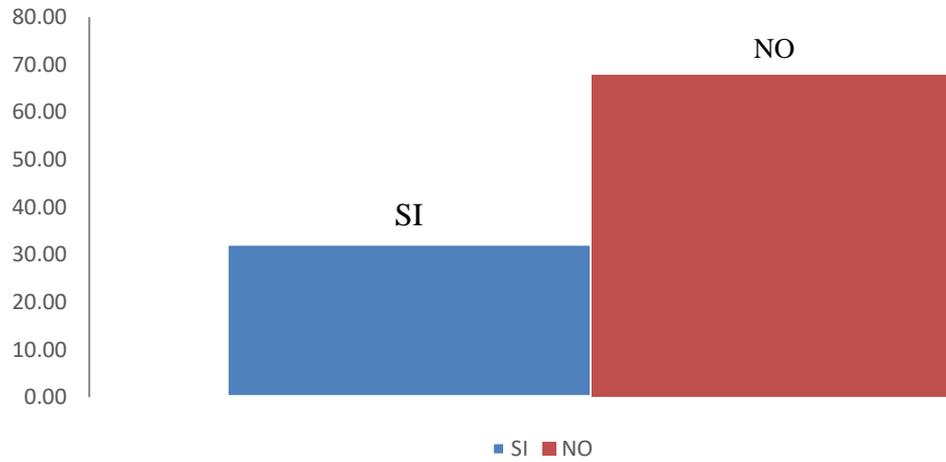
*Conocimientos sobre sistemas de información*

Alternativa	n	%
Si	10	32.26
No	21	67.74
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 67.74% de los encuestados manifestaron que, NO tienen conocimientos sobre sistemas de información mientras que, el 32.26% de los encuestados manifestaron que, SI tienen conocimientos sobre sistemas de información.

**Figura4**

*Resultado general de la dimensión 2*



*Nota.* representación gráfica de los resultados de la dimensión 2, obtenidos de la Tabla 35

#### **4.1.4.3.Resultado general de la dimensión 3**

**Tabla 36**

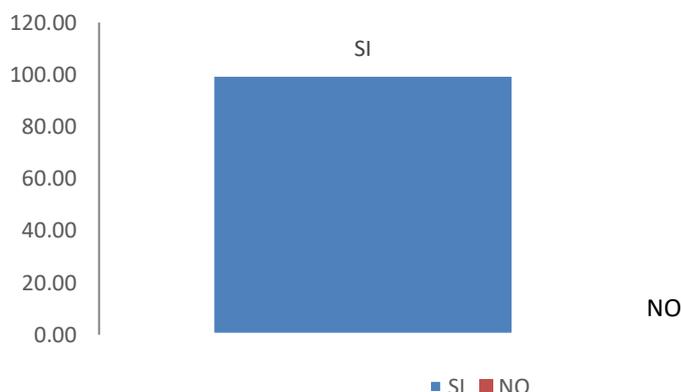
*Propuesta de un sistema de Trámite Documentario*

Alternativa	n	%
Si	31	100.00
No	-	-
Total	31	100.00

*Nota.* Se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI están de acuerdo con la propuesta implementación de un sistema de Trámite Documentario.

**Figura 5**

*Resultado general de la dimensión 3*



*Nota.* representación gráfica de los resultados de la dimensión 3, obtenidos de la Tabla 36

#### **4.1.5. Resumen General**

**Tabla 37**

*Resumen general de dimensiones*

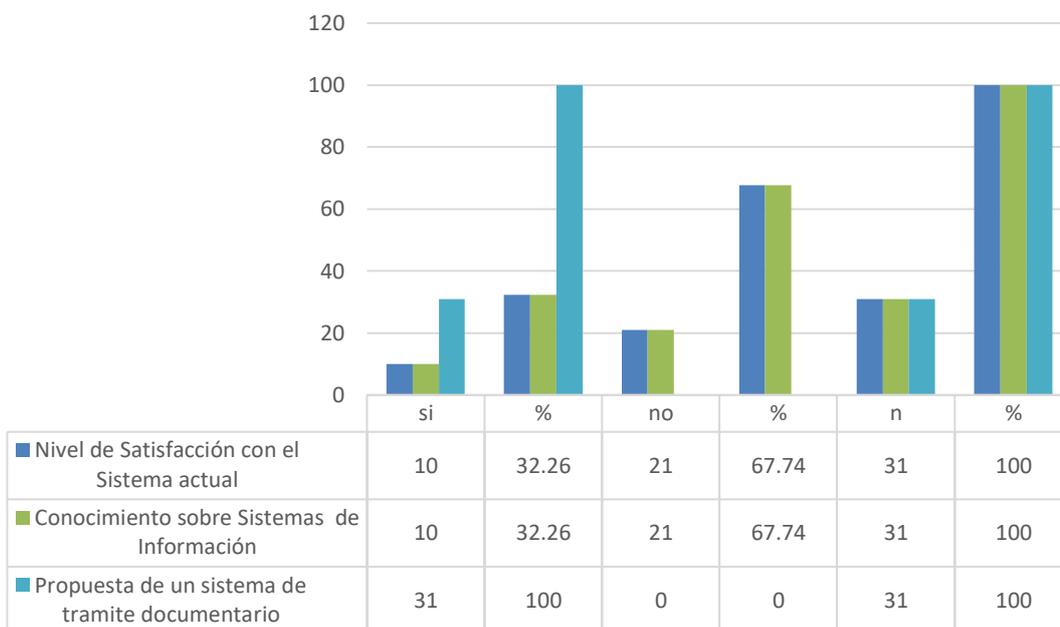
Dimensión	Alternativas De Respuestas				Muestra	
	SI	%	NO	%	n	%
Nivel de Satisfacción con el Sistema actual	10	32.26	21	67.74	31	100
Conocimiento sobre Sistemas de Información	10	32.26	21	67.74	31	100
Propuesta de un sistema de tramite documentario	31	100	-	-	31	100

*Nota.* Una vez obtenidos los resultados, en la Tabla Nro.37, se puede observar que, en lo que respecta a la dimensión 1: Nivel de satisfacción con el sistema actual, el 67.74% de los encuestados manifestaron que, No están de acuerdo con el sistema actual de trámite documentario, mientras que, el 32.26% de los encuestados manifestaron que, Si están satisfechos con el sistema actual y respecto a la dimensión 2: Conocimientos sobre sistemas de información para la mejora del sistema actual, se observa que, el 67.74% de los encuestados manifestaron que, No tienen conocimientos sobre sistemas de información mientras que, el 32.26% de los

encuestados manifestaron que, Si tienen conocimientos sobre sistemas de información, respecto a la dimensión 3:Propuesta de un sistema de trámite, el 100 % de los encuestados manifestaron que, Si están de acuerdo con la propuesta implementación de un sistema de Trámite Documentario.

**Figura 6**

*Resumen general de las dimensiones*



*Nota. Resumen general de las dimensiones*

## 4.2. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general realizar la propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario, con la finalidad de mejorar la empresa Junta de usuarios del sector hidráulico menor de Sechura clase A-La Unión; 2023, en la cual se ha realizado tres dimensiones: Nivel de satisfacción del sistema actual, nivel de conocimiento de sistemas de información y nivel de propuesta de implementación de sistema de trámite documentario. Por lo consiguiente una vez interpretado los resultados se proceden a analizarlos detenidamente en los siguientes párrafos:

1. Con relación a la dimensión 01: Nivel de Satisfacción con respecto al sistema

actual de trámite documentario, de los resultados obtenidos, se puede determinar que el 67.74% de encuestados NO están satisfechos con el sistema de trámite documentario actual, porque consideran que es, lento para la entrega de información y es ineficiente sus procesos, mientras que el 32.26% considera que SI están satisfechos con el sistema de trámite documentario actual. Este resultado tiene semejanza con los resultados obtenidos por Ninaquispe (2022) en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario para la institución educativa Augusto Salazar Bondy- Nuevo Chimbote; 2022.”, con la finalidad de mejorar los procesos de trámite documentario actual. según los resultados obtenidos, interpretados y analizados, se concluyó existir un alto nivel de insatisfacción en los encuestados ya que el 55.56 % de los encuestados manifestaron que NO están satisfecho con el proceso actual del trámite documentario, mientras que el 44,44 % de los encuestados, SI están satisfechos con el proceso actual, esto coincide con el autor Loza (2018) quien menciona que el sistema es una aplicación que permite a las organizaciones gestionar la ubicación física y el estado actual e histórico de los documentos entrantes, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos, estos resultados se obtuvieron porque existe un alto nivel de insatisfacción por parte del personal de la institución educativa Augusto Salazar Bondy- Nuevo Chimbote; 2022, este resultado permitirá con su propuesta de implementación mejorar los procesos de trámite documentario actual, facilitando el menor tiempo, la rapidez en atención en la recepción y dar respuesta a lo solicitado, así como tener organizado toda la documentación de ingreso y salida, para luego realizar la toma de decisiones.

2. Con respecto a la Dimensión 02: Nivel de conocimientos sobre sistema de información, de los resultados obtenidos, se puede determinar que el 67.74% de los encuestados manifestaron NO tener conocimientos de sistemas de información de trámite documentario, mientras el 32.26% manifestaron SI tener conocimientos, este resultado es semejante al obtenido por Minaya (2022) en su tesis titulada "Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital

de Buenavista Alta- Casma;2022.”, el objetivo fue plantear una propuesta de implementación del sistema de trámite documentario cuyos resultados obtenidos son 90% de los encuestados manifestaron NO tener conocimientos sobre información de sistema de trámite documentario, mientras el 10% manifestaron si tener conocimiento, esto coincide con el autor Belloch (2017) quien menciona que las TIC Tienen enormes funciones en cuanto a la operación de la empresa, y estas funciones también cambian su composición para producir diferentes efectos. Las TIC tienen diversos impactos relacionados con las funciones que desempeñan en una organización, estos resultados se obtuvieron porque existe, estos resultados se obtuvieron porque existe un nivel alto de desconocimiento sobre la información del sistema actual de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Buenavista.

3. Con respecto a la dimensión 03: Propuesta de un sistema de trámite documentario, de los resultados obtenidos, se puede determinar que el 100% de los encuestados manifestaron que SI están de acuerdo con la propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario para la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase A- La Unión; 2023. Estas conclusiones se asemeja mucho a la tesis elaborada por Navarrete (2019) en su trabajo de investigación “Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental de los procesos de adjudicación, para la Unidad de Logística del Hospital Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote; 2019”, tuvo como objetivo realizar la propuesta la implementación de un sistema de Gestión Documental de los Procesos de Adjudicación, para la Unidad de Logística del Hospital “Eleazar Guzmán Barrón “- Nuevo Chimbote; 2019, de manera que permita mejorar los tiempos de respuesta para su archivamiento, búsqueda, recuperación y disposición documental oportuna a los trabajadores de Logística. Llegando a la conclusión que el 95.45 % de los trabajadores expresaron que Si mejorara la gestión documental en la Unidad de Logística del Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”; mientras que el 4.55 % dijeron que No mejorara la gestión documental en la Unidad de Logística del Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”, coincide con el autor Rivera (2014) donde menciona que en las organizaciones siempre la prioridad final es el archivo,

pero realmente no se dan cuenta de la importancia y el ahorro que pueden hacer implementando un sistema de gestión documentaria, estos resultados se obtuvieron porque existe, estos resultados se obtuvieron porque la mayoría de los trabajadores, apuestan por un cambio, por una mejora en la gestión documental en la Unidad de Logística del Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”.

#### **4.3. Propuesta de Mejora**

Los resultados del análisis que se obtuvieron en la presente investigación, donde la mayoría de los encuestados trabajadores aceptaron la propuesta de un sistema de trámite documentario en la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase A- la Unión, para lo cual se utilizara la metodología de desarrollo RUP, cuya finalidad es diseñar un Sistema de Trámite para mejorar los procesos de registro de documentos.

La metodología RUP a utilizar, es una metodología de desarrollo de software, orientado a objetos que establece las bases, plantillas, la misma que tiene la particularidad de combinar los aspectos de desarrollo, nos permite además realizar el proceso de registro de documentos de una manera rápida y segura con eficiencia y eficacia, simplificando las actividades del personal, con la finalidad de mejorar los procesos.

##### **4.3.1. Propuesta Técnica**

###### **4.3.1.1. Fundamentación de la metodología**

En esta investigación se usó la metodología RUP, que es una de la más empleada para este tipo de proyectos como es la Propuesta de un Sistema de Trámite Documentario en la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase A- la Unión; cuyo objetivo es ordenar y estructurar el desarrollo de software, dividiendo el proceso en cuatro fases: Inicio, elaboración, construcción y transición para el desarrollo de software.

El RUP, divide al proceso en cuatro fases, dentro de las cuales se realizan varias iteraciones, esta comprende:

- Fase de inicio, planifica la interacción.
- Fase de elaboración, desarrollo de la base de la arquitectura.
- Fase de construcción, se selecciona casos de usos.
- Fase de transición, producto preparado para su entrega.

