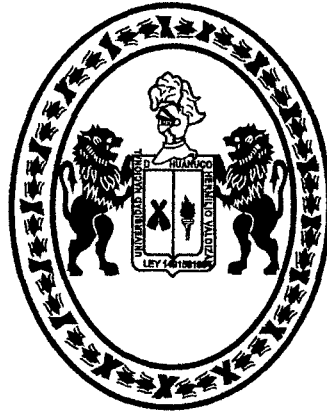


**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
E. A. P. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

---

**IMPACTO DEL SOFTWARE “GESDOC” EN LA GESTIÓN  
DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA  
EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO – 2015**

---

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

**TESISTAS:**

**ELISA ELIDORA ESTEBAN ROJAS  
FÁTIMA PRÍNCIPE VILLANUEVA  
WILMA SANTAMARIA SANDOVAL**

**HUÁNUCO – PERÚ  
2016**

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mis padres: Alejandro Esteban Alvarado y Villarmina Rojas Simón; a mi hija Yeily Ashley Antonio Esteban por el gran amor que les tengo y por haberme motivado para terminar con esta presente tesis.*

Elisa Elidora Esteban Rojas

*A Dios por iluminar mi camino, a mis padres y a mi pareja por su cariño y apoyo incondicional, a mi hija por ser la razón más importante de mi vida y por ser el motivo de querer autorrealizarme profesionalmente y a mis hermanos por su ayuda y comprensión.*

Fátima Príncipe Villanueva

*Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.*

*Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.*

Wilma Santamaria Sandoval

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios:**

*Por haberme dado la sabiduría, fortaleza, salud, coraje, y la fuerza necesaria para afrontar los momentos difíciles, y permitido llegar a la meta propuesta, el cual es haber concluido satisfactoriamente mis estudios en la carrera de Administración.*

### **A mis padres:**

*Mi profundo agradecimiento a mis padres, por su comprensión, amor y enseñanzas durante mi niñez, adolescencia y parte de la juventud; por su amor tan grande y especial, que me permitió crecer y entender lo bueno y lo malo de la vida, por hacer que todo esto fuera posible, gracias a ella he aprendido a tener paciencia y sobre todo afrontar las circunstancias más difíciles que me ha tocado vivir.*

### **A mis hermanas y hermanos:**

*Por el apoyo moral y espiritual, por sus motivaciones y buen sentido del humor que muchas veces me liberaron de las presiones y el estrés, por su cariño, por ser parte de mi vida y compartir con ellos muchos momentos buenos y difíciles, gracias porque de ellos aprendí mucho.*

### **A los docentes de la E.A.P. de Ciencias Administrativas**

*Por su esfuerzo constante en capacitarnos en las diferentes asignaturas del Plan de Estudios, por su paciencia, por sus consejos que nos sirven mucho en el ejercicio profesional. A ellos mi gratitud especial por las enseñanzas y consejos durante los cinco años de nuestra formación profesional.*

## RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado, se ha realizado en la empresa SEDA HUANUCO S.A., con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos de Gestión Documentaria de la Unidad de Archivos, diseñando y dotándole de un software específico para automatizar las tareas y actividades que se desarrollan en sus procesos administrativos.

A nivel nacional las microempresas presentan deficiencias en su gestión empresarial, el que es ocasionado por varias razones, tanto en el aspecto administrativo, operacional y financiero; la empresa SEDA HUANUCO S.A. el que está ubicado en el Jirón General Prado 570, de la ciudad de Huánuco distrito y Provincia de Huánuco de la Región de Huánuco, no es ajeno a esta realidad, por ser una organización de 50 años de vida institucional percibe deficiencias en uso de los recursos, sobre todo en el aspecto de los recursos de la tecnología de información, no permitiendo mejorar los procedimientos administrativos en lo que respecta a la gestión documentaria, debido fundamentalmente a la carencia de recursos económicos y de personal, que posibiliten el uso racional de los equipos informáticos con que dispone la empresa materia de estudio; frente a esta realidad los autores del presente trabajo de investigación titulado "IMPACTO DEL SOFTWARE "GESDOC" EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO - 2015", pretenden mejorar la situación actual de los procedimientos administrativos de gestión documentaria y documentando los procesos actuales y con apoyo de las herramientas

tecnológicas de información, incorporar un software a medida de manera que facilite y mejore los procesos comerciales y la toma de decisiones del negocio.

En el trabajo de investigación se ha formulado la siguiente interrogante principal: ¿De qué manera influye la implementación del software GESDOC en los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. El cual mediante los resultados obtenidos con la implementación del Software GESDOC, se ha logrado mejorar los procedimientos administrativos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos refleja en el mejor control del almacenamiento, búsqueda y recuperación de los documentos históricos que llegan de las diferentes unidades de la empresa. Además se ha mejorado sustancialmente la elaboración de los resúmenes e informes de los documentos recibidos y reenviados de la Unidad de Archivos. El sustento teórico y práctico del trabajo de investigación se basó en los conceptos fundamentales de las plataformas de diseño de sistemas de información basados en computadora, de las bases de datos, así como de la mejora de procedimientos, mediante los conceptos del campo de la investigación de operaciones e informática, los cuales nos han permitido conocer cómo funciona el sistema tradicional del sistema de gestión documentario de la empresa y en base a ellos se diseñó e implantó un nuevo modelo de desarrollo de los procedimientos con apoyo y sustento de las tecnología de información y comunicación (TIC).

Por su nivel el trabajo de investigación reúne las características de un estudio de nivel experimental. Se ha utilizado el método científico como método principal.

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo del trabajo de investigación fueron las encuestas, las entrevistas, las observaciones, el análisis documentario y la navegación en los buscadores de internet, con sus respectivos instrumentos, los que permitieron recopilar y procesar los datos.

Al final de la investigación, los resultados que se obtuvieron fueron:

- Se logró diseñar y desarrollar un sistema informático el cual se denomina GESDOC, que permite mejorar y automatizar los procedimientos administrativos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUANUCO S.A., para ello se han analizados los procedimientos que se llevaban a cabo de manera tradicional y luego mediante el lenguaje de programación VISUAL FOXPRO se realizó el diseño de la base de datos y el desarrollo de los módulos para los procedimientos analizados.
- Los procedimientos de gestión documentaria automatizados mediante el Software GESDOC son:
  - Registro de documentos
  - Escaneo de los documentos recibidos
  - Proceso de Búsqueda
  - Recuperación de los documentos solicitados

- Registro de trabajadores
  - Registro de los documentos reenviados
  - Determinación de resúmenes y estadísticas de documentos recibidos y reenviados.
- Se ha logrado mejorar la atención del servicio de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. mediante la implementación del sistema informático GESDOC el cual otorga mayor rapidez en las solicitudes formulados en la recuperación de los documentos, así mismo se permite la entrega de los documentos con mayor calidad para su impresión física
  - Mediante la aplicación del Software GESDOC se ha logrado mejorar significativamente la elaboración de los diversos informes de las estadísticas e informes de los ingresos y egresos de la documentación histórica que se genera en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de obtener el título profesional en Ciencias de la Administración por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, cuyo título es: "Impacto del software "GESDOC" en la gestión documentaria de la unidad de archivos de la empresa seda Huánuco S.A., año - 2015", el cual pretende conocer la importancia de la Tecnología de la Información en la sistematización de los procedimientos de la gestión documentaria de empresa SEDA HUANUCO S.A., el cual se ubica en el Jirón Dámaso Beraún No 570 Distrito, Provincia y Región Huánuco.

El auge que ha ganado últimamente el diseño de los Sistemas de Información basados con equipos informáticos, hace que las organizaciones tanto de tipo público como privados, se vean obligados a entender, conocer y aplicar las ventajas de ésta tecnología, del mismo modo la influencia que tiene la red de internet en la vida de las organizaciones, además exige que los directivos, funcionarios y personal operativo se dediquen a capacitarse de manera permanente para aprovechar los recursos y servicios disponibles en la telaraña mundial denominada internet.

Las organizaciones privadas, cada vez son conscientes de la importancia que tiene la aplicación de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), por ello en sus planes estratégicos están considerando programas, proyectos y presupuestos para implantar estos nuevos modelos, los cuales agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en



general, el cual permite que las empresas obtengan ventajas competitivas, permanezcan en el mercado y logren su fortalecimiento y desarrollo.