#### 4.3.1.2. Desarrollo de la metodología

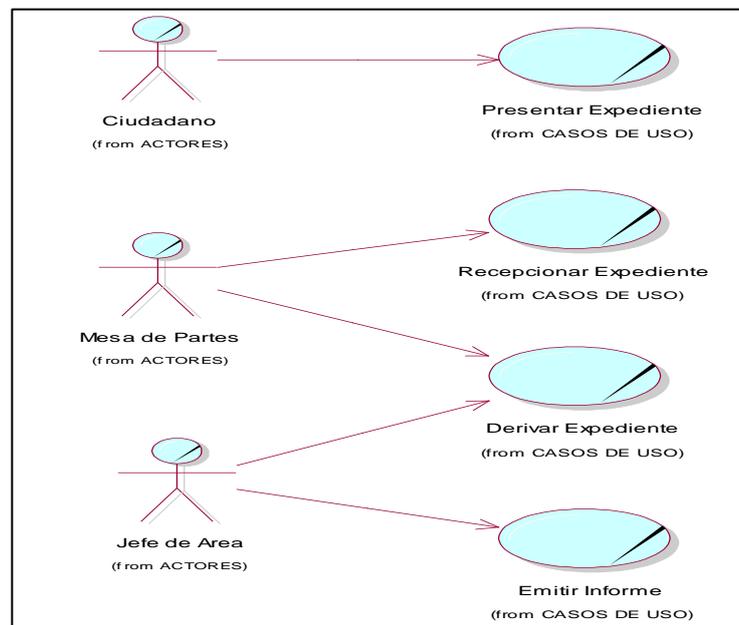
Para la propuesta del presente proyecto de sistema web aplicando la metodología de desarrollo de software RUP, se han definido los siguientes entregables para cada una de las etapas de esta metodología

### 4.3.2. Análisis Y Diseño

#### 4.3.2.1. Modelado De Casos De Uso Del Negocio

**Figura 7**

Diagrama De Casos De Uso Del Negocio



*Nota.* Diagrama de caso de uso del negocio

### 4.3.2.2.Descripción De Casos De Uso Del Negocio

**Tabla 38**

*Descripción De Caso De Uso Presentar Expediente*

Presentar Expediente	
ACTOR	Ciudadano
OBJETIVO	Presentar el expediente en Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase A.
DESCRIPCIÓN	El ciudadano presenta el expediente (oficio, solicitudes, cartas, convenios, etc.) por mesa de partes. El empleado recepciona y asigna una numeración, fecha, hora, número de folios, del expediente y entrega al ciudadano el cargo de recepción como constancia de que ha sido recibido.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ciudadano entrega el expediente por mesa de partes.</li> <li>-La secretaria suscribirá el cargo del expediente recepcionado.</li> <li>- La secretaria entrega al ciudadano el cargo de recepción como constancia.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago por derecho de trámite en caso corresponda.</li> </ul>
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ciudadano debe presentar el expediente adjuntado una copia de este para que se pueda suscribir como su cargo.</li> <li>- Adjuntar recibo de pago cuando corresponda</li> </ul>
POST - CONDICIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega del cargo al ciudadano</li> </ul>
EXCEPCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando no se cuenta con los requisitos necesarios no se recibe el expediente y se devuelve al ciudadano para que anexe la documentación solicitada.</li> </ul>

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Presentar Expediente

**Tabla 39***Descripción De Caso De Uso Recepcionar Expediente*

Recepcionar Expediente	
ACTOR	Mesa de partes
OBJETIVO	Recepcionar el expediente presentado por el ciudadano en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase A.
DESCRIPCIÓN	El Empleado registra los datos del ciudadano y del expediente presentado en mesa de partes, luego entrega al ciudadano el cargo de recepción como constancia de que ha sido recibido.
FLUJOS DE TRABAJO	-El Empleado registra los datos del ciudadano y del expediente.
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El expediente debe haber sido presentado por el ciudadano en mesa de partes.</li> <li>- El expediente debe haber sido evaluado y cumplir con los requisitos establecidos por el TUPA.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	- El expediente se registra en un cuaderno de registro que maneja mesa de partes.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Recepcionar Expediente

**Tabla 40***Descripción De Caso De Uso Derivar Expediente*

Derivar Expediente	
ACTOR	Mesa de partes, jefe de Dependencia
OBJETIVO	Derivar el expediente recibido a la dependencia correspondiente.
DESCRIPCIÓN	El empleado deriva el expediente a la dependencia correspondiente. La mayor parte de expedientes son pasados a Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase A.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El Empleado deriva el expediente a la dependencia correspondiente.</li> <li>- El responsable de la dependencia recibe el expediente y firma el cuaderno de cargos como constancia de recepción.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El expediente haya sido recepcionado.</li> <li>- El expediente requiera que se derive a otra dependencia para que se le atienda.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	- El expediente fue derivado a la dependencia correspondiente
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Derivar Expediente

**Tabla 41***Descripción De Caso De Uso Emitir Informe*

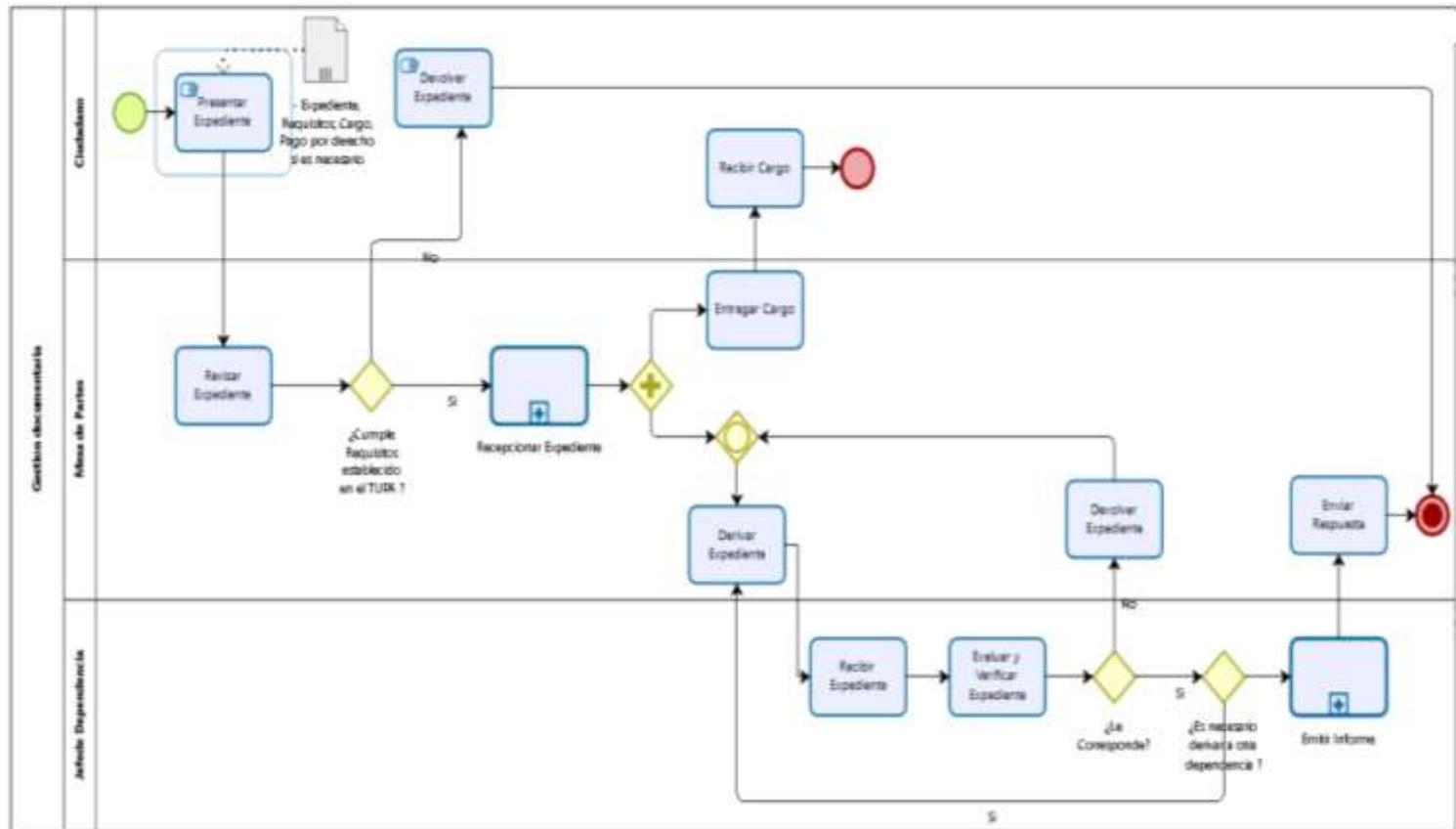
Emitir Informe	
ACTOR	Jefe de Dependencia
OBJETIVO	Emitir Informe dando respuesta al expediente.
DESCRIPCIÓN	El empleado evalúa y emite un informe dando respuesta al expediente presentado.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Empleado recepciona el expediente</li> <li>- El Empleado revisa el expediente</li> <li>-El empleado emite un informe dando respuesta al expediente</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe haber determinado el procedimiento que corresponde de acuerdo con el TUPA.</li> <li>- Se debe haber adjuntado los requisitos que el TUPA a establecido.</li> <li>- El expediente se haya derivado a la dependencia que le corresponde.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	-Emitir informe
EXCEPCIONES	-Si el expediente llego a una dependencia que no le corresponde, este es devuelto a la dependencia que lo derivo anteriormente.

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Emitir Informe

### 4.3.2.3. Diagrama De Procesos

Figura 8

Diagrama De Procesos



Nota. Diagrama De Procesos

#### **4.3.2.4.Requerimientos Funcionales Y No Funcionales**

##### **4.3.2.4.1. Requerimientos Funcionales**

Los requerimientos funcionales de un sistema son aquellos que describen cualquier actividad que este deba realizar, es decir el comportamiento o función particular de un sistema o software cuando se cumplen ciertas condiciones.

Por lo general, estos deben incluir funciones desempeñadas por pantallas específicas, descripciones de los flujos de trabajo a ser desempeñados por el sistema y otros requerimientos de negocio, cumplimiento, seguridad u otra índole.

-Permitir definir perfiles de usuario.

-Permitir el registro de expedientes cuando no se cumple con los requisitos solicitados.

-Definir las reglas que se debe cumplir para que el flujo de trabajo pase de una etapa a la siguiente.

-Realizar el seguimiento y control del expediente.

-Derivar el expediente en caso requiera ser atendida por otra dependencia o dependencias.

-Asignar la atención de un expediente a uno o más empleados y darse por concluida cuando todos hayan concluido con la revisión y/o atención del expediente.

-Controlar los tiempos por etapas y/o estados del expediente, se debe considerar que el seguimiento debe efectuarse por etapas, no solo por el tiempo total del proceso.

-Los controles deben ser a empleados o grupo de empleados que deben atender un expediente. Tomando en cuenta que un expediente lo puede revisar o atender más de un empleado a la vez.

-Emitir mensajes de aviso a procesos que se encuentran prontos en cumplir su plazo.

-En aquellos expedientes en los que no se haya definido un flujo, el sistema solicitará a quien se debe derivar el expediente, y opcionalmente se ingresará el plazo que se otorga para la atención.

-Búsqueda de expedientes por criterios básicos y avanzados.

- Administrar la numeración de los expedientes.

-Generar automáticamente un código único al expediente.

-Registrar en cualquier parte del flujo o proceso un requisito faltante al expediente correspondiente.

-Reportes de expedientes en Trámite filtrado por ciudadano, por fecha, por número de registro.

-Reportes de expedientes ingresados por día, semana, mes, año.

#### **4.3.2.4.2. Requerimientos No Funcionales**

Los requerimientos no funcionales definen las características o cualidades generales que se esperan de un sistema y establecen restricciones sobre el producto, el proceso de desarrollo de software y

establecen restricciones externas que el software debe lograr.

-El sistema debe mantener una arquitectura cliente – servidor

-Las consultas en el sistema deben ser rápidas.

-El sistema debe contemplar múltiples reportes, consultas y estadísticas.

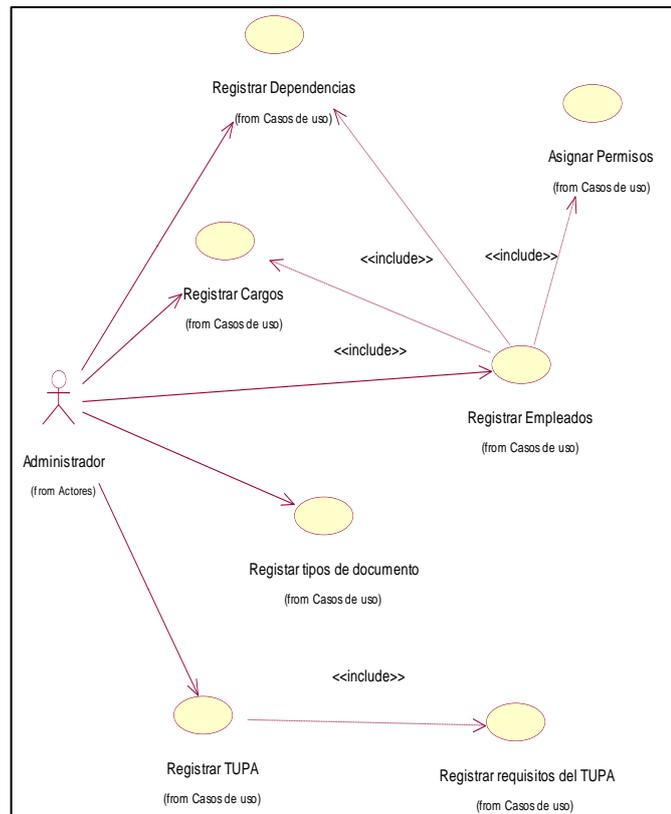
-El sistema debe permitir exportar los reportes a Excel, PDF, Word.