En cuanto se refiere a la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., es una organización empresarial privada con fondos públicos del estado peruano, el cual viene operando en la ciudad de Huánuco desde 50 años, cuyos propietarios son las Municipalidades Provinciales de Huánuco, Leoncio Prado y la Municipalidad Distrital de Amarilis; los procesos de registro de los documentos históricos de las diferentes unidades en la Unidad de Archivos se desarrollaban de manera tradicional, utilizando procesos manuales, el cual no permitía realizar un buen sistema de almacenamiento, búsqueda y recuperación. Mediante el trabajo de investigación se logró implantar el sistema informático denominado GESDOC, que permitió mejorar y automatizar los procedimientos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., logrando obtener un avance significativo en la implementación del software, mediante el uso de la computadora personal que dispone la empresa. En este sentido, la tesis se desarrolla se desarrolla en el siguiente orden:

**CAPITULO I:** Referido al Problema de investigación, su planteamiento y formulación, desarrollo de objetivos, hipótesis, variables, descripción de la justificación e importancia, viable y limitaciones en el desarrollo de la Tesis.

**CAPÍTULO II:** Referido al Marco Teórico, que contiene los Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas y Definición de Términos Básicos.

**CAPÍTULO III:** Referido al Marco Metodológico, contiene el nivel, tipo y diseño de investigación, métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos, procesamiento y presentación de datos.

**CAPÍTULO IV:** Muestra los resultados del cuestionario aplicados tanto a los trabajadores de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

**CAPÍTULO V:** Trata de la Discusión de Resultados, donde se contrastaron los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los antecedentes, bases teóricas y las hipótesis.

## ÍNDICE

|                |     |
|----------------|-----|
| DEDICATORIA    | I   |
| AGRADECIMIENTO | II  |
| RESUMEN        | III |
| INTRODUCCIÓN   | IV  |

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|  |    |
|--|----|
| 1.1. Descripción del Problema            | 1  |
| 1.2. Formulación del Problema            | 4  |
| 1.2.1. Problema General                  | 4  |
| 1.2.2. Problemas Específicos             | 4  |
| 1.3. Objetivos                           | 5  |
| 1.3.1. Objetivo General                  | 5  |
| 1.3.2. Objetivos Específicos             | 5  |
| 1.4. Hipótesis                           | 6  |
| 1.4.1. Hipótesis General                 | 6  |
| 1.4.2. Hipótesis Específicos             | 6  |
| 1.4.3. Hipótesis Nula                    | 7  |
| 1.5. Variables e Indicadores             | 7  |
| 1.5.1. De la Hipótesis General           | 7  |
| 1.5.2. De la Hipótesis Específicas       | 7  |
| 1.6. Operacionalización de las variables | 8  |
| 1.7. Justificación e Importancia         | 9  |
| 1.8. Viabilidad                          | 12 |
| 1.9. Limitaciones                        | 13 |

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 2.1. Antecedentes de la Investigación | 15 |
| 2.2. Bases Teóricas                   | 19 |
| 2.2.1. El Software                    | 19 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 2.2.2. Gestión Documentaria         | 42 |
| 2.2.3. Archivo                      | 49 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 55 |

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Nivel de investigación                | 66 |
| 3.2. Tipo de investigación                 | 66 |
| 3.3. Diseño de investigación               | 69 |
| 3.4. Métodos                               | 69 |
| 3.5. Población                             | 71 |
| 3.6. Muestra                               | 71 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos               | 72 |
| 3.8. Procesamiento y presentación de datos | 73 |

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Resultados del trabajo de campo, presentados en cuadros<br>tablas y gráficos | 74 |
|---|----|

### **CAPÍTULO V**

#### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

|   |     |
|---|-----|
| 5.1. Contrastación de los resultados obtenidos durante<br>el trabajo de campo con antecedentes                      | 131 |
| 5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a los<br>resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis | 135 |

|                     |            |
|---------------------|------------|
| <b>CONCLUSIONES</b> | <b>138</b> |
| <b>SUGERENCIAS</b>  | <b>140</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> | <b>141</b> |
| <b>ANEXOS</b>       | <b>143</b> |

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A nivel internacional las empresas están experimentando cambios en diferentes formas, los cuales son influenciados tanto por factores externos como internos. Uno de los factores externos que más influye en la vida organizacional corresponde a los elementos de la Tecnología de Información Comunicación (TIC); con el transcurrir del tiempo transformaron la manera de trabajar y gestionar recursos, siendo un conjunto de herramientas desarrolladas para gestionar información (capturar, almacenar, procesar y luego enviar la información de un sitio a otro) que faciliten los diferentes tipos de procesos en la organización. Actualmente las TIC son un elemento clave para los empleados, a la empresa y cualquier forma de organización por cuanto posibilita que el trabajo sea más productivo, agiliza las comunicaciones, facilita el control, mejora el trabajo en equipo, gestiona mejor los inventarios, etc. el cual se ve reflejando en la eficiencia y eficacia de las organizaciones.

Con la aparición de software especializado se permitió la automatización de los trabajos específicos y rutinarios, tales como el proceso de ventas, de abastecimiento logístico, de contabilidad, de gestión de recursos humanos etc.; esta mejora permite la disminución de tiempo y costos en los procedimientos de trabajo; contribuyendo así al logro de la calidad de los productos y mejora de rentabilidad a las organización.

En la región de Huánuco, un gran sector de las micro y pequeñas empresas están comprendiendo el valor y la importancia de herramientas de las TICS, por ello de acuerdo a sus posibilidades y a la magnitud del tipo de organización y empresa, están tratando de conocer e implementar sistemas modernos basados en software y desarrollado a medida, el cual les permita ser más eficiente en cumplimiento de sus roles y funciones.

La empresa del agua potable SEDA HUÁNUCO S.A. desde el año 1997 ha emprendido la implementación de software específico para mejorar sus procedimientos administrativos. A la fecha el 80% de las Unidades Orgánicas, tales como el área Comercial, Contable, Planificación y Operacional cuentan con sistemas informáticos a medida, que les permite desarrollar sus procedimientos administrativos de manera eficiente y segura. Sin embargo el 20% de las unidades restantes aun no cuentan con un software específico que automatice sus procedimientos, solo cuentan con computadoras personales que tienen instalados los softwares comerciales de uso

genérico, tales como el Office de Microsoft. Una de éstas corresponde a la Unidad de Archivos, el cual se encarga de guardar y proteger la información impresas de todas las unidades, sin embargo no dispone de un software a medida para realizar el registro, búsqueda y recuperación de la información almacenada, solo mediante el software Word y Excel realizan los registros de una parte de la información que llega. Cuando se necesita realizar la recuperación de los documentos fuentes por algún requerimiento, se tiene que realizar la búsqueda en los archivos del Excel y luego la búsqueda manual en los armarios establecidos, este proceso se lleva a cabo una mediana lentitud. Mediante el desarrollo del presente proyecto se pretende analizar cómo funciona el procedimiento de almacenamiento, recuperación y distribución de la información, luego plasmarlo en un diagrama de procedimientos; con esta fuente se diseñará y desarrollará un software específico el cual tendrá la denominación de GESDOC, para automatizar los procedimientos analizar y posteriormente implementar el software en la Unidad de Archivos.

Una vez implementado se realizará la medición y comprobación del impacto generado en los procedimientos de la Unidad así como en la percepción de los usuarios que son los trabajadores de las otras unidades, el cual se realizará en el periodo de Julio a Setiembre el presente año.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Las interrogantes planteadas en el trabajo de investigación, respecto al problema fueron las siguientes:

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera influye la implementación del software GESDOC en los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

PE<sub>1</sub>: ¿La empresa SEDA HUÁNUCO S.A. cuenta con personal necesario para desarrollar un sistema informático para la automatización de los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos?

PE<sub>2</sub>: ¿La Unidad de Archivos dispone de hardware y software informático suficiente para implementar el software GESDOC?

PE<sub>3</sub>: ¿Existe interés de los directivos y el personal de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. para mejorar sus procedimientos de Gestión Documentaria?

PE<sub>4</sub>: ¿Se dispone del presupuesto económico necesario para desarrollar e implementar un sistema informático para la automatización de los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos?



PE<sub>5</sub>: ¿De qué manera influye el software GESDOC en la digitalización de los documentos remitidos a la Unidad de Archivos?

PE<sub>6</sub>: ¿De qué manera influye la sistematización de los procedimientos de gestión documentaria en la toma de decisiones de las otras unidades de la empresa?

### **1.3. OBJETIVOS**

Al formular el trabajo de investigación, los objetivos planteados fueron los siguientes:

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del software GESDOC en los procedimientos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

OE<sub>1</sub>: determinar si la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. cuenta con personal especializado para desarrollar un sistema informático para la automatización de los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos.

OE<sub>2</sub>: determinar si la Unidad de Archivos dispone de hardware y software informático suficiente para implementar el software GESDOC.

OE<sub>3</sub>: determinar si existe interés de los directivos y el personal de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA

HUÁNUCO S.A. para mejorar sus procedimientos de Gestión Documentaria.

OE<sub>4</sub>: determinar si se dispone del presupuesto económico para desarrollar e implementar un sistema informático para la automatización de los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos.

OE<sub>5</sub>: determinar de qué manera influye el software GESDOC en la digitalización de los documentos remitidos a la Unidad de Archivos.

OE<sub>6</sub>: determinar de qué manera influye la sistematización de los procedimientos de gestión documentaria en la toma de decisiones de las otras unidades de la empresa.

## **1.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **1.4.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL**

La implementación del software GESDOC influye positivamente en los procedimientos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la Empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

HE<sub>1</sub>: La aplicación del software GESDOC permite el almacenamiento adecuado de los documentos históricos enviados de las diferentes unidades de la empresa.

HE<sub>2</sub>: La aplicación del software GESDOC permite realizar la búsqueda y ubicación óptima de los documentos archivados.

HE<sub>3</sub>: La aplicación del software GESDOC permite la digitalización de los documentos que se archivan.

HE<sub>4</sub>: La aplicación del software GESDOC permite la atención oportuna de los requerimientos de información de las unidades solicitantes.

HE<sub>5</sub>: La aplicación del software GESDOC permite el mantenimiento y la seguridad adecuada de los documentos archivados.

### 1.4.3. HIPÓTESIS NULA

La implementación del software GESDOC no influye en la gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la Empresa SEDA Huánuco S.A.

## 1.5. VARIABLES E INDICADORES

| HIPÓTESIS GENERAL          |  |
|----------------------------|--|
| VARIABLE INDEPENDIENTE     | VARIABLE DEPENDIENTE                   |
| Sistema informático GESDOC | Procedimientos de gestión documentaria |

| HIPÓTESIS ESPECÍFICAS |                        |   |
|-----------------------|------------------------|---|
| Hi                    | VARIABLE INDEPENDIENTE | VARIABLE DEPENDIENTE                              |
| Hi <sub>1</sub>       | Software GESDOC        | Almacenamiento adecuado de documentos históricos. |
| Hi <sub>2</sub>       | Software GESDOC        | Búsqueda y ubicación de documentos archivados.    |
| Hi <sub>3</sub>       | Software GESDOC        | Digitalización de los documentos que se archivan. |

|                 |                 |  |
|-----------------|-----------------|--|
| Hi <sub>4</sub> | Software GESDOC | Atención oportuna de los requerimientos de información.          |
| Hi <sub>5</sub> | Software GESDOC | Mantenimiento y seguridad adecuada de los documentos archivados. |

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE INDEPENDIENTE: "SOFTWARE GESDOC".   |  |  |  |
|--|--|--|--|
| DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   |  |  |
|  | DIMENSIÓN  | INDICADORES  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS  |
| El Software GESDOC es una herramienta que permite almacenar de forma digital los documentos que llegan de las diferentes unidades a la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., así mismo permite realizar la búsqueda y ubicación de manera rápida de los documentos archivados. | Plataforma   | Computadoras PC a nivel Modo Usuario.  | <u>TECNICA 1:</u><br>ENCUESTA:<br>INSTRUMENTO 1:<br>CUESTIONARIO.        |
|  | Sistema Operativo  | Windows XP.  |  |
|  | Lenguaje de Programa   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visual Foxpro</li> </ul>  |  |
|  | Procesos incluidos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de documentos</li> <li>• Escaneo de los documentos recibidos</li> <li>• Proceso de Búsqueda</li> <li>• Recuperación de los documentos</li> <li>• Registro de trabajadores</li> <li>• Registro de los documentos reenviados</li> <li>• Determinación de resúmenes y estadísticas de documentos recibidos y reenviados.</li> </ul> | <u>TECNICA 2:</u><br>ENTREVISTA:<br>INSTRUMENTO 2:<br>GUÍA DE ENTREVISTA |
| Seguridad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clave de Acceso.</li> <li>• Protector de Archivos.</li> </ul> | <u>TECNICA 3:</u><br>OBSERVACIÓN:<br>INSTRUMENTO 3:<br>GUÍA DE OBSERVACIÓN.  |  |

| VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS   |                        |                      |   |
|---|------------------------|----------------------|---|
| DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL |                      |   |
|   | DIMENSIÓN              | INDICADORES          | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS   |
| La gestión documentaria de la Unidad de Archivo, es una serie de procedimientos, acciones y decisiones que se realiza en el almacenamiento, búsqueda, ubicación y recuperación de los archivos históricos que son enviados de las diferentes unidades de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. | Almacenamiento         | Almacenamiento       | <u>TECNICA 1:</u><br>ENCUESTA:<br>INSTRUMENTO 1:<br>CUESTIONARIO.<br><br><u>TECNICA 2:</u><br>ENTREVISTA:<br>INSTRUMENTO 2:<br>GUÍA DE ENTREVISTA<br><br><u>TECNICA 3:</u><br>OBSERVACIÓN:<br>INSTRUMENTO 3:<br>GUÍA DE OBSERVACIÓN |
|   | Búsqueda y ubicación   | Búsqueda y ubicación |   |
|   | Recuperación           | Recuperación         |   |
|   | Distribución           | Distribución         |   |

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se ha justificado en las siguientes razones:

### 1.7.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación cuenta con la justificación teórica, debido a que las tecnologías de información y comunicación están evolucionando conforme pasa el tiempo convirtiéndose en un factor de vital importancia en la transformación de la nueva economía global y en los rápidos

cambios que están tomando lugar en la sociedad. En la última década, las nuevas herramientas tecnológicas de la información y la comunicación han producido un cambio profundo en la manera en que los individuos, los trabajadores y las empresas se comunican e interactúan en el ámbito de los negocios y la administración pública; han provocado cambios significativos en la industria, la agricultura, la medicina, el comercio, la ingeniería y por supuesto el sector público de administración de las organizaciones del estado, permitiendo transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Las TIC son consideradas como la base para reducir la brecha digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento optimizando el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación.

En el caso del trabajo de investigación desarrollado, mediante la aplicación del software se logró mejorar la Gestión documentaria de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. permitiendo digitalizar la archivos documentarios que se envía a la Unidad de Archivos, facilitar la búsqueda y recuperación de los documentos archivos y dotando el envío de la información de manera oportuna a las unidades solicitantes de la información histórica.

### 1.7.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente trabajo de investigación contó con la justificación práctica, porque la aplicación del software de tipo administrativo GESDOC, ayudó a la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. a mejorar sus procedimientos de gestión documentaria, en los cuales se encuentran las actividades de almacenamiento, búsqueda, ubicación, recuperación y distribución de la información de los documentos archivos; y con ello facilitar la solución de los problemas y toma de decisiones de las unidades externas de la empresa.

Así mismo los resultados obtenidos en la presente investigación, podrá ser utilizada como referencia o punto de partida para otras investigaciones.

### 1.7.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El presente trabajo de investigación contó con la justificación social, debido a que mejoró la calidad de atención y servicio del cliente, pudiendo satisfacer sus requerimientos con mayor rapidez, prontitud y confiabilidad en la entrega de los documentos que solicita, cuando se presentan reclamos o quejas desde los usuarios de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

## **1.8. VIABILIDAD**

Los aspectos que contribuyeron en el desarrollo del trabajo de investigación se señalan a continuación:

### **1.8.1. ASPECTO ECONÓMICO FINANCIERO**

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se contó con el presupuesto necesario los que fueron financiados con recursos propios de las Tesistas.