### 4.3.2.5. Modelado Del Sistema

#### 4.3.2.5.1. Diagrama Casos De Uso Del Administrador

**Figura 9**

*Diagrama De Casos De Uso Del Administrador*



*Nota.* Diagrama De Casos De Uso Del Administrador

#### 4.3.2.5.2. Descripción De Casos De Uso Del Administrador

**Tabla 42**

*Descripción De Caso De Uso Registrar Dependencia*

Registrar Dependencias	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Registrar las dependencias existentes en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El administrador del sistema registra las dependencias que existen en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase –A.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El administrador ingresa al sistema</li> <li>- El administrador selecciona la opción de registrar dependencias.</li> <li>- El administrador registra las dependencias existentes, ingresando los datos correspondientes.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	- Haber ingresado al sistema como usuario administrador.
POST -CONDICIONES	- Registro de dependencias.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Dependencia

**Tabla 43***Descripción De Caso De Uso Registrar Cargos*

Registrar Cargos	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Registrar los cargos que existen en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El administrador del sistema registra los cargos que existen en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El administrador ingresa al sistema.</li> <li>- El administrador selecciona la opción de registrar cargos.</li> <li>- El administrador registra los cargos existentes, ingresando los datos correspondientes.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	- Haber ingresado al sistema como usuario administrador.
POST - CONDICIONES	- Registro de cargos
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Cargos

**Tabla 44***Descripción De Caso De Uso Registrar Empleados*

Registrar Empleados	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Registrar los empleados de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A
DESCRIPCIÓN	El administrador registra a los empleados
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El administrador ingresa al sistema.</li> <li>- El administrador selecciona la opción de Registro de empleados</li> <li>- El administrador registra los datos del empleado, asigna la dependencia y el cargo correspondiente.</li> <li>-El administrador guarda el registro.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber ingresado al sistema como usuario administrador.</li> <li>- Requiera registrar un empleado en el sistema.</li> <li>- Haber registrado los cargos y las dependencias al sistema.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	- Se crea el perfil del usuario y se establece los permisos de acceso para el empleado
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Empleados

**Tabla 45***Descripción De Caso De Uso Asignar Login Y Permisos*

Asignar Login y Permisos	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Asignar un nombre de usuario y los permisos correspondientes para el acceso de un empleado al sistema.
DESCRIPCIÓN	El administrador registrará los datos de acceso de un empleado al sistema y asignará los permisos correspondientes
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El administrador ingresa al sistema</li> <li>- El administrador ingresa al menú de registro de empleados, luego selecciona al empleado, seguidamente selecciona la opción de asignar Login y permisos.</li> <li>- El administrador registra los datos correspondientes.</li> <li>- El administrador guarda el registro.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber ingresado al sistema como usuario administrador.</li> <li>- Haber registrado al empleado.</li> <li>- Necesite crear un perfil de acceso al usuario.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	- Se crea el perfil del usuario y se establece los permisos de acceso para el empleado.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Asignar Login Y Permisos

**Tabla 46***Descripción De Caso De Uso Registrar Tipos De Documentos*

Registrar tipos de documentos	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Registrar los tipos de documentos que se manejan dentro de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El administrador del sistema registra los tipos de documentos que se van a manejar dentro del sistema.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"><li>- El administrador ingresa al sistema.</li><li>- El administrador ingresa al menú de registro de tipos de documento</li><li>- El administrador registra los tipos de documento, ingresando los datos correspondientes</li></ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	-Haber ingresado al sistema como usuario administrador
POST -CONDICIONES	-Registro de tipos de documento satisfactoriamente
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Tipos De Documentos

**Tabla 47***Descripción De Caso De Uso Registrar Tupa*

Registrar TUPA	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Registrar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A
DESCRIPCIÓN	El administrador del sistema registra la denominación de los procedimientos que se van a manejar en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Administrador ingresa al sistema</li> <li>- El administrador ingresa al menú de Registro de TUPA</li> <li>- El administrador ingresa los datos correspondientes y guarda el registro.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	- Ingresar al sistema como administrador.
POST - CONDICIONES	- Registro de Procedimientos administrativos registrado con éxito.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Tupa

**Tabla 48***Descripción De Caso De Uso Registrar Requisitos Del Tupa*

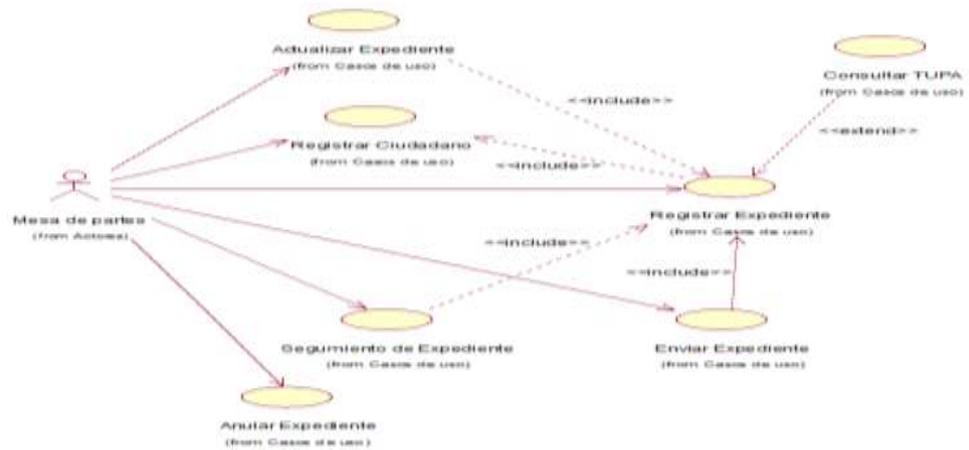
Registrar requisitos del TUPA	
ACTOR	Administrador del sistema
OBJETIVO	Registrar los requisitos que debe contener cada procedimiento administrativo que se va a manejar en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El administrador del sistema registra los requisitos de los procedimientos administrativos que se manejan dentro de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Administrador ingresa al sistema</li> <li>- El administrador ingresa al menú de Registro de TUPA</li> <li>- El administrador selecciona un procedimiento, seguidamente selecciona la opción de asignar requisitos.</li> <li>- El administrador ingresa los requisitos correspondientes al procedimiento administrativo seleccionado</li> <li>- El administrador guarda los registros ingresados.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar al sistema como administrador.</li> <li>- Registrar los procedimientos administrativos.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	- Registro de requisitos de Procedimientos administrativos registrado con éxito.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Requisitos Del Tupa

### 4.3.2.6. Diagrama Casos De Uso Mesa De Partes

**Figura10**

*Diagrama Casos De Uso Mesa De Partes*



*Nota.* Diagrama Casos De Uso Mesa De Partes

#### 4.3.2.6.1. Descripción De Casos De Uso Mesa De Partes

**Tabla 49**

*Descripción De Caso De Uso Registrar Expediente*

Registrar Expediente	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Registrar expediente presentado por el ciudadano a la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite registrar un expediente externo ingresado por mesa de partes.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El empleado ingresa al sistema y selecciona la opción “Registrar Expediente”.</li> <li>- El sistema muestra la interfase para ingresar todos los datos necesarios del expediente.</li> <li>- El empleado registra y guarda los datos del expediente.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	El empleado solicita el voucher del pago por derecho de trámite en caso corresponda.
PRE-CONDICIONES	El ciudadano presenta un expediente.
POST - CONDICIONES	Se genera el número de expediente y queda registrado.
EXCEPCIONES	Cuando el expediente no cuenta con los requisitos necesarios según lo establecido en el TUPA, no se recibe y se devuelve al ciudadano para que anexe la documentación faltante.

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Expediente

**Tabla 50***Descripción De Caso De Uso Actualizar Expediente*

Actualizar expediente	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Actualizar expediente existente en el registro de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite la actualización de un expediente ya registrado.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"><li>- El sistema muestra el listado de expedientes registrados.</li><li>- El empleado selecciona un expediente registrado y elige la opción actualizar expediente.</li><li>- El sistema muestra todos los datos del expediente.</li><li>- El empleado realiza las actualizaciones necesarias y guarda los cambios.</li></ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES	El ciudadano presenta documentación adicional necesaria.
POST - CONDICIONES	Se guardan las actualizaciones en el sistema.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Actualizar Expediente

**Tabla 51**

## Descripción De Caso De Uso Registrar Ciudadano

Registrar Ciudadano	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Registrar ciudadano que presente expediente a la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite registrar un ciudadano que presenta un expediente.
FLUJOS DE TRABAJO	<p>Luego de acceder a “Registrar Expediente” el empleado hace una búsqueda del ciudadano.</p> <p>Sino se encuentra accede a la opción “Registrar Ciudadano”.</p> <p>- El empleado registra los datos del ciudadano y los guarda.</p>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES	El ciudadano no debe estar registrado.
POST -CONDICIONES	El ciudadano queda registrado en el sistema.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Registrar Ciudadano

**Tabla 52***Descripción De Caso Consultar Tupa*

Consultar TUPA	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Consultar el TUPA de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite consulta el procedimiento establecido en el TUPA.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luego de acceder a “Registrar Expediente” o “Actualizar Expediente” el empleado tiene la opción de consultar el TUPA, ingresando a la opción “Consultar TUPA”</li> <li>- El sistema muestra la interfase para seleccionar el tipo de documento que se está recibiendo, y puede consultar.</li> <li>- El sistema muestra el procedimiento establecido en el TUPA.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	El empleado desconoce los requisitos del expediente que recibe.
POST - CONDICIONES	El empleado consulto los requisitos del expediente que se presento
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso Consultar Tupa

**Tabla 53***Descripción De Caso De Uso Seguimiento De Expediente*

Seguimiento de Expediente	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Hacer seguimiento a un expediente (Consultar el estado, dependencia).
DESCRIPCIÓN	El sistema permite hacer seguimiento a un expediente.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Empleado ingresa al sistema y selecciona la opción “Hacer seguimiento”.</li> <li>- Se ingresa el número de expediente.</li> <li>- El sistema muestra los datos del expediente</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	<p>Se requiere conocer el estado del expediente</p> <p>Llego el ciudadano a consultar sobre un expediente</p>
POST – CONDICIONES	<p>Se conoce el recorrido o flujo del expediente</p> <p>El ciudadano conoce el estado de su expediente.</p>
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Seguimiento De Expediente

**Tabla 54***Descripción De Caso De Uso Enviar Expediente*

Enviar Expediente	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Enviar el expediente a la dependencia correspondiente.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite enviar el expediente registrado a la dependencia correspondiente.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"><li>- Luego de registrar el expediente, el empleado selecciona la opción “enviar expediente”.</li><li>- El sistema muestra una interfase, donde el empleado debe seleccionar la dependencia a la cual se envia el expediente.</li><li>- Enviar expediente.</li></ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	El expediente fue recepcionado.
POST - CONDICIONES	El expediente se envió a la dependencia correspondiente.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Enviar Expediente

**Tabla 55**

*Descripción De Caso De Uso Anular Expediente*

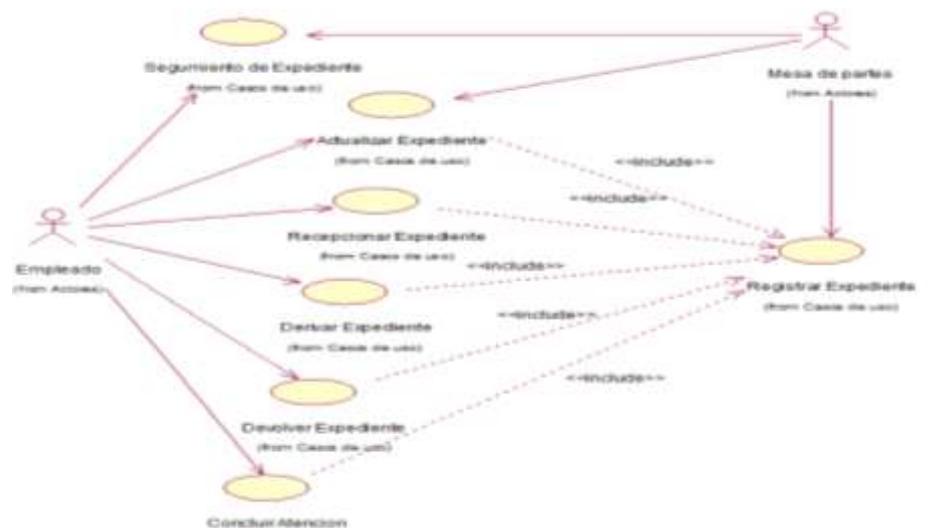
Anular expediente	
ACTOR	Mesa de Partes
OBJETIVO	Anular expediente.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite “anular” un expediente.
FLUJOS DE TRABAJO	-El Empleado selecciona el expediente y luego la opción “eliminar expediente”.
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	El expediente pasa a un estado “eliminado”
PRE-CONDICIONES:	El expediente no corresponde ser recepcionado.
POST - CONDICIONES	Expediente se anula del sistema.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Anular Expediente

#### 4.3.2.7. Diagrama Casos De Uso Empleado

**Figura 11**

*Diagrama De Casos De Uso Del Empleado*



*Nota.* Diagrama de casos de uso del empleado

#### 4.3.2.7.1. Descripción De Casos De Uso Empleado

**Tabla 56**

*Descripción De Caso De Uso Seguimiento Del Expediente*

Seguimiento del Expediente	
ACTOR	Empleado
OBJETIVO	Llevar un monitoreo constante del estado de trámite del expediente que ha ingresado a su dependencia
DESCRIPCIÓN	El sistema permite hacer seguimiento a un expediente.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Empleado ingresa al sistema y selecciona la opción “Hacer seguimiento”.</li> <li>- Se ingresa el número de expediente.</li> <li>- El sistema muestra los datos del expediente</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES	Se requiere conocer el estado del expediente que llega a su dependencia.
POST - CONDICIONES	Se conoce el estado y flujo del expediente
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Seguimiento Del Expediente

**Tabla 57***Descripción De Caso De Uso Actualizar Del Expediente*

Actualizar Expediente	
ACTOR	Empleado
OBJETIVO	Actualizar información del expediente ingresado a la dependencia
DESCRIPCIÓN	El sistema permite la actualización de un expediente ya registrado.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema muestra el listado de expedientes registrados.</li> <li>- El empleado selecciona un expediente registrado y elige la opción actualizar expediente.</li> <li>- El sistema muestra todos los datos del expediente.</li> <li>-El empleado realiza las actualizaciones necesarias y guarda los cambios.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	- El empleado genera documentación adicional necesaria al expediente.
POST -CONDICIONES	- La actualización del expediente queda registrada en el sistema.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Actualizar Del Expediente

**Tabla 58***Descripción De Caso De Uso Recepcionar Expediente*

Recepcionar expediente	
ACTOR	Empleado
OBJETIVO	Registrar la recepción del expediente enviado a una dependencia.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite recepcionar un expediente enviado a la dependencia.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El empleado ingresa al sistema y selecciona la opción “Registro de Expedientes por dependencia”.</li> <li>- El empleado selecciona de la lista un expediente que no haya sido recepcionado.</li> <li>- El empleado selecciona la opción de “Recepcionar”</li> <li>- El empleado registra la recepción del expediente.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES	<p>Que se presente un expediente en la dependencia.</p> <p>Que el expediente no haya sido recepcionado</p>
POST -CONDICIONES	Expediente queda recepcionado en el sistema.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Recepcionar Expediente