### **1.8.2. ASPECTO BIBLIOGRÁFICO**

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se contó con los libros y las fuentes bibliográficas necesarias que sirvieron para el desarrollo del trabajo como fuente de revisión permanente y con ello materializar el desarrollo del borrador de tesis, asimismo se han identificado páginas web que publican temas relacionados al presente trabajo de investigación.

### **1.8.3. ASPECTO TEMPORAL**

El tiempo que dispuso el equipo de trabajo para desarrollar el trabajo de investigación fue de ocho meses, los cuatro primeros meses estuvieron destinados al desarrollo teórico del trabajo y los cuatro meses siguientes fueron para la aplicación práctica.

### **1.8.4. ASPECTO DE ACCESIBILIDAD**

El trabajo de investigación que trató de la aplicación del sistema informático GESDOC y su incidencia en la gestión documentaria en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., contó con la autorización del gerente de la



Empresa, para tener acceso a la fuente de información, así como poner en operación el modelo del software propuesto con su respectiva capacitación al personal en la Unidad de Archivos de la empresa.

#### **1.8.5. TALENTO HUMANO**

Para el desarrollo de la tesis se contó con un equipo de trabajo, cuyos integrantes estuvieron conformados por las tres egresadas de la EAP. de Ciencias Administrativas, responsables del trabajo de investigación, el docente asesor de la EAP, un especialista en tecnología de información y el apoyo de un personal técnico para el ingreso y procesamiento de los datos de la Unidad de Archivos.

### **1.9. LIMITACIONES**

#### **1.9.1. ASPECTO METODOLÓGICO**

Los integrantes del equipo de investigación tuvieron limitaciones en cuanto a los fundamentos teóricos y prácticos en el campo de la metodología de investigación, por lo que fue necesaria la consulta permanente y decidida en el docente asesor de tesis y a los especialistas del área para la orientación del desarrollo del trabajo de investigación.

#### **1.9.2. ASPECTO TECNOLÓGICO**

Para el desarrollo del trabajo de investigación, el equipo de trabajo tuvo limitaciones en el conocimiento necesario para el diseño y desarrollo del software y la estructuración de la base

de datos del software "GESDOC", por lo que fue necesario contratar los servicios profesionales de un especialista en tecnología de información y comunicación para el asesoramiento correspondiente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Con el fin de indagar acerca de investigaciones similares que se han realizado en el área Comercial y de Implementación de software, se realizó la búsqueda de trabajos tanto a nivel de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL HUÁNUCO, como de otras universidades del país y del extranjero mediante el Internet; en el cual se encontraron varios trabajos que a continuación mencionamos:

##### **2.1.1. A NIVEL LOCAL**

- a) BENANCIO CISNEROS, LUIS “GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE REDES EN LA FACULTAD DE GESTIÓN EMPRESARIAL” – 2004 UNHEVAL. TESIS DESARROLLADO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, ESTUDIO QUE LLEGA A LAS SIGUIENTES CONCLUSIONES MÁS SIGNIFICATIVAS:

- La Facultad de Gestión Empresarial no cuenta con sistema de redes acorde a la aceleración del cambio de tecnologías.
- La Facultad de Gestión Empresarial cuenta con computadoras personales en sus escuelas académicos profesionales, pero éstas no están integradas mediante una red informática y tampoco presentan sistemas informáticos administrativos y académicos.
- El 80% de las operaciones en los procedimientos administrativos se realiza en forma manual con apoyo de sistemas informáticos específicos tales como el Word y el Excel.
- El 95% de los usuarios de la Facultad de Gestión Empresarial, manifiestan que es necesario implementar sistemas de redes computarizados para mejorar la gestión administrativas

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

LANDA MOLIA LUZ MERCEDES. "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA EMPRESA SONDOTÉCNICA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, 2002. TESIS DESARROLLADA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, LA TESISTA LLEGÓ A LAS CONCLUSIONES SIGUIENTES:

- El programa de Gestión Documenta (PDG) implementado por la empresa Sondotécnica S.A. ha contribuido eficientemente en el control y administración de documentos técnicos que recepcionó y emitió la institución.
- La deficiencia que se presentaron en la aplicación del DGD se debieron al número insuficiente de profesionales de la información que se encargaron de su puesta en marcha aplicación; y, al mínimo conocimiento en archivística por parte del personal de área de Mesa de Partes
- El sistema PGD ha permitido mejorar y agilizar el proceso de intercambio de información entre las empresas involucradas en el programa SBP, y detectar rápidamente los errores de la empresa.
- El diseño y aplicación de un programa de Gestión Documental en la empresa, mejora sensiblemente el control y organización de los documentos, contribuye al logro de los objetivos empresariales.

### **2.1.3. A NIVEL INTERNACIONAL**

CUEVA VALENCIA GIOVANNY PATRICIO EN EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO PARA LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, 2012". TESIS SUSTENTADA

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO DE SISTEMAS, EN EL CUAL SE LLEGÓ A LAS  
SIGUIENTES CONCLUSIONES:

- Con respecto al sistema implementado se determina que Alfresco es uno de los mejores sistemas ECM (Sistema de Gestión de Contenido), que ofrece una amplia variedad de funcionalidades que se ajustan a las necesidades de la Institución, en este caso a la Facultad de Ingeniería Ambiental de la Universidad Central, para la Gestión de Documental
- Como parte de la implementación del sistema, se determinó que el usar una metodología en este caso la Metodología PMBok a la gestión del proyecto no solo para el desarrollo sino para todas las etapas del mismo como el Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación del sistema, permitiendo realizar una documentación adecuada en cada una de las etapas.
- El software instalado Alfresco, permite sistematizar la documentación generada en la Facultad, así mismo permite preservar los documentos en forma digital, el cual su ubicación y recuperación es con mucha facilidad.
- Se ha mejorado la toma de decisiones en las diferentes unidades de la Facultad de Ingeniería Ambiental mediante

el acceso rápido y oportuno a la información documental, el cual es administrado con el software Alfresco.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Las bases teóricas del presente trabajo de investigación están enmarcadas en lo siguiente:

### **BASE TEÓRICA N° 01**

#### **2.2.1. EL SOFTWARE**

##### **2.2.1.1. ANTECEDENTES**

La creación de software puede llegar a ser muy complejo, dependiendo de su porte, características y criticidad del mismo. Por ejemplo la creación de un sistema operativo es una tarea que requiere proyecto, gestión, numerosos recursos y todo un equipo disciplinado de trabajo. En el otro extremo, si se trata de un sencillo programa (por ejemplo, la resolución de una ecuación de segundo orden), éste puede ser realizado por un solo programador (incluso aficionado) fácilmente. Es así que normalmente se dividen en tres categorías según su tamaño (líneas de código) o costo: de Pequeño, Mediano y Gran porte. Existen varias metodologías para estimarlo, una de las más populares es el sistema COCOMO que provee métodos y un software (programa) que calcula y provee una estimación de todos los costos de

producción en un "proyecto software" (relación horas/hombre, costo monetario, cantidad de líneas fuente de acuerdo a lenguaje usado, etc.).

Considerando los de gran porte, es necesario realizar complejas tareas, tanto técnicas como de gerencia, una fuerte gestión y análisis diversos (entre otras cosas), por lo cual se ha desarrollado una ingeniería para su estudio y realización: es conocida como Ingeniería de Software.

En tanto que en los de mediano porte, pequeños equipos de trabajo (incluso un avezado analista-programador solitario) pueden realizar la tarea. Aunque, siempre en casos de mediano y gran porte (y a veces también en algunos de pequeño porte, según su complejidad), se deben seguir ciertas etapas que son necesarias para la construcción del software. Tales etapas, si bien deben existir, son flexibles en su forma de aplicación, de acuerdo a la metodología o Proceso de Desarrollo escogido y utilizado por el equipo de desarrollo o por el analista-programador solitario (si fuere el caso).

Los "procesos de desarrollo de software" poseen reglas preestablecidas, y deben ser aplicados en la creación del software de mediano y gran porte, ya que



en caso contrario lo más seguro es que el proyecto o no logre concluir o termine sin cumplir los objetivos previstos, y con variedad de fallos inaceptables (fracasan, en pocas palabras). Entre tales procesos los hay ágiles o livianos (ejemplo XP), pesados y lentos (ejemplo RUP) y variantes intermedias; y normalmente se aplican de acuerdo al tipo y porte del software a desarrollar, a criterio del líder (si lo hay) del equipo de desarrollo. Algunos de esos procesos son Programación Extrema (en inglés *extreme Programming* o XP), Proceso Unificado de Rational (en inglés Rational Unified Process o RUP), Feature Driven Development (FDD), etc.