**Tabla 59***Descripción De Caso De Uso Derivar Expediente*

Derivar Expediente	
ACTOR	Empleado
OBJETIVO	Derivar expediente a otra dependencia.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite derivar el expediente a otra dependencia.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El empleado ingresa a la opción de “Registro de Expedientes por dependencia”</li> <li>- El empleado selecciona un expediente del listado y luego ingresa a la opción “Derivar Expediente”.</li> <li>- El sistema muestra la interface correspondiente.</li> <li>- El empleado selecciona la dependencia a la cual se deriva el expediente e ingresa la fecha de envío.</li> <li>- Luego guarda el registro.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES	- El expediente requiere ser atendido por otra dependencia
POST -CONDICIONES	El expediente se derivó correctamente.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Derivar Expediente

**Tabla 60***Descripción De Caso De Uso Devolver Expediente*

Devolver Expediente	
ACTOR	Empleado
OBJETIVO	Devolver expediente a la dependencia correspondiente.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite devolver el expediente a la dependencia de la que fue derivado.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El empleado ingresa a la opción de “Registro de Expedientes por dependencia”</li> <li>-El empleado selecciona un expediente del listado y luego ingresa a la opción “Devolver Expediente”.</li> <li>-El sistema muestra una interface, donde el empleado debe seleccionar la dependencia a la cual se devolverá el expediente.</li> <li>-Devolver expediente.</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El expediente no contenga toda la información para seguir con su trámite.</li> <li>- El Expediente haya sido derivado a la dependencia equivocada.</li> </ul>
POST - CONDICIONES	El expediente se devolvió a la dependencia que lo derivó.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Devolver Expediente

**Tabla 61***Descripción De Caso De Uso Concluir Atención*

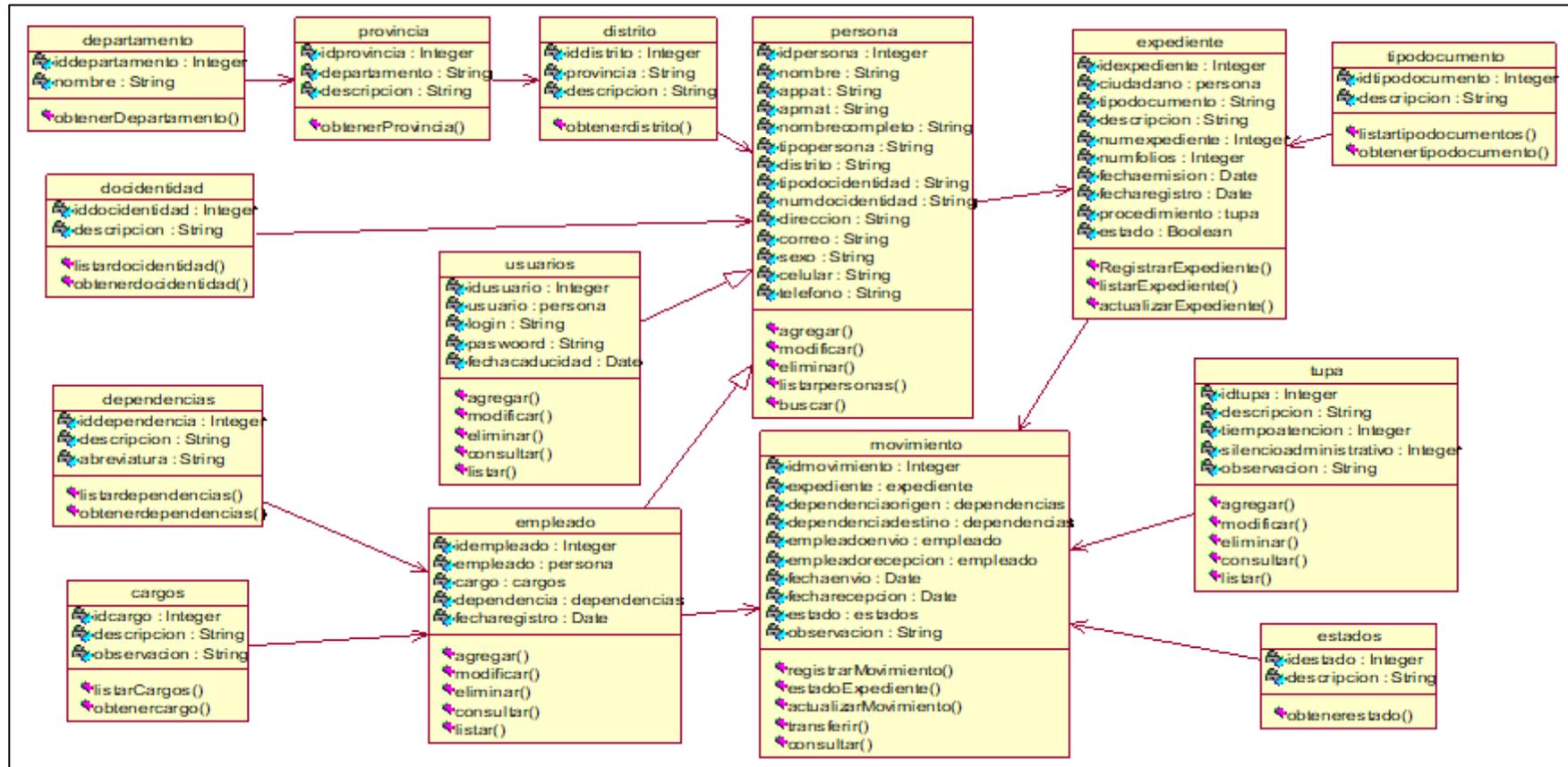
Concluir Atención	
ACTOR	Empleado
OBJETIVO	Concluir con el proceso de atención del expediente ingresado.
DESCRIPCIÓN	El sistema permite concluir con la atención del expediente.
FLUJOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El empleado ingresa a la opción de “Registro de Expedientes por dependencia”</li> <li>- El empleado selecciona un expediente del listado y luego ingresa a la opción “Concluir Atención”.</li> <li>- El sistema muestra la interfaz correspondiente.</li> <li>- El empleado registra el número de informe con el que ha sido atendido el expediente.</li> <li>- El empleado guarda el registro</li> </ul>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	
PRE-CONDICIONES:	El expediente le corresponde ser atendido en el periodo correspondiente
POST -CONDICIONES	Expediente concluye su atención y queda registrado en el sistema.
EXCEPCIONES	

*Nota.* Descripción De Caso De Uso Concluir Atención

### 4.3.2.8. Modelo De Análisis/Diseño: Diagrama De Clases

Figura 12

Diagrama De Clases

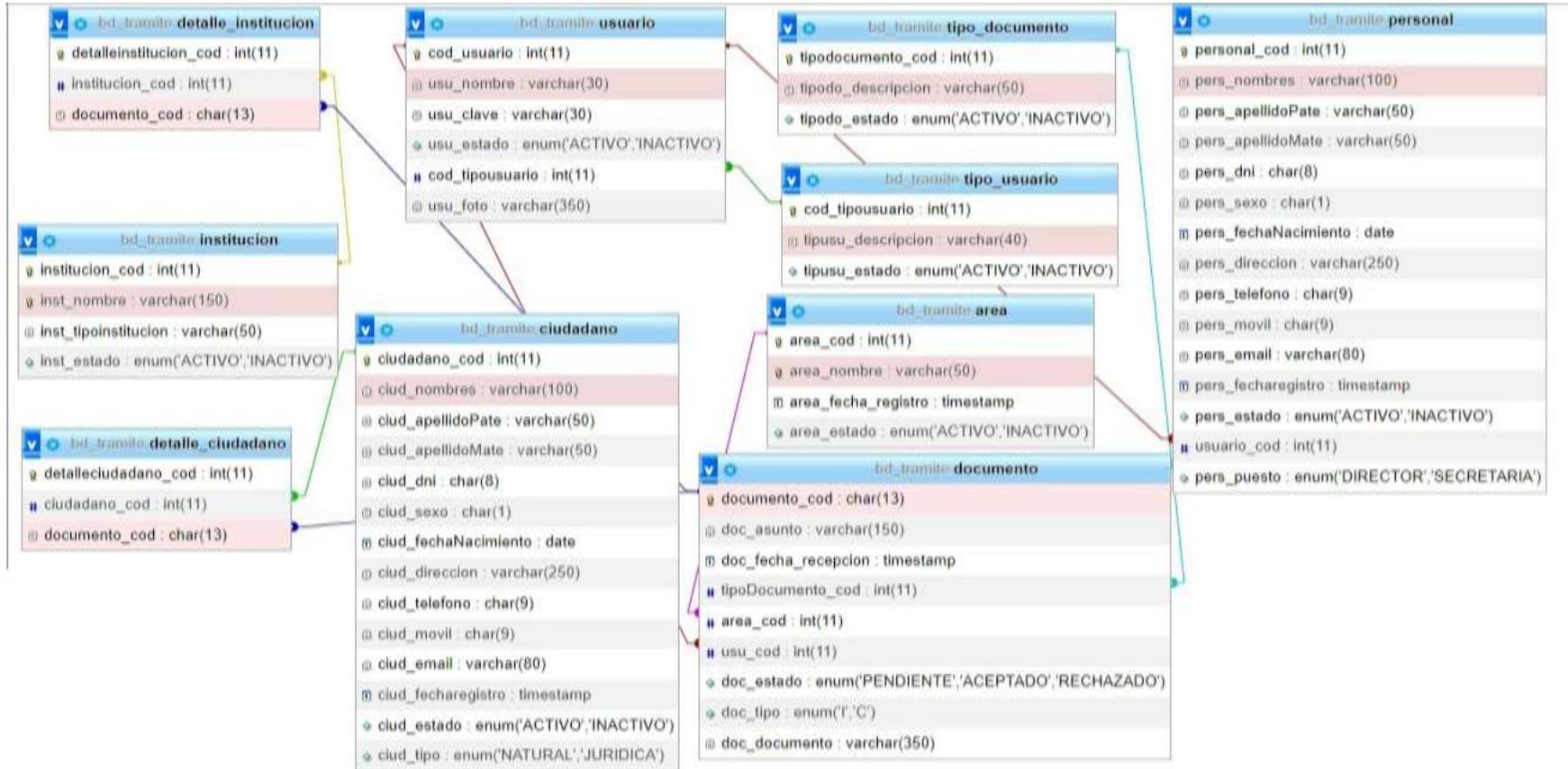


Nota. Diagrama De Clases

### 4.3.2.9. Modelo De Datos: Modelo Relacional

Figura 13

Diagrama Relacional



Nota. Diagrama Relacional

#### 4.3.2.10. Diccionario De Datos

El diccionario de datos permite mostrar en detalle, los objetos de datos que intervienen en los procesos que administra el sistema, se visualiza los atributos y observaciones respectivas.

A continuación, se detallan las tablas contempladas:

1. Tabla departamento
2. Tabla provincia
3. Tabla distrito
4. Tabla docidentidad
5. Tabla cargos
6. Tabla dependencias
7. Tabla persona
8. Tabla usuarios
9. Tabla empleado
10. Tabla estados
11. Tabla tipo documento
12. Tabla expediente
13. Tabla movimientos
14. Tabla tupa

A continuación, se detallan los campos que son necesarios incluir en todas las tablas para tener un control en el manejo de la base de datos.

#### **Tabla 62**

##### *Detalle Campos A Incluir En Todas Las Tablas*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idusuario	Id del usuario que se loguea en el sistema	Int	
Ippc	Dirección IP del pc donde se loguea el usuario	Varchar	
nombrepcc	Nombre de la pc donde se loguea el usuario	Varchar	

Situación	Controla el eliminado lógico (AC- activo / IN -inactivo)	char	
Fecha sistema	Controla la fecha de ingreso de registros al sistema	datetime	

*Nota.* Detalle campos A incluir en todas las tablas

#### 4.3.2.11. Tabla Departamento

**Tabla 63**

*Detalle Campos De Tabla Departamento*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Iddepartamento	Id del departamento	Int	Llave primaria
nombre	Nombre del departamento	Varchar	

*Nota.* Detalle campos e tabla departamento

#### 4.3.2.12. Tabla Provincia

**Tabla 64**

*Detalle Campos De Tabla Provincia*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idprovincia	Id de la provincia	Int	Llave primaria
Iddepartamento	Id del departamento	Int	Llave foránea
Descripción	Nombre de la provincia	Varchar	

*Nota.* Detalle campos de tabla provincia

#### 4.3.2.13. Tabla Distrito

**Tabla 65**

*Detalle Campos De Tabla Distrito*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Iddistrito	Id del distrito	Int	Llave primaria
idprovincia	Id de la provincia	Int	Llave foránea
descripción	Nombre del distrito	Varchar	

*Nota.* Detalle Campos De Tabla Distrito

#### 4.3.2.14. Tabla Docidentidad

**Tabla 66**

*Detalle Campos De Tabla Docidentidad*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Iddocidentidad	Id del documento de identidad	Int	Llave primaria
Descripción	Nombre del tipo de documento de identidad	Varchar	(DNI, RUC, PASAPORTE, ETC.)