#### **2.2.1.2. CARÁCTER EVOLUTIVO DEL SOFTWARE**

Para JACOBSON, (2005) *El software es el producto derivado del proceso de desarrollo, según la ingeniería de software. Este producto es intrínsecamente evolutivo durante su ciclo de vida. El software evoluciona, en general, generando versiones cada vez más completas, complejas, mejoradas, optimizadas en algún aspecto, adecuadas a nuevas plataformas (sean de hardware o sistemas operativos).*

Cuando un sistema deja de evolucionar, eventualmente cumplirá con su ciclo de vida, entrará en obsolescencia e inevitablemente, tarde o temprano, será reemplazado por un producto nuevo.

El software evoluciona sencillamente porque se debe adaptar a los cambios del entorno, sean funcionales (exigencias de usuarios), operativos, de plataforma o arquitectura hardware.

La dinámica de evolución del software es el estudio de los cambios del sistema. La mayor contribución en esta área fue realizada por Meir M. Lehman y Belady, comenzando en los años 70 y 80. Su trabajo continuó en la década de 1990, con Lehman y otros investigadores de relevancia en la realimentación en los procesos de evolución (Lehman, 1996; Lehman et al., 1998; Lehman et al., 2001). A partir de esos estudios propusieron un conjunto de leyes (conocidas como leyes de Lehman) respecto de los cambios producidos en los sistemas. Estas leyes (en realidad son hipótesis) son invariantes y ampliamente aplicables.

El software evoluciona con el tiempo. Los requisitos del usuario y del producto suelen cambiar conforme se desarrolla el mismo. Las fechas de mercado y la

competencia hacen que no sea posible esperar a poner en el mercado un producto absolutamente completo, por lo que se debe introducir una versión funcional limitada de alguna forma para aliviar las presiones competitivas.

En esas u otras situaciones similares los desarrolladores necesitan modelos de progreso que estén diseñados para acomodarse a una evolución temporal o progresiva, donde los requisitos centrales son conocidos de antemano, aunque no estén bien definidos a nivel detalle.

En el modelo Cascada y Cascada Realimentado no se tiene en cuenta la naturaleza evolutiva del software , se plantea como estático con requisitos bien conocidos y definidos desde el inicio.

Los evolutivos son modelos iterativos, permiten desarrollar versiones cada vez más completas y complejas, hasta llegar al objetivo final deseado; incluso evolucionar más allá, durante la fase de operación.

Los modelos "iterativo incremental" y "espiral" (entre otros) son dos de los más conocidos y utilizados del tipo evolutivo.

Bajo un esquema temporal, para obtener finalmente el esquema del Modelo de ciclo de vida Iterativo Incremental, con sus actividades genéricas asociadas. Aquí se observa claramente cada ciclo cascada que es aplicado para la obtención de un incremento; estos últimos se van integrando para obtener el producto final completo. Se observa que existen actividades de desarrollo (para cada incremento) que son realizadas en paralelo o concurrentemente, así por ejemplo, en la figura, mientras se realiza el diseño detalle del primer incremento ya se está realizando en análisis del segundo. La figura 5 es sólo esquemática, un incremento no necesariamente se iniciará durante la fase de diseño del anterior, puede ser posterior (incluso antes), en cualquier tiempo de la etapa previa. Cada incremento concluye con la actividad de "operación y mantenimiento" (indicada "Operación" en la figura), que es donde se produce la entrega del producto parcial al cliente. El momento de inicio de cada incremento es dependiente de varios factores: tipo de sistema; independencia o dependencia entre incrementos (dos de ellos totalmente independientes pueden ser fácilmente iniciados al mismo tiempo si se

dispone de personal suficiente); capacidad y cantidad de profesionales involucrados en el desarrollo; etc .bajo este modelo se entrega software "por partes funcionales más pequeñas", pero reutilizables, llamadas incrementos. En general cada incremento se construye sobre aquel que ya fue entregado. Se aplican secuencias Cascada en forma escalonada, mientras progresa el tiempo calendario. Cada secuencia lineal o Cascada produce un incremento y a menudo el primer incremento es un sistema básico, con muchas funciones suplementarias (conocidas o no) sin entregar.

El cliente utiliza inicialmente ese sistema básico intertanto, el resultado de su uso y evaluación puede aportar al plan para el desarrollo del/los siguientes incrementos (o versiones). Además también aportan a ese plan otros factores, como lo es la priorización (mayor o menor urgencia en la necesidad de cada incremento) y la dependencia entre incrementos (o independencia). Luego de cada integración se entrega un producto con mayor funcionalidad que el previo. El proceso se repite hasta alcanzar el software final completo. Siendo iterativo, con el modelo incremental se entrega un producto parcial pero completamente

operacional en cada incremento, y no una parte que sea usada para reajustar los requerimientos. El enfoque incremental resulta muy útil con baja dotación de personal para el desarrollo; también si no hay disponible fecha límite del proyecto por lo que se entregan versiones incompletas pero que proporcionan al usuario funcionalidad básica (y cada vez mayor). También es un modelo útil a los fines de evaluación.

Nota: Puede ser considerado y útil, en cualquier momento o incremento incorporar temporalmente el paradigma MCP como complemento, teniendo así una mixtura de modelos que mejoran el esquema y desarrollo general.

Como se dijo, el Iterativo Incremental es un modelo del tipo evolutivo, es decir donde se permiten y esperan probables cambios en los requisitos en tiempo de desarrollo; se admite cierto margen para que el software pueda evolucionar. Aplicable cuando los requisitos son medianamente bien conocidos pero no son completamente estáticos y definidos, cuestión es que si es indispensable para poder utilizar un modelo Cascada. El modelo es aconsejable para el desarrollo de software en el cual se observe, en su

etapa inicial de análisis, que posee áreas bastante bien definidas a cubrir, con suficiente independencia como para ser desarrolladas en etapas sucesivas. Tales áreas a cubrir suelen tener distintos grados de apremio por lo cual las mismas se deben priorizar en un análisis previo, es decir, definir cuál será la primera, la segunda, y así sucesivamente; esto se conoce como definición de los incrementos con base en priorización. Pueden no existir prioridades funcionales por parte del cliente, pero el desarrollador debe fijarlas de todos modos y con algún criterio, ya que basándose en ellas se desarrollarán y entregarán los distintos incrementos. El hecho de que existan incrementos funcionales del software lleva inmediatamente a pensar en un esquema de desarrollo modular, por tanto este modelo facilita tal paradigma de diseño.

### **2.2.1.3. ETIMOLOGÍA DE SOFTWARE**

Software (pronunciación AFI: software es una palabra proveniente del inglés (literalmente: partes blandas o suaves), que en español no posee una traducción adecuada al contexto, por lo cual se la utiliza asiduamente sin traducir y así fue admitida por la Real Academia Española (RAE). Aunque no es

estrictamente lo mismo, suele sustituirse por expresiones tales como programas (informáticos) o aplicaciones (informáticas).

#### **2.2.1.4. CONCEPTO DE SOFTWARE**

O'Brien J.A., (2001), señala que: el software es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. El software va más allá de los programas de computación en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable; también su documentación, los datos a procesar e incluso la información de usuario forman parte del software: es decir, abarca todo lo intangible, todo lo "no físico" relacionado.

En la ingeniería de software y las ciencias de la computación, el software es toda la información procesada por los sistemas informáticos: programas y datos.

Lehman (2006) menciona: El análisis, el crecimiento y la evolución de varios sistemas software de gran porte; derivando finalmente, según sus medidas, las siguientes ocho leyes:



- Cambio continuo: Un programa que se usa en un entorno real necesariamente debe cambiar o se volverá progresivamente menos útil en ese entorno.
- Complejidad creciente: A medida que un programa en evolución cambia, su estructura tiende a ser cada vez más compleja. Se deben dedicar recursos extras para preservar y simplificar la estructura.
- Evolución prolongada del programa: La evolución de los programas es un proceso auto regulativo. Los atributos de los sistemas, tales como tamaño, tiempo entre entregas y la cantidad de errores documentados son aproximadamente invariantes para cada entrega del sistema.
- Estabilidad organizacional: Durante el tiempo de vida de un programa, su velocidad de desarrollo es aproximadamente constante e independiente de los recursos dedicados al desarrollo del sistema.
- Conservación de la familiaridad: Durante el tiempo de vida de un sistema, el cambio incremental en cada entrega es aproximadamente constante.