*Nota.* Detalle campos de tabla docidentidad

#### 4.3.2.15. Tabla Cargos

**Tabla 67**

*Detalle Campos De Tabla Cargos*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idcargo	Id del cargo	Int	Llave primaria
Descripción	nombre del cargo	Varchar	
Observación	Observación que requiera el cargo	Varchar	

*Nota.* Detalle campos de tabla cargos

#### 4.3.2.16. Tabla Dependencias

**Tabla 68**

*Detalle Campos De Tabla Dependencia*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Iddependencia	Id de dependencia	Int	Llave primaria
Descripción	Nombre de la dependencia	Varchar	
abreviatura	Abreviar el nombre de la dependencia	Varchar	

*Nota.* Detalle campos de tabla dependencia

#### 4.3.2.17. Tabla Persona

**Tabla 69**

*Detalle Campos De Tabla Persona*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idpersona	Id de persona	Int	Llave primaria
Nombre	Nombre y apellido de la persona	Varchar	
Appat	Apellido paterno de la persona	Varchar	
Apmat	Apellido materno de la persona	Varchar	
Nombre completo	Nombre completo de la persona	Varchar	En caso de que sea persona jurídica se coloca la razón social en este campo
Tipoper	Tipo de persona	Char	(natural - jurídica)
Iddocidentidad	Id del documento de identidad	Int	Llave foránea
Numdoc	Número del documento de identidad	Varchar	
Dirección	Dirección de la persona	Varchar	
Correo	Email de la persona	Varchar	
Celular	Número de celular de la persona	Varchar	
Teléfono	número de teléfono de la persona	Varchar	
Sexo	Sexo de la persona	Varchar	
Iddistrito	Id del distrito	Int	Llave foránea

*Nota.* Detalle Campos De Tabla Persona

#### 4.3.2.18.Tabla Usuarios

**Tabla 70**

*Detalle Campos De Tabla Usuarios*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idusuario	Id de usuario del sistema	Int	Llave primaria
idpersona	Id de persona	Int	Llave foránea
Login	Nombre de usuario para acceder al sistema	Varchar	
Password	Contraseña de acceso para ingresar al sistema	Varchar	
FechaCaducidad	Fecha de caducidad del usuario	Datetime	

*Nota.* Detalle campos de tabla usuarios

#### 4.3.2.19.Tabla Empleado

**Tabla 71**

*Detalle Campos De Tabla Empleado*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idempleado	Id del empleado	Int	Llave primaria
Idcargo	Id del cargo del empleado	Int	Llave foránea
Iddependencia	Id de la dependencia a la que pertenece el empleado	Int	Llave foránea
Idpersona	Id de persona	Int	
Fecharegistro	Fecha en que se registró al empleado	Date	

*Nota.* Detalle campos de tabla empleado

#### 4.3.2.20. Tabla Tipo Documento

**Tabla 72**

*Detalle Campos De Tabla Tipo Documento*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idtipodoc	Id del tipo de documento	Int	Llave primaria
Descripción	Descripción del tipo de documento	Varchar	(oficio, solicitudes, cartas, convenios, etc.)

*Nota.* Detalle campos e tabla tipo documento

#### 4.3.2.21. Tabla Tupa

**Tabla 73**

*Detalle Campos De Tabla Tupa*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idtupa	Id de tupa	Int	Llave primaria
Descripción	nombre del procedimiento	Varchar	
Tiempoatencion	Tiempo de atención del procedimiento	Int	
Silencioadm	Tiempo máximo de respuesta del procedimiento		Sino cumple el tiempo se da como valido el procedimiento
Observación	Observación según lo requiera		

*Nota.* Detalle campos de tabla tupa

#### 4.3.2.22. Tabla Expediente

**Tabla 74**

*Detalle Campos De Tabla Expediente*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idexpediente	Id de expediente	Int	Llave primaria
Idpersona	Id del ciudadano	Int	Llave foránea
Idtipodoc	Id del tipo de documento	Int	Llave foránea
Idtupa	Id del tupa	Int	Llave foránea
Descripción	Descripción del expediente	Varchar	
Numexpediente	Número del expediente	Int	
Numfolios	Número de folios del expediente	Int	
Estado	Estado del expediente según los requisitos solicitados	Varchar	(completo ,falta requisitos)
Fechaemision	Fecha de emisión del expediente	Datetime	
Fecharegistro	Fecha de registro del expediente al sistema	Datetime	

*Nota.* Detalle campos de tabla expediente

#### 4.3.2.23. Tabla Estados

**Tabla 75**

*Detalle Campos De Tabla Estados*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idestado	Id de estado	Int	Llave primaria
Descripción	Estado en el que se encuentra el expediente	Varchar	(recibido, tramitado, devuelto, archivado, etc.)

*Nota.* Detalle campos de tabla estados

#### 4.3.2.24. Tabla Movimientos

**Tabla 76**

*Detalle Campos De Tabla Movimientos*

NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO	OBSERVACION
Idmovimiento	Id de movimiento de expediente	Int	Llave primaria
Idexpediente	Id del expediente	Int	Llave foránea
Iddeporigen	Id de dependencia de origen	Int	Llave foránea
Iddepestino	Id de dependencia de destino	Int	Llave foránea
Idempleadoenvio	Id del empleado que envía el expediente	Int	
Idempleadorecepcion	Id del empleado que recepciona el expediente	Int	

Idestado	Id del estado en el que se encuentra el expediente	Int	
Observación	Observación según sea requerido	Varchar	
Fechaenvio	Fecha que se envió el expediente	Datetime	
Fecharecepcion	Fecha de recepción del expediente	datetime	

*Nota.* Detalle campos de tabla movimientos

### 4.3.3. Prototipos De Interfaces

#### 4.3.3.1. Acceso Al Sistema (Login)

El usuario selecciona un perfil de usuario, luego ingresa los datos de acceso al sistema.

**Figura 14**

*Acceso Al Sistema (Login)*



*Nota.* Acceso Al Sistema

#### 4.3.3.2. Portada del sistema de la empresa:

En esta IU, se van a mostrar la portada con las otras interfaces del sistema de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.

**Figura 15**

*Portada del sistema*



*Nota.* Portada del sistema

#### 4.3.3.3. Editar los datos personales

Para editar o eliminar, se selecciona de la tabla un registro y luego se procede a seleccionar la opción requerida (“Editar” – “Eliminar”).

**Figura 16**

*Editar los datos personales*



*Nota.* Editar los datos personales

#### 4.3.3.4. Personal Registrado

En esta IU, se van a mostrar las dependencias existentes en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.

**Figura 17**

*Personal Registrado*



The screenshot displays a web application interface for 'PERSONAL REGISTRADO'. It features a sidebar menu on the left with options like 'PERSONAL', 'LISTAR PERSONAL', 'CREAR PERSONAL', 'ACTUALIZAR PERSONAL', 'ELIMINAR PERSONAL', and 'DOCUMENTOS'. The main content area shows a search bar for 'Ingrese el documento de identidad nacional' and a 'Nuevo Registro' button. Below is a table titled 'LISTADO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO' with columns for 'NOMBRE Y APELLIDOS', 'DNI', 'SEXO', 'FECHA NACIMIENTO', 'PUESTO', 'USUARIO', 'ESTADO', and 'ACCIÓN'. The table lists three entries for 'PAUL QUEVEDO LANGRIS' with roles 'DIRECTOR', 'SECRETARIA', and 'DIRECTOR'.

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	SEXO	FECHA NACIMIENTO	PUESTO	USUARIO	ESTADO	ACCIÓN
PAUL QUEVEDO LANGRIS	3340879	M	2023-04-20	DIRECTOR	admin	ACTIVO	[Icono]
PAUL ASISTENTE ASISTENTE	7040208	M	2006-01-06	SECRETARIA	admin	ACTIVO	[Icono]
PAUL QUEVEDO LANGRIS	7777	M	2006-01-20	DIRECTOR	admin	ACTIVO	[Icono]

*Nota.* Personal Registrado

#### 4.3.3.5. Registro del personal

**Figura 18**

*Registro del personal*



The screenshot shows the 'REGISTRO DEL PERSONAL' form. It includes fields for 'Nombre', 'Identificación Personal', 'Nombre de Usuario', 'E-mail', 'Fecha Nacimiento', 'Sexo', 'Puesto', 'Fecha de Registro', 'Estado', 'Documento', 'Contraseña', and 'Fecha Inicio'. There are also dropdown menus for 'Sexo' and 'Puesto'. A 'Registrar Personal' button is visible at the bottom.

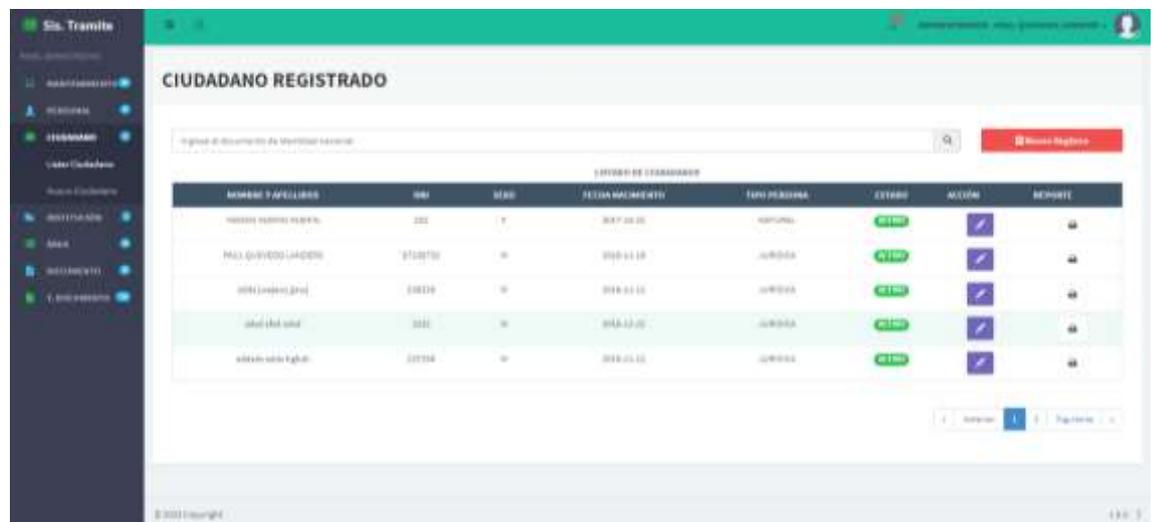
*Nota.* Registro del personal

### 4.3.3.6. Ciudadano Registrado

En esta IU, se van a mostrar los procedimientos establecidos en el TUPA de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A, al seleccionar un procedimiento podemos visualizar los requisitos de dicho procedimiento.

**Figura 19**

*Ciudadano Registrado*



CIUDADANO REGISTRADO							
Registre el documento de identidad nacional							
BOTÓN REGISTRAR							
SECTOR DE CIUDADANOS							
NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	SEXO	FECHA NACIMIENTO	TIPO PERSONA	ESTADO	ACCIÓN	REPORTE
WALTER RAMIRO VEGARA	200	M	20/07/2020	CIUDADANO	ACTIVO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Reporte</a>
PAUL GUAYVEDO LAMBERTO	9720702	M	20/06/19	CIUDADANO	ACTIVO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Reporte</a>
WILLY RAMIRO VEGARA	00010	M	20/06/19	CIUDADANO	ACTIVO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Reporte</a>
WALTER RAMIRO VEGARA	0001	M	20/06/19	CIUDADANO	ACTIVO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Reporte</a>
WALTER RAMIRO VEGARA	00004	M	20/06/19	CIUDADANO	ACTIVO	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Reporte</a>

*Nota. Ciudadano Registrado*

### 4.3.3.7. Registro de ciudadanos

Figura 20

*Registro de ciudadanos*

The screenshot shows a web application interface for 'Sis. Tramite'. The main content area is titled 'REGISTRO DE CIUDADANOS'. It contains a form with the following fields: 'Apellido Paterno' (with a search icon), 'Apellido Materno' (with a search icon), 'DIRECCION' (with a search icon), 'DNI' (with a search icon), 'Sexo' (a dropdown menu), 'Ejido' (a dropdown menu), 'Tipo Ciudadano' (a dropdown menu), 'Fecha de Nacimiento' (with a calendar icon), 'Municipio' (with a search icon), and 'Código Postal' (with a search icon). A green button labeled 'Registrar Ciudadano' is positioned at the bottom center of the form. The left sidebar shows navigation options like 'Inicio', 'Usuarios', 'Instituciones', 'Ciudadanos', 'Municipios', 'Ejidales', 'Tipos Ciudadanos', and 'Códigos Postales'. The top right corner displays 'ADMINISTRACION: PASTA, GUAYAS, LAGUNA' and a user profile icon.

*Nota.* Registro de ciudadanos

### 4.3.3.8. Institución Registradas

Figura 21

*Institución Registradas*

The screenshot shows a web application interface for 'Sis. Tramite'. The main content area is titled 'INSTITUCIONES REGISTRADAS'. It features a search bar with the placeholder 'Ingrese el nombre de la institución a buscar' and a 'Nuevo Registro' button. Below the search bar is a table with the following data:

INSTITUCIÓN	TIPO INSTITUCIÓN	ESTADO	ACCIONES
COMISIÓN	COMITÉ DE USUARIOS	ACTIVO	[Icon]
COMITÉ	COMITÉ DE USUARIOS	ACTIVO	[Icon]
COMITÉ	COMITÉ DE USUARIOS	ACTIVO	[Icon]

The table has a 'LISTADO DE INSTITUCIONES' title above it. The left sidebar and top navigation are identical to the previous screenshot. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

*Nota.* Institución Registradas

#### 4.3.3.9. Registro de Instituciones

En esta IU, se van a mostrar los empleados de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.

**Figura 22**

*Registro de Instituciones*

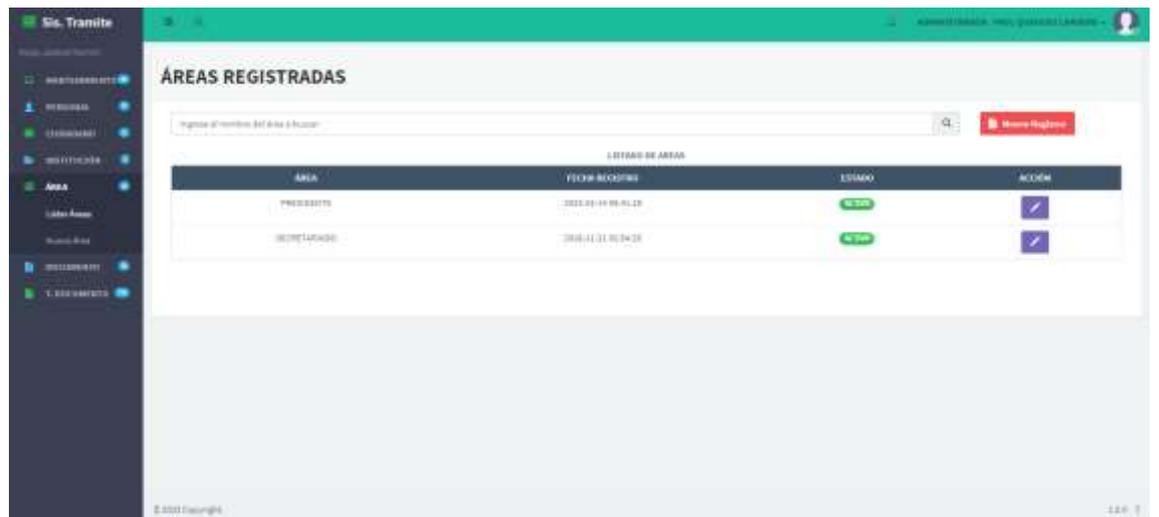


*Nota.* Registro de Instituciones

#### 4.3.3.10. Áreas Registradas

**Figura 23**

*Áreas Registradas*

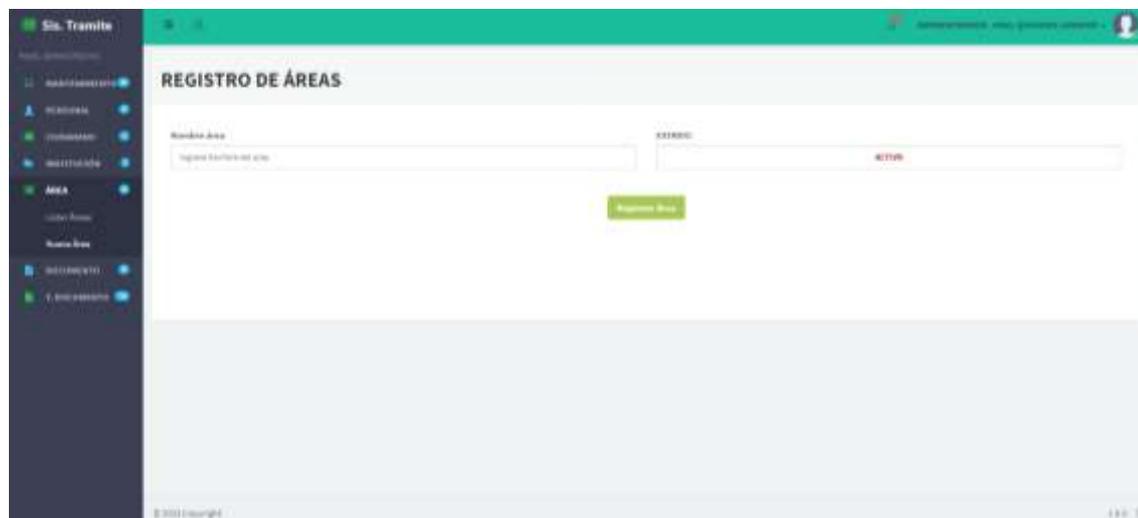


*Nota.* Áreas Registradas

### 4.3.3.11. Registro de Áreas

**Figura 24**

*Registro de Áreas*



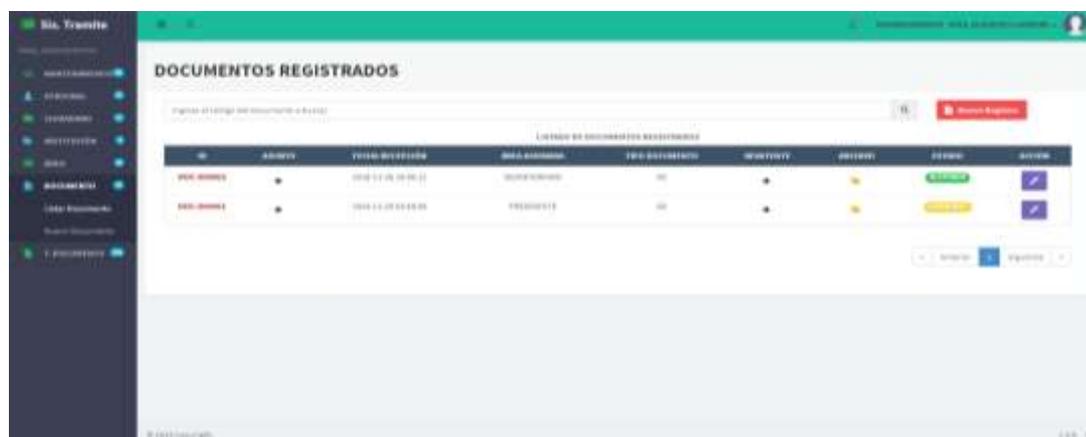
*Nota.* Registro de Áreas

### 4.3.3.12. Documentos Registrados

En esta IU, se van a mostrar los tipos de documentos (solicitud, oficio, carta, etc.) que se manejan dentro de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura Clase-A.

**Figura 25**

*Documentos Registrados*

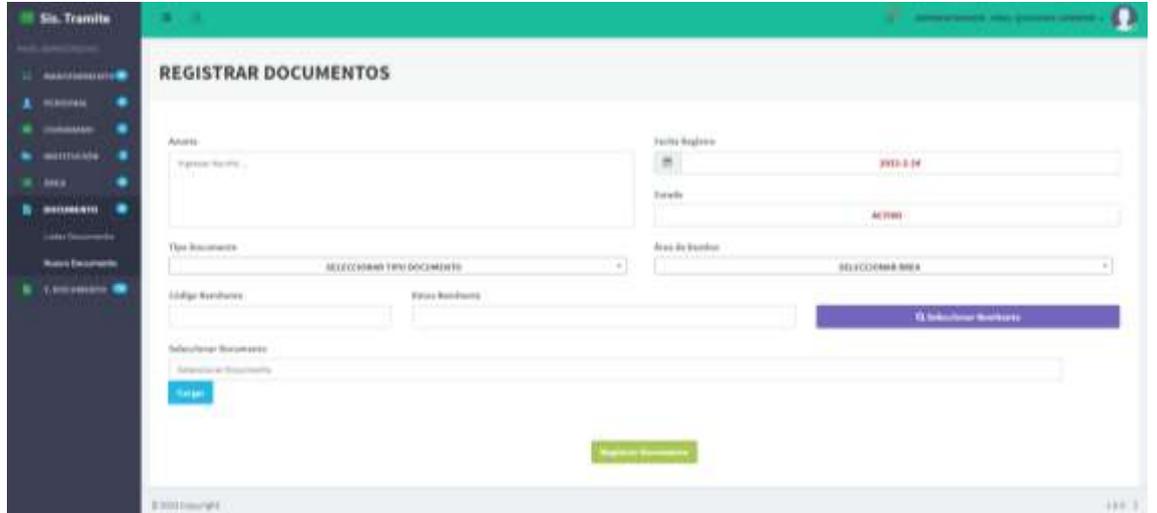


*Nota.* Documentos Registrados

### 4.3.3.13. Registrar Documentos

Figura 26

*Registrar Documentos*



*Nota.* Registrar Documentos

### 4.3.3.14. Tipos de Documentos Registrados

En esta IU, se van a mostrar los expedientes registrados

Figura 27

*Tipos de Documentos Registrados*



*Nota.* Tipos de Documentos Registrados

### 4.3.3.15. Registro de Tipo de Documento

**Figura 28**

*Registro de Tipo de Documento*

The screenshot displays a web application interface for 'Sis. Tramite'. The main heading is 'REGISTRO DE TIPO DE DOCUMENTO'. Below the heading, there are two input fields: 'Nombre' with a placeholder 'Ingrese el nombre o descripción del tipo de documento' and 'Estado' with a dropdown menu currently showing 'ACTIVO'. A green button labeled 'Registrar Tipo de Documento' is positioned below the 'Estado' field. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Inicio', 'Administración', 'Procesos', 'Instancias', 'Ata', 'Asistencia', and '1. DOCUMENTOS'. The footer shows '© 2023 Censuriga' and a user profile icon.

*Nota.* Registro de Tipo de Documento

## V. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se llegó a la conclusión que existe un alto grado de disconformidad de parte de los encuestados con respecto al sistema actual en lo que respecta a la gestión, control y registro de documentos en la oficina de mesa de partes y un notable grado de aceptación a la necesidad de proponer un nuevo sistema de trámite documentario de la Junta de Usuarios Sector Hidráulico Menor de Sechura – Clase A- La Unión-2023, por lo que se concluye que con la propuesta de implementación de un sistema de trámite documentario para mejorar la gestión actual, esta propuesta coincide con la hipótesis general planteada en la propuesta, por lo que se concluye que la hipótesis general queda aceptada.

En ese sentido teniendo en cuenta los objetivos específicos llego a las siguientes conclusiones:

El valor añadido de la indagación ha sido deducir las necesidades de los usuarios y trabajadores en alusión a los procesos del área de secretaria para hacer la iniciativa de llevar a cabo un sistema que facilite el trabajo dentro del área. El aporte del investigador fue mejorar los procedimientos, la gestión, y la calidad del servicio brindado con la interacción del usuario de forma simple e inmediata.

1. Se logró determinar que el 67,74% del personal no están satisfechos con respecto al funcionamiento del sistema actual de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-Clase A debido a que no se cuenta con un sistema automatizado que permite organizar y agilizar los procesos, como aporte del investigador ha sido identificar la problemática para proponer técnicas de automatización que ayude a mejorar la calidad de la atención, el valor agregado ha sido deducir las necesidades reales de los trabajadores y de los usuarios.
2. Del análisis del sistema se pudo determinar que existen deficiencias en los procesos que se aplican actualmente, las cuales deberán ser superadas para la implementación del sistema de trámite documentario. como aporte del

investigador ha sido encontrar los requerimientos que presenta la empresa, como valor agregado es reconocer las funciones que se vienen trabajando en la empresa.

3. Se eligió la metodología de desarrollo Software RUP, la cual facilitó llevar a cabo el análisis, modelo y diseño de los procesos para el desarrollo, que permitió analizar, proponer un sistema; aporte con la implementación del sistema de trámite documentario, permitirá mejorar la atención al usuario. Valor agregado con la aplicación de la metodología de desarrollo de software será capaz de cubrir las necesidades de los usuarios

## **VI. Recomendaciones**

1. Se recomienda a la institución implementar un nuevo sistema de trámite documentario e instalar un servidor individual solo para el uso del sistema utilizado por el personal administrativo, para que no haya interferencias con otros sistemas de la entidad.
2. Se recomienda la implementación de este prototipo de sistema de trámite documentario de expedientes externos en la junta de usuarios del sector hidráulico menor de sechura-clase A
3. Se recomienda la futura implementación de un aplicativo web, en la que los ciudadanos puedan acceder y consultar por el estado de sus expedientes ingresados en la junta de usuarios de usuarios del sector hidráulico menor de sechura-clase A

## Referencias Bibliográficas

- Agudelo, S. A. (2013). *Sistema De Gestion*.
- Ángel Cobo, P. G. (2005). *Php Y Mysql: Tecnología Para El Desarrollo De Aplicaciones Web*. España.
- Ángel Cobo, P. G. (2005). *Php Y Mysql: Tecnología Para El Desarrollo De Aplicaciones Web* (Ediciones Díaz De Santos Ed.). (D. D. España, Ed.) España.
- Azofra, M. J. (1999). *Cuestionarios. Cuadernos Metodológicos*. Madrid.
- Azofra, M. J. (1999). *Cuestionarios. Cuadernos Metodológicos*. Madrid.
- Azorín, F., & Sánchez-Crespo, J. L. (1986). *Métodos Y Aplicaciones Del Muestreo*. Madrid.
- Azorín, F., & Sánchez-Crespo, J. L. (1986). *Métodos Y Aplicaciones Del Muestreo*.
- Belloch. (2017). *Análisis*. [Http://Www.Uv.Es/~Bellochc/Pdf/Pwtic1.Pdf](http://Www.Uv.Es/~Bellochc/Pdf/Pwtic1.Pdf)
- Calderon Yarlequé, R. E. (2018). *Gestión Del Sistema De Información De Trámite Documentario Y Satisfacción Del Usuario De Una Institución De Educación Superior. Chimbote, Peru.* . Chimbote.
- Cardona, D. (2009). *Manual De Buenas Practicas Gubernamentales Ciudadanos Al Dia*. Lima.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología De Investigación Científica: Pautas Metodológicas Para Diseñar Y Elaborar El Proyecto De Investigación* (Ed. San Marcos Ed.). Lima.
- Chambilla, C. (2017). *Implementación Y Desarrollo De Sistemas Automatizados Para Mejorar La Programación Y Ejecución De Procesos En La Gestión Municipal, Basados En Arquitectura Java Ee –Spring (Tesis De Pregrado)*. Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa. Perú.
- Chipana Quispe, M. A. (2019). *Propuesta Del Enfoque Basado En Procesos Para La Gestión Documentaria En El Banco De La Nación -Perú*.
- Cornejo, R. (2018). *Implementacion De Un Sistema De Informacion Para La Gestion Documental De La Empresa Minor Sac-Talara;2018*. Talara.
- Davis, G. (2019). *Sistema De Información Gerencial*. Recuperado 18 De Octubre De 2019. .
- Delahoz, E. F. (2020). *Evaluación De La Calidad Del Servicio Por Medio De Seis Sigma En Un Centro De Atención Documental En Una Universidad*.
- Domínguez Yovera, G. A. (2022). *Compromiso Organizacional Y Gestión Del Registro*