- Crecimiento continuado: La funcionalidad ofrecida por los sistemas tiene que crecer continuamente para mantener la satisfacción de los usuarios.
- Decremento de la calidad: La calidad de los sistemas software comenzará a disminuir a menos que dichos sistemas se adapten a los cambios de su entorno de funcionamiento.
- Realimentación del sistema: Los procesos de evolución incorporan sistemas de realimentación multiagente y multibucle y estos deben ser tratados como sistemas de realimentación para lograr una mejora significativa del producto.

#### **2.2.1.5. CLASIFICACIÓN DEL SOFTWARE**

Jacobson (2005) menciona: *“El software se clasifica de dos maneras:”*

##### **a) CLASIFICACIÓN DEL SOFTWARE SEGÚN SU USO:**

- **Software de Sistema.-** Colección de programas residentes en la computadora, este tipo de software resulta pieza esencial para el uso de la computadora y el desarrollo de más software, una definición más que podemos dar es que es una de las partes que

permite el funcionamiento de la computadora, el objetivo del software de sistema es aislar tanto como sea posible al programador de aplicaciones de los detalles del computador particular que se use, especialmente de las características físicas de la memoria, impresoras, pantallas, teclados etc. El software de sistema son los programas básicos el cual controla a la computadora, también llamado sistema operativo el cual tiene tres grandes funciones: coordina y manipula el hardware del ordenador, como la memoria, las unidades de disco; organiza los archivos en diversos dispositivos de almacenamiento y gestiona los errores de hardware y del mismo software. Los sistemas operativos pueden ser de tarea única o multitarea. Los sistemas operativos de tarea única, los más primitivos, solo pueden manejar un proceso en cada momento. Todos los sistema operativos modernos son multitarea, esto quiere decir que puedes realizar varias acciones a la ves como por ejemplo mandar a imprimir y estar trabajando

con otro documento o lo más usual estar navegando por internet y escuchar música.

- **Software de Aplicación.-** El software de aplicación permite a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas más específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido, con especial énfasis en los negocios, también podemos decir que el software de aplicación son aquellos que nos ayudan a la elaboración de una determinada tarea, este tipo de software es diseñado para facilitar al usuario en la realización de un determinado tipo de trabajo. El software de aplicación resulta una solución informática para la automatización de ciertas tareas complicadas como puede ser la contabilidad y gestión de una organización, como ejemplo del software de aplicación podemos mencionar a la paquetería que nos ofrece Office de Microsoft (Word, Excel, One Note, etc.), Word Perfect, Lotus 123.
- **Software de Desarrollo.-** El software de desarrollo recibe varios nombres, como software de programación o lenguaje de

programación del software, en si el software de desarrollo es cualquier lenguaje artificial que podemos utilizar para definir una secuencia de instrucciones para su procesamiento por un ordenador. Es complicado definir qué es y que no es un software de desarrollo, generalmente se dice que la traducción de las instrucciones a un código que comprende la computadora deber ser completamente sistemática (sigue o se ajusta a un conjunto de reglas). El software de programación proporciona herramientas para ayudar al programados a escribir programas informáticos y a usar diferentes lenguajes de programación de forma práctica.

## **b) CLASIFICACIÓN DEL SOFTWARE DE ACUERDO AL TIPO DE TRABAJO REALIZADO**

- **Freeware:** es un software de computadora que se distribuye sin cargo. A veces se incluye el código fuente, pero no es lo usual. El Freeware suele incluir una licencia de uso, que permite su redistribución pero con algunas restricciones, como no modificar la aplicación en sí, ni venderla, y dar cuenta de

su autor. Programa computacional cuyo costo económico para el usuario final es cero, independiente de las condiciones de distribución y uso que tenga. Este tipo de software la mayoría son utilerías para realizar cierta tarea como el programa WinRAR, el cual nos sirve para la compresión de un archivo.

- **Software Multimedia:** Se refiere a los programas utilizados para presentar de una forma integrada textos, gráficos, sonidos y animaciones, este tipo de software es considerado como una nueva tecnología. Las ventajas que se le atribuyen al software multimedia es en la educación, especialmente en escuelas primarias, porque realizando presentaciones con software multimedia, los alumnos prestan más intención a la presentación realizada. Este tipo de software suele utilizarse para el desarrollo de proyectos específicos multimedios, utilizar software multimedia requiere de tiempo, capacidades, dedicación y recursos.

- **Software De Uso General:** El software de uso general son aquellos que nos sirven para resolver problemas muy variados del mismo tipo, de muy diferentes empresas o personas, con adaptaciones realizadas por un usuario, ejemplos: procesadores de texto, manejadores de bases de datos, hojas de cálculo, etc.
- **Software de uso específico:** Hablar de este tipo de software nos referimos al software desarrollado específicamente para un problema específico de alguna organización o persona, utilizar este software requiere de un experto en informática para su creación o adaptación, son los programas que usan las escuelas para registrar las calificaciones de los alumnos y generar certificados, los que usan los bancos para el control de las cuentas, etc.

#### **2.2.1.6. FUNCIONES DEL SOFTWARE**

- Administrar los recursos de computacionales.
- Proporcionar las herramientas para optimizar estos recursos.

- Actuar como intermediario entre el usuario y la información almacenada.

#### **2.2.1.7. PROGRAMAS DE SOFTWARE**

*Programa:* conjunto de argumentos o instrucciones para la computadora, almacenado en la memoria primaria de la computadora junto con los datos requeridos para ser ejecutado, en otras palabras hacer que las instrucciones sean realizadas por la computadora.

#### **2.2.1.8. VENTAJAS DEL SOFTWARE**

- Se destina una parte importante de los recursos a la investigación sobre la usabilidad del producto.
- Se tienen contratados algunos programadores muy capaces y con mucha experiencia.
- El software propietario de marca conocida ha sido usado por muchas personas y es relativamente fácil encontrar a alguien que lo sepa usar.
- Existe software propietario diseñado para aplicaciones muy específicas que no existe en ningún otro lado más que con la compañía que lo produce.
- Los planes de estudios de la mayoría de las universidades del país tienen tradicionalmente un marcado enfoque al uso de herramientas



propietarias y las compañías fabricantes ofrecen a las universidades planes educativos de descuento muy atractivos. De ahí que los recién egresados pueden comenzar su vida productiva utilizando estos productos de inmediato. No obstante, en los centros de estudio más prestigiados se observa un cambio en esta tendencia.

- Existe gran cantidad de publicaciones, ampliamente difundidas, que documentan y facilitan el uso de las tecnologías provistas por compañías de software propietario, aunque el número de publicaciones orientadas al software libre va en aumento. Dada la gigantesca participación del software de Microsoft en el mercado resulta importante dedicarle un apartado especial.
- El sistema operativo Windows (en sus diferentes variantes) se encuentra ya instalado en la gran mayoría de las máquinas que se encuentran trabajando en México. Siendo más notable en las computadoras de escritorio, no así en el lado del servidor, donde los diferentes sabores de Unix mantienen mucho terreno.

- Al utilizar productos fundamentados en los sistemas operativos de Microsoft, el tamaño de la curva de aprendizaje de la gente que ya utiliza esto, disminuye, al no tener que aprender el uso de un sistema operativo nuevo y de herramientas nuevas, aunque ya existen reportes de experiencias con usuarios reales en quienes la curva de aprendizaje.
- Las herramientas de Microsoft son soportadas por una gran cantidad de compañías de todos tamaños a nivel nacional e internacional. Además existe una red de certificaciones que proveen de "credibilidad" a las soluciones creadas por cada compañía.
- Existen numerosas aplicaciones desarrolladas para la plataforma Win32 que no han sido portadas a otras plataformas. Aunque existen numerosas herramientas, libres o no, que facilitan la tarea de migración o reemplazos disponibles en las demás plataformas.
- Microsoft ha estado mejorando mucho sus productos, para que tengan un mejor desempeño en ambientes de red. Sin embargo aún mantienen un rezago importante, ya que estas mejoras no

han sido probadas lo suficiente por el mercado y la falta de interés por la seguridad es evidente.