- Del Trámite Documentario En Un Municipio De La Provincia De Piura, 2022.*
- Domínguez Yovera, G. A. (2023). *Compromiso Organizacional Y Gestión Del Registro Del Trámite Documentario En Un Municipio De La Provincia De Piura, 2022.*
- Dsm, L. L. (2018). *Tramite Documentario.*
- Elmasri, R. A. (2010). *Fundamentos De Sql Fundamentos De Sql España: Mcgraw-Hill. España.*
- F., P. Q. (Mayo De 2019). Busca Generar "Cero Papel" Para El Tramite Documentario.
- Fayol Y Koontz, C. P. (2010). *Gestión Del Sistema De Información De Trámite.*
- Gallardo, E. (2014). *Investigación Cuantitativa, Cualitativa.*
- García Ferrando, M. I. (1993). *El Análisis De La Realidad Social. Métodos Y Técnicas De Investigación . España.*
- Gl, P. (2010). *Sistemas De Informacion.*
- Guzmán Suárez, J., Martínez Solano, H., & Martínez Ángel, J. (02 De 09 De 2019). *Proyecto De Implementación Sistema De Gestión Documental. 2019.*
- Hernandez, F. Y. (2001). *Metodologia De La Investigaci6n.*
- Hidalgo Saavedra, G. I. (19 De 08 De 2021). *Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión Académico Del Proceso Administrativo Del Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado Otto Tonsmann - Piura, 2020.*
- J.C, R. (2014). *Manual De Usuario-Sisgedo 2.0.0 Gobierno Regional. Lambayeque.*
- Ja, T. M. (2023). *Base De Datos.*
- Ja, T. M. (S.F.). *Base De Datos .*
- José Rafael Capacho Portilla, W. N. (2017). *Diseño De Base De Datos. Colombia.*
- Junta De Usuarios De Sechura. (S.F.).  
[Http://Www.Jusechura.Org/Portal/Nosotros/Historia-Jusechura\\_N0172](http://Www.Jusechura.Org/Portal/Nosotros/Historia-Jusechura_N0172)
- L.Vera. (2013). *Trámite Documentario. Bogota.*
- Lifeder, M. J. (2016). *Historia.* [Https://Www.Lifeder.Com/Historia-Tics/](https://Www.Lifeder.Com/Historia-Tics/)
- López. (2018). *Calidad De Servicio Y Satisfacción De Las Usuarías En El Centro De Emergencia Mujer De La Comisaría De Buenos Aires, Nuevo Chimbote –2018. Nuevo Chimbote. Calidad De Servicio Y Satisfacción De Las Usuarías En El Centro De Emergencia Mujer De La Comisaría De Buenos Aires, Nuevo Chimbote – 2018.*
- López Honores, R. K. (2018). *Calidad De Servicio Y Satisfacción De Las Usuarías En El Centro De Emergencia Mujer De La Comisaría De Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018 .*

- Loza, L. D. (2018). *Tramite Documentario*.
- Ma, M. (2009). Artículos Vinculados Con El Derecho Tributario.
- Mamani, B. M. (2019). *Optimizacion Del Proceso De Gestion Documentaria Con Un Sistemaweb Basado En Framawork Ext Js Para El Gobierno Regional De Tacna*.
- Marcos, M. (Septiembre De 2017). Desafios Que Conlleva La Digitalizacion De Las Empresas Y Como Solucionarlos.
- Martinez. (1996). *"Ingenieria Del Software En Entornos De Software Libre", España Kendall Ke, Kendall Je. Analisis Y Diseños De Sistemas . España.*
- Martínez Mediano C, G. G. (2004). *Técnicas E Instrumentos De Recogida Y Análisis De Datos*. (Segunda Ed.: Uned Ed.). Técnicas E Instrumentos De Recogida Y .
- Martínez, M. (2013). *Ingeniería Del Software*. Editorial Uoc.
- Martinez, M. (2017). Desafios Que Conlleva La Digitalizacion De Las Empresas Y Como Solucionarlos.
- Minaya Cordova, E. Y. (2022). *Propuesta De Implementación Del Sistema Informático De Gestión De Trámite Documentario Para La Municipalidad Distrital De Buenavista Alta – Casma; 2022*.
- Nacimentos. (2010). *Gestión Del Sistema De Información De Trámite*.
- Navarrete, A. (2019). *Propuesta De Implementación De Un Sistema De Gestión*.
- Ninaquispe Chuquimango, P. R. (2023). *Propuesta De Implementación De Un Sistema De Trámite Documentario Para La Institución Educativa Augusto Salazar Bondy- Nuevo Chimbote; 2022*.
- Nunura Cruz, C. E. (2019). *Sistema Informático Web De Control De Archivo General Para El Hospital De Apoyo Ii-2 Sullana, 2018 .*
- Pedro, G. L. (2010). *Sistemas De Informacion*.
- Perez, M. R. (2021). *Interoperabilidad En La Gestión Documentaria En El Sector Público. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3), 3081–3095*.
- R, H. S. (2006). *Definición Del Alcance De La Investigación A Realizar: Exploratoria, Descriptiva, Correlacional O Explicativa "En La Metodología De Lainvestigación. Mexico: In. México: Mcgraw-Hil*.
- Raymundo, V. (2019). *Propuesta De Implementación De Un Sistema De Gestión*. Tumbes.
- Ríos, P. &. (2020). *Propuesta De Un Modelo De Gestión De Trámite Documentario Para La Unprg Basado En La Creación De Una Ventanilla Única Bajo El Estándar Bpm Y Un Sistema Web De Consulta Como Soporte. Revista Clake Education, 1(1), 4–26.:*

- [Http://Revistaclakeeducation.Com/Ojs/Index.Php/Multidisciplinaria/Article/View/17](http://Revistaclakeeducation.Com/Ojs/Index.Php/Multidisciplinaria/Article/View/17)
- Rivera, J. C. (2014). *Manual De Usuario – Sisgedo 2.0.0 Gobierno Regional Lambayeque/Ofti Manual Oficial Del Sistema De Gestión Documentaría*.
- Rodríguez, F. (2008). *Manual De Uml* (Primera Ed. Tapia C Ed.). (Editor., & 2008, Edits.) Ed. La Eppd.
- Rr, M. (2013). *Diseño De Investigación No Experimental Transeccional* . Venezuela.
- Santana, P. Y. (2019). *La Gestión De Tecnologías De La Información: Análisis Factorial Confirmatorio* .
- Sanz, P. (2014). *Administración De Sistemas Gestores De Base De Datos* (Rama Ed.). España.
- Sanz, P. (2014). *Adminitración De Sistemas De Gestores De Base De Datos*. España.
- Sechura. (2023). A, *Junta De Usuarios Del Sector Hidraulico Menor Sechura - Clase*.
- Suárez, C. &. (2021). *El Nivel De Eficacia Y Eficiencia Como Principio Fundamental De La Gestión Documental*.
- Tamayo, M. (2013). *Tipos Y Diseños De Investigaciones*.
- Uladech. (03 De 06 De 2023). *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*. Uladech: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/reglamento-instituto-investigacion-v006.pdf>
- V., B. (2008). *Definición Abc*.
- Vanegas, Y. (. (2019). *Propuesta Para El Programa De Gestión Documental De La Empresa Social Del Estado Ese Centro De Salud San Jerónimo Delmunicipio De Mongua – Boyacá*. Boyacá.
- Vanegas, Y. (2019). *Propuesta Para El Programa De Gestión Documental De La Empresa Social Del Estado Ese Centro De Salud San Jerónimo Del Municipio De Mongua – Boyacá*.
- Vázquez, P. (1999). *Uml Gota A Gota* (Primera Ed. Pablo R Ed.). (E. E. 1999, Ed.)

# ANEXOS

**Anexo 01** *Matriz de Consistencia*

Título	Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión;2023.	¿De qué manera la propuesta de un sistema de trámite documentario mejorará en los procesos en la empresa la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura- clase A?	Determinar el grado de satisfacción del personal con respecto al sistema actual de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura- Clase A.	Propuesta del sistema de trámite documentario para la junta de usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura- Clase A –La Unión;2023, mejora la gestión administrativa.	Sistema de trámite documentario	Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa Diseño: No experimental y de corte transversal

Objetivos específico	Hipótesis específicas
<p>1. Determinar el grado de satisfacción del personal con respecto al sistema actual de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-Clase A.</p> <p>2. Realizar el análisis del sistema de trámite documentario y definir los requerimientos funcionales y no funcionales de la Junta de usuarios</p>	<p>1. El personal de la Junta de usuarios sector hidráulico menor Sechura-clase A, no están satisfechos con el funcionamiento del sistema actual.</p> <p>2. Proponer el lenguaje de programación sql server, y la arquitectura cliente-servidor para la propuesta del sistema de trámite documentaria en la junta de usuarios del sector hidráulico de sechura-clase A para la</p>

<p>sector hidráulico menor Sechura-Clase A.</p> <p>3. Utilizar la metodología RUP, para el diseño y desarrollo del sistema de trámite documentario en la Junta de Usuarios Sector Hidráulico Menor Sechura – Clase A.</p>	<p>atención de expedientes externos.</p> <p>3. La metodología que se utilizó en el diseño del sistema de trámite documentario, permitió una mejora en la mayoría de registro, control y seguimiento de documentos de los usuarios de la junta del Sector Hidráulico de Sechura-Clase A.</p>	
---	---	--

*Nota.* Matriz de Consistencia

**Anexo 02 Instrumento de recolección de información**

**TÍTULO:** PROPUESTA DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA EMPRESA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR DE SECHURA CLASE A- LA UNIÓN;2023.

**TESISTA:** PAUL GUSTAVO QUEVEDO LANDERS

**PRESENTACIÓN:** El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

<b>PREGUNTAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Dimensión N° 01: Nivel de Satisfacción con respecto al sistema actual</b>			
1	¿Actualmente se han presentado problemas con la búsqueda de información de documentos recepcionados o tramitados?		
2	¿Existe riesgo de pérdida de información al no tener un sistema de trámite documentario?		
3	¿Realizan algún reporte por los documentos que procesan diario?		
4	¿Considera usted que Actualmente se lleva un adecuado control de documentos dentro de la empresa?		
5	¿Cree usted que se puede hacer seguimiento de los trámites con el sistema actual?		
6	¿Cree ud que actualmente se brinda una buena atención a los usuarios?		

7	¿Cree que el tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado?		
8	¿Considera usted que se presentan demoras al momento de ejecutar el actual sistema de trámite documentario en una operación de registro?		
9	¿Considera que la disponibilidad de la información en el sistema actual de información de trámite documentario es oportuna?		
10	¿Cree usted que la gestión del sistema actual de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?		
<b>Dimensión N° 02: Conocimientos sobre sistemas de información</b>			
11	¿Sabe usted que es un Sistema de Trámite Documentario?		
12	¿Has utilizado alguna vez un sistema de trámite Documentario?		
13	¿La empresa cuenta con un sistema de trámite Documentario?		
14	¿Considera que el sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario?		
15	¿Cree usted que se eliminaron pasos que retrasaban las operaciones del sistema actual de trámite documentario?		
16	¿Sabe usted que es un sistema de información?		
17	¿Tiene Conocimiento que es un sistema web?		
18	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?		
19	¿Usted sabe que es una Plataforma Virtual de Trámite Documentario?		
20	¿Tienes Conocimiento Del Sistema De Trámites?		
<b>Dimensión N° 03: Propuesta de un sistema de Trámite Documentario</b>			
21	¿Considera que el uso de un Sistema de Trámite Documentario sería beneficioso para los resultados de la empresa?		
22	¿Cree usted que el Sistema de Trámite Documentario ayudara la labor de la empresa?		
23	¿Cree Usted que el uso del Sistema de Trámite Documentario en la empresa, incrementara las modalidades comunicativas en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura-Clase A-La Unión; 2023?		

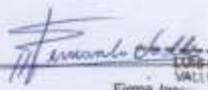
24	¿Crees usted que es necesario hacer una Propuesta de un Sistema de Trámite documentario?		
25	¿Considera usted que la Propuesta de un sistema de trámite documentario debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores?		
26	¿Considera usted necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada?		
27	¿Considera usted necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites?		
28	¿Considera usted que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de la información de los documentos?		
29	¿Cree usted que un sistema automatizado de Trámite Documentario ayude a obtener información en un menor tiempo?		
30	¿Cree usted que un sistema de trámite documentario ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa?		

*Nota.* Instrumento de recolección de información

### Anexo 03 Validez del instrumento

#### 4.5 Formato para validación de instrumentos de recolección de información

##### 4.5.1 Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: <i>Juan Fernando Vall Hielzo</i>	
N° DNI/CE: <i>46500881</i>	Edad: <i>30</i>
Teléfono/celular: <i>968999204</i>	
Email: <i>Juan_Vall_10@Outlook.com</i>	
Título profesional: <i>ING. de Sistemas</i>	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: _____
Especialidad:	
Institución que labora:	
<i>Instituto Superior Abasco</i>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
<i>Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión,2023.</i>	
Autor(es):	
<i>Paul Gustavo Quevedo Landers</i>	
Programa académico:	
<i>Ingeniería de sistemas</i>	
 Firma Ing. <i>JUAN FERNANDO VALL H</i>	 Huella digital

#### 4.5 Formato para validación de instrumentos de recolección de información

##### 4.5.1 Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: DEYBI JEAN CARLOS PINGO FLORES	
N° DNI / CE: 72216572	Edad: 27
Teléfono / celular: 947574505	
Email: deybi_jean14@hotmail.com	
Título profesional: INGENIERO DE SISTEMAS	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: _____
Especialidad: INGENIERIA DE SISTEMAS	
Institución que labora: I.E ALMIRANTE MIGUEL GRAU	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: Propuesta De Un Sistema De Gestión de Pagos Para el IESTP. La unión 2021.	
Autor(es): DEYBI JEAN CARLOS PINGO FLORES	
Programa académico: Ingeniería de sistemas	
 DEYBI JEAN CARLOS PINGO FLORES Ingeniero de Sistemas CIP N° 280755	 Huella digital

#### 4.5 Formato para validación de instrumentos de recolección de información

##### 4.5.1 Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: JEANKARLO MARTIN AYALA MOSCOT	
N° DNI/ICE: 44628709	Edad: 36
Teléfono / celular: 99 62 38 778	
Email: Jeankarloayala@gmail.com	
Título profesional: INGENIERO INFORMÁTICO	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: _____
Especialidad:	
Institución que labora: JUNTA DE USUARIOS SECHURA	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuanos Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión,2023.	
Autor(es):	
Paul Gustavo Quevedo Landers	
Programa académico:	
Ingeniería de sistemas	
 JEANKARLO MARTIN AYALA MOSCOT Ingeniero Informático CIP N° 222405	
Firma	Huella digital

## Anexo 04 Confiabilidad del instrumento

### 4.5.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión, 2023.								
	Variable 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Actualmente se han presentado problemas con la búsqueda de información de documentos recepcionados o tramitados?	X		X		X		
2	¿Existe riesgo de pérdida de información al no tener un sistema de trámite documentario?	X		X		X		
3	¿Realizan algún reporte por los documentos que procesan diario?	X		X		X		
4	¿Considera usted que Actualmente se lleva un adecuado control de documentos dentro de la empresa?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se puede hacer seguimiento de los trámites con el sistema actual?	X		X		X		
6	¿Cree ud que actualmente se brinda una buena atención a los usuarios?	X		X		X		

7	¿Cree que el tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado?	X		X		X		
8	¿Considera usted que se presentan demoras al momento de ejecutar el actual sistema de trámite documentario en una operación de registro?	X		X		X		
9	¿Considera que la disponibilidad de la información en el sistema actual de información de trámite documentario es oportuna?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la gestión del sistema actual de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?	X		X		X		
Dimensión 2: Conocimientos sobre sistemas de información								
1	¿Sabe usted que es un Sistema de Trámite Documentario?	X		X		X		
2	¿Has utilizado alguna vez un sistema de trámite Documentario?	X		X		X		
3	¿La empresa cuenta con un sistema de trámite	X		X		X		

	Documentario?						
4	¿Considera que el sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario?	X		X		X	
5	¿Cree usted que se eliminaron pasos que retrasaban las operaciones del sistema actual de trámite documentario?	X		X		X	
6	¿Sabe usted que es un sistema de información?	X		X		X	
7	¿Tiene Conocimiento que es un sistema web?	X		X		X	
8	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?	X		X		X	
9	¿Usted sabe que es una Plataforma Virtual de Trámite Documentario?	X		X		X	
10	¿Tienes Conocimiento Del Sistema De Trámites?	X		X		X	
	Dimensión 3: Propuesta de un sistema de Trámite Documentario						
1	¿Considera que el uso de un Sistema de Trámite Documentario sería beneficioso para los resultados de la empresa?	X		X		X	
2	¿Cree usted que el Sistema de Trámite Documentario ayudara	X		X		X	

	la labor de la empresa?						
3	¿Cree Usted que el uso del Sistema de Trámite Documentario en la empresa, incrementara las modalidades comunicativas en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura-Clase A-La Unión; 2023?	X		X		X	
4	¿Crees usted que es necesario hacer una Propuesta de un Sistema de Trámite documentario?	X		X		X	
5	¿Considera usted que la Propuesta de un sistema de trámite documentario debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores?	X		X		X	
6	¿Considera usted necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada?	X		X		X	
7	¿Considera usted necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites?	X		X		X	
8	¿Considera usted que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de la información de los documentos?	X		X		X	
9	¿Cree usted que un sistema						

	automatizado de Trámite Documentario ayude a obtener información en un menor tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Cree usted que un sistema de trámite documentario ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

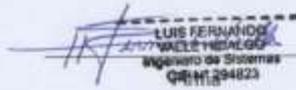
\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto:    Aplicable (  )    Aplicable después de modificar (  )    No aplicable (  )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg

DNI 46300881

  
 LUIS FERNANDO VALLE HIDALGO  
 Ingeniero de Sistemas  
 Q8811294823



#### 4.5.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión 2023.								
	Variable 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión I: Nivel de Satisfacción con respecto al sistema actual							
1	¿Actualmente se han presentado problemas con la búsqueda de información de documentos recepcionados o tramitados?	X		X		X		
2	¿Existe riesgo de pérdida de información al no tener un sistema de trámite documentario?	X		X		X		
3	¿Realizan algún reporte por los documentos que procesan diario?	X		X		X		
4	¿Considera usted que Actualmente se lleva un adecuado control de documentos dentro de la empresa?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se puede hacer seguimiento de los trámites con el sistema actual?	X		X		X		
6	¿Cree ud que actualmente se brinda una buena atención a los usuarios?	X		X		X		

7	¿Cree que el tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado?	X		X		X		
8	¿Considera usted que se presentan demoras al momento de ejecutar el actual sistema de trámite documentario en una operación de registro?	X		X		X		
9	¿Considera que la disponibilidad de la información en el sistema actual de información de trámite documentario es oportuna?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la gestión del sistema actual de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?	X		X		X		
	Dimensión 2: Conocimientos sobre sistemas de información	X		X		X		
1	¿Sabe usted que es un Sistema de Trámite Documentario?	X		X		X		
2	¿Has utilizado alguna vez un sistema de trámite Documentario?	X		X		X		
3	¿La empresa cuenta con un sistema de trámite	X		X		X		

	la labor de la empresa?						
3	¿Cree Usted que el uso del Sistema de Trámite Documentario en la empresa, incrementara las modalidades comunicativas en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura-Clase A-La Unión, 2023?	X	\	X		X	
4	¿Crees usted que es necesario hacer una Propuesta de un Sistema de Trámite documentario?	X		X		X	
5	¿Considera usted que la Propuesta de un sistema de trámite documentario debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores?	X		X		X	
6	¿Considera usted necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada?	X		X		X	
7	¿Considera usted necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites?	X		X		X	
8	¿Considera usted que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de la información de los documentos?	X		X		X	
9	¿Cree usted que un sistema						

	Documentario?						
4	¿Considera que el sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario?	X		X		X	
5	¿Cree usted que se eliminaron pasos que retrasaban las operaciones del sistema actual de trámite documentario?	X		X		X	
6	¿Sabe usted que es un sistema de información?	X		X		X	
7	¿Tiene Conocimiento que es un sistema web?	X		X		X	
8	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?	X		X		X	
9	¿Usted sabe que es una Plataforma Virtual de Trámite Documentario?	X		X		X	
10	¿Tienes Conocimiento Del Sistema De Trámites?	X		X		X	
	Dimensión 3: Propuesta de un sistema de Trámite Documentario						
1	¿Considera que el uso de un Sistema de Trámite Documentario sería beneficioso para los resultados de la empresa?	X		X		X	
2	¿Cree usted que el Sistema de Trámite Documentario ayudara	X		X		X	

	automatizado de Trámite Documentario ayude a obtener información en un menor tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Cree usted que un sistema de trámite documentario ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (  ) Aplicable después de modificar (  ) No aplicable (  )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg

DNI: 44628709

  
 JEANKARLO MARTIN  
 AYALA MOSCOL  
 Ingeniero Informático  
 CIP N° 233405

Firma



### 4.5.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión;2023.								
Variable 1:	Dimensión 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Actualmente se han presentado problemas con la búsqueda de información de documentos recepcionados o tramitados?	x		X		X		
2	¿Existe riesgo de pérdida de información al no tener un sistema de trámite documentario?			X		X		
3	¿Realizan algún reporte por los documentos que procesan diario?			X		X		
4	¿Considera usted que actualmente se lleva un adecuado control de documentos dentro de la empresa?			X		X		
5	¿Cree usted que se puede hacer seguimiento de los trámites con el sistema actual?			X		X		
6	¿Cree ud que actualmente se brinda una buena atención a los usuarios?			X		X		

7	¿Cree que el tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado?			X		X		
8	¿Considera usted que se presentan demoras al momento de ejecutar el actual sistema de trámite documentario en una operación de registro?			X		X		
9	¿Considera que la disponibilidad de la información en el sistema actual de información de trámite documentario es oportuna?			X		X		
10	¿Cree usted que la gestión del sistema actual de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados?			X		X		
Dimensión 2:								
1	¿Sabe usted que es un Sistema de Trámite Documentario?			X		X		
2	¿Has utilizado alguna vez un sistema de trámite Documentario?			X		X		
3	¿La empresa cuenta con un sistema de trámite Documentario?			X		X		

4	¿Considera que el sistema <sup>x</sup> cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario?		X		X		
5	¿Cree usted que se eliminaron <sup>x</sup> pasos que retrasaban las operaciones del sistema actual de trámite documentario?		✓		✓		
6	¿Sabe usted que es un sistema <sup>x</sup> de información?		X		X		
7	¿Tiene Conocimiento que es <sup>x</sup> un sistema web?		✓		X		
8	¿Ha tenido alguna vez <sup>x</sup> dificultad para localizar sus documentos?		✓		✓		
9	¿Usted sabe que es una <sup>x</sup> Plataforma Virtual de Trámite Documentario?		✓		X		
10	¿Tienes Conocimiento De <sup>x</sup> Sistema De Trámites?		✓		✓		
Dimensión 3:							
1	¿Considera que el uso de un <sup>x</sup> Sistema de Trámite Documentario sería beneficioso para los resultados de la empresa?		✓		X		
2	¿Cree usted que el Sistema de <sup>x</sup> Trámite Documentario ayudara la labor de la empresa?		✓		✓		
3	¿Cree Usted que el uso del <sup>x</sup> Sistema de Trámite Documentario en la empresa,		X		X		

	incrementara las modalidades comunicativas en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor de Sechura-Clase A-La Unión: 2023?	X		X		X		
4	¿Crees usted que es necesario hacer una Propuesta de un Sistema de Trámite documentario?			X		X		
5	¿Considera usted que la Propuesta de un sistema de trámite documentario debe de tener roles y responsabilidades por parte de los trabajadores?	X		X		X		
6	¿Considera usted necesario que el sistema permita organizar los documentos de forma adecuada?	X		X		X		
7	¿Considera usted necesario que el sistema debe reducir el tiempo de registro de trámites?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el sistema documentario debe agilizar la búsqueda de la información de los documentos?	X		X		X		
9	¿Cree usted que un sistema automatizado de Trámite Documentario ayude a obtener información en un menor tiempo?	X		X		X		

10	¿Cree usted que un sistema de trámite documentario ayudaría a mejorar el servicio en el área administrativa?			X		X		
----	--	--	--	---	--	---	--	--

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto:    Aplicable ( X )    Aplicable después de modificar (   )    No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg

DNI

  
-----  
DEYBIEAN CARLOS  
PINGO ELORES  
Ingeniero de Sistemas  
CIP N° 280755



## Anexo 05 Formato de Consentimiento Informado

### 4.5.2 Formato de Carta de Presentación al Experto

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: *ING. Luis Fernando Valle Huatulo*  
Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

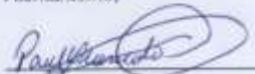
Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo Paul Gustavo Quevedo Landers estudiante / egresado del programa académico de Ingeniería de sistemas de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión, 2023." y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
Firma de estudiante

DNI: *44689362*

#### 4.5.2 Formato de Carta de Presentación al Experto

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: *JUG. JERONIMO MARTIN AYALA ROSCO*  
Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo Paul Gustavo Quevedo Landers estudiante / egresado del programa académico de Ingeniería de sistemas de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión;2023." y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
Firma de estudiante

DNI: *44689362*

#### 4.5.2 Formato de Carta de Presentación al Experto

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: *Ing. Deybi Jean Carlos Pingo Flores*  
Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo Paul Gustavo Quevedo Landers estudiante / egresado del programa académico de Ingeniería de sistemas de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos,

Mi proyecto se titula: " Propuesta De Un Sistema De Trámite Documentario En La Empresa Junta De Usuarios Del Sector Hidráulico Menor De Sechura Clase A- La Unión,2023." y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI: *44689362*

Anexo 06 Documento de aprobación de institución para la recolección de información

  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 29 de mayo del 2023

 JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR  
HIDRÁULICO MENOR SECHURA - CLASE A  
**RECIBIDO**  
29 MAY 2023  
REGISTRO N° 2139-A  
HORA 12:40 P.M.  
FIRMA 

**Carta N°02 PGOL-ULADECH**

Sr.  
**José Ángel Canova Frías**  
Presidente de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de Sechura -Clase A

**ASUNTO:** se solicita Autorización para elaboración de Tesis: "**Propuesta de un sistema de trámite Documentario para la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de Sechura- Clase A**".

Por medio de la presente reciba el saludo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Filial Piura y a la vez manifestarle que dentro del curso de Tesis de la facultad de ingeniería de sistemas vengo elaborando el Anteproyecto de la Tesis denominado: "**Propuesta de un sistema de trámite Documentario para la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de Sechura- Clase A**", para lo cual se requiere la respectiva Autorización de la Junta que Usted dignamente dirige, para el desarrollo de la misma.

Sin otro particular, esperando su aceptación, me despido de Usted, no sin antes expresarle la muestra de mi consideración y estima personal.

Atentamente

  
PAUL GUSTAVO QUEVEDO LANDERS  
DNI: 44689362



JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR  
SECHURA - CLASE A

R.U.C. 20113578735

Email: [sechuraju@yahoo.es](mailto:sechuraju@yahoo.es) / Pág. Web: [www.jusechura.com](http://www.jusechura.com)

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

La Unión, 08 de junio del 2023

**CARTA N° 036-2023 /JUSHMS-P.**

Señor  
**PAUL GUSTAVO QUEVEDO LANDERS**  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote  
Piura-

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS**

REF. : CARTA N°02 PGQL-ULADECH

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que en atención a la carta de referencia y en calidad de Presidente y representante legal de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de Sechura-Clase A, **AUTORIZO** la elaboración de Tesis: "Propuesta de un Sistema de Tramite Documentario para la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de Sechura- Clase A".

Sin otro particular, me despido de usted.

Cordialmente,

  
JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR  
HIDRÁULICO MENOR SECHURA-CLASE A  
-----  
JOSÉ ÁNGEL CANOVA FRIAS  
PRESIDENTE

c.c.  
Archivo

Anexo 07 Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos

The image shows a handwritten calendar for January 2023. The calendar is open to the month of January, with the date '1' circled. Below the calendar is a table with columns for 'Fecha', 'Actividad', and 'Estado'. The table contains several rows of handwritten entries, including dates like '15/01/23', '16/01/23', and '17/01/23', and activities such as 'Revisión de documentos', 'Revisión de datos', and 'Revisión de imágenes'. The table is filled with handwritten text, including dates, descriptions of tasks, and status indicators.

Fecha	Actividad	Estado
15/01/23	Revisión de documentos	Completado
16/01/23	Revisión de datos	Completado
17/01/23	Revisión de imágenes	Completado
18/01/23	Revisión de documentos	Completado
19/01/23	Revisión de datos	Completado
20/01/23	Revisión de imágenes	Completado
21/01/23	Revisión de documentos	Completado
22/01/23	Revisión de datos	Completado
23/01/23	Revisión de imágenes	Completado
24/01/23	Revisión de documentos	Completado
25/01/23	Revisión de datos	Completado
26/01/23	Revisión de imágenes	Completado
27/01/23	Revisión de documentos	Completado
28/01/23	Revisión de datos	Completado
29/01/23	Revisión de imágenes	Completado
30/01/23	Revisión de documentos	Completado
31/01/23	Revisión de datos	Completado