#### **2.2.1.9. DESVENTAJAS DEL SOFTWARE**

Hay que remarcar el problema ético de que en el momento en el que el gobierno está contratando servicios para la creación de un sistema, dicho sistema debería de ser libre y basado en herramientas libres, ya que el pueblo pagó por él y tiene derecho a tener acceso a ésta información (el código es información). Más que remarcar un problema ético, hay que recalcar precisamente si existen impedimentos legales.

- Es difícil aprender a utilizar eficientemente el software propietario sin haber asistido a costosos cursos de capacitación.
- El funcionamiento del software propietario es un secreto que guarda celosamente la compañía que lo produce. En muchos casos resulta riesgosa la utilización de un componente que es como una caja negra, cuyo funcionamiento se desconoce y cuyos resultados son impredecibles. En otros casos es imposible encontrar la causa de un resultado erróneo, producido por un componente cuyo funcionamiento se desconoce.

- En la mayoría de los casos el soporte técnico es insuficiente o tarda demasiado tiempo en ofrecer una respuesta satisfactoria.
- Es ilegal extender una pieza de software propietario para adaptarla a las necesidades particulares de un problema específico. En caso de que sea vitalmente necesaria tal modificación, es necesario pagar una elevada suma de dinero a la compañía fabricante, para que sea ésta quien lleve a cabo la modificación a su propio ritmo de trabajo y sujeto a su calendario de proyectos.
- La innovación es derecho exclusivo de la compañía fabricante. Si alguien tiene una idea innovadora con respecto a una aplicación propietaria, tiene que elegir entre venderle la idea a la compañía dueña de la aplicación o escribir desde cero su propia versión de una aplicación equivalente, para una vez logrado esto poder aplicar su idea innovadora.
- Es ilegal hacer copias del software propietario sin antes haber contratado las licencias necesarias.
- Si una dependencia de gobierno tiene funcionando exitosamente un sistema dependiente de tecnología propietaria no lo

puede compartir con otras dependencias a menos que cada una de éstas contrate todas las licencias necesarias.

- Si la compañía fabricante del software propietario se va a la banca rota el soporte técnico desaparece, la posibilidad de en un futuro tener versiones mejoradas de dicho software desaparece y la posibilidad de corregir las erratas de dicho software también desaparece. Los clientes que contrataron licencias para el uso de ese software quedan completamente abandonados a su propia suerte.
- Si una compañía fabricante de software es comprada por otra más poderosa, es probable que esa línea de software quede descontinuada y nunca más en la vida vuelva a tener una modificación.
- En la mayoría de los casos el gobierno se hace dependiente de un solo proveedor.

#### **2.2.1.10. LA IMPORTANCIA DE UN SOFTWARE**

Es necesarias para administrar y evaluar nuestros procesos, un *software* es una herramienta que nos ayuda a organizar y a procesar la información que se genera a lo largo del crecimiento de una empresa

o negocio, gracias a la información que se genere podemos tomar mejores decisiones. Un *software* ayuda a las empresas a contar con herramientas y aplicaciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades para aumentar sus ventas, controlar sus costos, ser más competitivas, ofrecer un mejor servicio al cliente, dar mejores rendimientos, consolidar operaciones, ser más productivas y adaptarse a nuevas tecnologías, etc.

## **BASE TEÓRICA N° 02**

### **2.2.2. GESTIÓN DOCUMENTARIA**

Se entiende por *la gestión documental* el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se

plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

#### **2.2.2.1. DESARROLLO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa. Aunque los informáticos benefician sustancialmente la gestión documental, aun los profesionales en sistemas de información son los

expertos en los flujos de documentos y los procesos de cada documento de soporte papel o electrónico.

El uso del ordenador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de la experiencia de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean el formato bibliográfico MARC (Machine Readable Cataloguing) o catalogación legible por máquina, para sus bases de datos. Unos años más tarde el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada, con el uso generalizado de bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas.

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los



expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

## **2.2.2.2.FLUJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **A. BASES DE DATOS**

La aplicación de la informática en todos los niveles de las organizaciones comprende un fenómeno que tiene sus implicaciones en la gestión documental: la proliferación de bases de datos sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización. Esta tendencia se agudiza todavía más en un entorno de e-business en el que las relaciones con los clientes se realizan a través de Internet.

Desde un punto de vista de gestión documental, uno de los principales problemas es cómo identificar los documentos dentro del entorno de la Base de Datos, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de

gestionar. Al respecto existen diversas opiniones. Por una parte, hay quien piensa que una Base de Datos simplemente contiene información para realizar cálculos u operaciones. En el otro extremo, está la opinión de que una BD es el resultado de las actividades de la empresa y por ello se las puede considerar documentos de gestión.

## B. HARDWARE

- *Escáner y dispositivos de Digitalización:* Los documentos originales, una vez preparados, son transformados en documentos digitales, los cuales serán guardados o almacenados.
- *Servidores:* Contienen la información previamente digitalizada. Los usuarios finales se conectarán a un servidor para poder acceder a dicha información, para su modificación o revisión.

## C. SOFTWARE

Gestores documentales: Programas de apoyo al proceso de gestión de la documentación que se maneja en la empresa. Existen soluciones informáticas para: la gestión documental,

administración de archivos digitales y para administración de bibliotecas de diversa índole.

#### D. REDES

Por medio de las redes los usuarios podrán acceder a la información que se encuentra en los servidores. Las redes pueden ser locales, aunque también se puede acceder a la información por Internet.

#### E. USUARIOS

A través de una cuenta de Usuario, se lleva a cabo el acceso a los documentos digitalizados dentro del Sistema de Gestión Documental permitiendo así, realizar la consulta electrónica de los mismos de acuerdo a los niveles de seguridad asignados a cada uno de los usuarios registrados en el Sistema.

#### F. ADMINISTRADORES

Desde el puesto del Administrador del Sistema, los documentos digitalizados se codifican e indexan en la base de datos del servidor, identificando la ubicación física del documento original y asignando, a cada documento lógico, las claves de acceso. Los documentos

digitalizados se almacenan en su correspondiente fichero.

### **2.2.2.3. OPORTUNIDADES**

Las oportunidades de la gestión documental para las empresas son múltiples, la principal sin duda es la oportunidad de mejorar su productividad en el ejercicio de sus actividades y servicios hacia sus clientes. La optimización y organización de los documentos son una oportunidad de aligerar la estructura de costes, permitiendo una mayor agilidad y control sobre los gastos de la empresa, permitiendo así una mejoría del alojamiento de sus recursos y de los servicios ofrecidos.

Este "círculo virtuoso" lleva a una mayor satisfacción y consecuente retención de los clientes.

### **2.2.2.4. VENTAJAS**

Gestión y control efectivo: sencillez, rapidez y ahorro  
De una forma sencilla, la organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos...

Uso racional de los recursos La gestión documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, etc. Seguridad y fiabilidad Información, documentos, etc. de gran valor para la organización pueden custodiarse en locales de alta seguridad, garantizando su perfecto estado de conservación mientras que, para el uso diario, se dispone de su réplica electrónica.

Productividad y valor añadido Una gestión documental, además de ahorro de costes, genera una productividad y valor añadido adicionales, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, sin necesidad de trasladar los documentos.

## **BASE TEÓRICA N° 03**

### **2.2.3. EL ARCHIVO**

#### **2.2.3.1. CONCEPTO DE ARCHIVO**

La palabra archivo, del latín *archivium*, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española:

- Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).
- La misma Administración reconoce estas definiciones de archivo en la Ley de Patrimonio Histórico Español. Otras disposiciones hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.
- También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

### **2.2.3.2. FUNCIONES DEL ARCHIVO**

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

### **2.2.3.3. CLASES DE ARCHIVOS**

#### **A. SEGÚN EL GRADO O FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN:**

- *Archivos activos o de gestión:* recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

- *Semiactivos*: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.
- *Inactivos*: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

#### B. SEGÚN EL LUGAR DE EMPLAZAMIENTO:

- *Generales o centralizados*: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.
- *Descentralizados o parciales*: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:
  - *Departamentales o por secciones*: en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.
  - *Personales*: de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí.



#### **2.2.3.4. EL ARCHIVO DE GESTIÓN**

Es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien has sido entregados directamente por los interesados.

El funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Sólo deberán estar por tanto los documentos en poder del funcionario el tiempo oportuno, sin que sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación ó bien a los archivos semiactivos de los departamentos si se ha terminado el trabajo sobre éstos.

El archivo de gestión debe estar perfectamente ordenado para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento.

### **2.2.3.5. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado se fundamentan en dos principios básicos:

- Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos:
  - Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, etc.)
  - Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, etc.
  - Restauración de documentos deteriorados.
  - Reproducción de la documentación más representativa.
- Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística. Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **2.3.1. ACCESO DIRECTO**

Icono que aparece sobre el escritorio del ordenador y que sirve para abrir más rápidamente un programa o un documento. Se diferencia de los iconos de archivo en que llevan una pequeña flecha curva en la parte inferior izquierda. Si se eliminan del Escritorio, no se borra el archivo o programa al que dan acceso.

### **2.3.2. ALGORITMO**

Palabra que viene del nombre del matemático árabe Al-Khwarizmi (780 - 850 aprox.). Define el conjunto de instrucciones que sirven para ejecutar una tarea o resolver un problema. Los motores de búsqueda usan algoritmos para mostrar los resultados de búsquedas.

### **2.3.3. ALMACENAMIENTO**

Se denomina almacenamiento al proceso y la consecuencia de almacenar. Esta acción se vincula a recoger, depositar, archivar o registrar algo.

### **2.3.4. ALMACENAMIENTO PRIMARIO**

La memoria da al procesador almacenamiento temporal para programas y datos. Todos los programas y datos deben transferirse a la memoria desde un dispositivo de entrada o desde el almacenamiento secundario (CD, DVD, etc), antes de que los programas puedan ejecutarse o procesarse los datos.

### 2.3.5. ALMACENAMIENTO SECUNDARIO

El almacenamiento secundario es un medio de almacenamiento definitivo (no volátil como el de la memoria RAM, sino DVD, CD, por ejemplo).

### 2.3.6. ANÁLISIS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Proceso planificado, sistemático, para determinar las necesidades de información de los diferentes grupos de usuarios o clientes con el objetivo de desarrollar productos de información dirigidos especialmente a cada grupo y necesidad.

### 2.3.7. ARCHIVO

Archivo es el equivalente a "file", en inglés. Es data que ha sido codificada para ser manipulada por una computadora. Los archivos de computadora pueden ser guardados en CD-ROM, DVD, disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento.

### 2.3.8. BASE DE DATOS (DATA BASE)

Conjunto de datos no redundantes, almacenados en un soporte informático, organizados de forma independiente de su utilización y accesibles simultáneamente por distintos usuarios y aplicaciones. La diferencia de una BD respecto a otro sistema de almacenamiento de datos es que éstos se almacenan en la BD de forma que cumplen tres requisitos básicos: no redundancia, independencia y concurrencia.

### 2.3.9. BÚSQUEDA

Es la acción de buscar. Este verbo permite nombrar a la acción de hacer algo para hallar a alguien o algo, hacer lo necesario para conseguir un objetivo.

### 2.3.10. CLIENTE

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

### 2.3.11. CONTROL

Es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que lo componen: planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se armonizan de tal manera que todos participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.

### 2.3.12. DIRECTORIO DE DATOS

Es un subsistema del sistema de gestión de base de datos que describe dónde y cómo se almacenan los datos en la BD (modo de acceso y características físicas de los mismos).

### 2.3.13. DOCUMENTO

Del latín *documentum*, un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo.

#### 2.3.14. FLUJO DE INFORMACIÓN

Movimiento de información entre departamentos e individuos dentro de una organización y entre una organización y su entorno.

#### 2.3.15. GESTION

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

#### 2.3.16. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Término que designa todas las actividades que contribuyen a la producción, coordinación, almacenamiento, recuperación y distribución de información en cualquier formato, de procedencia interna o externa, orientadas a hacer más eficiente el funcionamiento de la organización.

### 2.3.17. INFORMÁTICA

Es una ciencia que estudia métodos, procesos, técnicas, con el fin de almacenar, procesar y transmitir información y datos en formato digital. La informática se ha desarrollado rápidamente a partir de la segunda mitad del siglo XX, con la aparición de tecnologías tales como el circuito integrado, Internet y el teléfono móvil.

### 2.3.18. INTERNET

Término usado para referirse a la red más grande del mundo, que conecta miles de redes con alcance mundial. Está creando una cultura que basándose en la simplicidad, investigación y estandarización fundamentada en usos de la vida real, está cambiando la forma de ver y hacer muchas de las tareas actuales. Mucha de la tecnología de punta en redes está proviniendo de la comunidad Internet.

### 2.3.19. INTRANET.

Constituye un servicio de comunicación de los sistemas de información corporativos orientados a su personal, sobre el formato de los sistemas Web, operando sobre la red Internet. Ejemplo: El sistema contable de una empresa de ventas de productos de ferretería, tipo Home Center.

### 2.3.20. INVENTARIOS.

El inventario es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, a una

comunidad y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos. También y como consecuencia de la situación recién mencionada, se llama inventario a la comprobación y recuento, tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas con las teóricas que fueron oportunamente documentadas.

#### 2.3.21. LAN.

Local Área Network. Red de área local. Red de computadoras personales ubicadas dentro de un área geográfica limitada que se compone de servidores, estaciones de trabajo, sistemas operativos de redes y un enlace encargado de distribuir las comunicaciones.

#### 2.3.22. LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN.

Es un vocabulario y conjunto de reglas gramáticas para instruir a una computadora sobre cómo realizar tareas específicas. El término lenguaje de programación muchas veces se refiere a los lenguajes de alto nivel, como el BASIC, C, C++, COBOL, FORTRAN, Ada y Pascal.

#### 2.3.23. MANTENIMIENTO

Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para su degradación.

#### 2.3.24. OBJETIVOS.

Resultados finales de actividades planificadas. Proporcionan un sentido de dirección a las personas de la organización, son



una guía para la acción, ayudan a dar prioridades y a focalizar, y legitiman la asignación de recursos.

#### 2.3.25. PLANIFICACIÓN.

Toda actividad en la cual se prevé de manera consciente y programada las actividades que puedan ocurrir en el futuro.

Toda actividad requiere ser planificada. Las actividades de mercadeo necesitan ser planificadas cuidadosamente para tener resultados exitosos.

#### 2.3.26. PROCEDIMIENTOS.

Sistema de técnicas o fases secuenciales que describen detalladamente cómo se lleva a cabo una tarea o trabajo determinado.

#### 2.3.27. PROCESO.

Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

#### 2.3.28. PROCESO DE CONTROL.

Son actividades que establecen estándares que puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control para el logro de objetivos planteados en la organización.

### 2.3.29. PROGRAMAS.

Declaración de actividades o estadios necesarios para cumplir un plan determinado.

### 2.3.30. RED DE COMPUTADORAS.

Una red de computadoras es una interconexión de computadoras para compartir información, recursos y servicios. Esta interconexión puede ser a través de un enlace físico (alambrado) o inalámbrico.

### 2.3.31. RECUPERACION

Proviene del latín *recuperatio*, es la acción y efecto de recuperar o recuperarse (volver en sí o a un estado de normalidad, volver a tomar lo que antes se tenía, compensar).

### 2.3.32. REGISTRO

Es un término que se origina en el vocablo latino *regestum*. Se trata del accionar y de las consecuencias de registrar, un verbo que refiere a observar o inspeccionar algo con atención. Registrar también es anotar o consignar un cierto dato en un documento o papel.

### 2.3.33. SEGURIDAD

Proviene del latín *securitas* hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

#### 2.3.34. SOFTWARE.

Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. El software va más allá de los programas de computación en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable; también su documentación, los datos a procesar e incluso la información de usuario forman parte del software: es decir, abarca todo lo intangible, todo lo "no físico" relacionado.

El software es un conjunto de instrucciones detalladas que controlan la operación de un sistema computacional.

#### 2.3.35. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN.

Destinatarios de la información y de la oferta de productos y servicios de las unidades de información.

#### 2.3.36. VALOR DE LA INFORMACIÓN.

Concepto subjetivo y temporal. Cantidad que alguien está dispuesto a pagar por cualquier forma de información en función del beneficio que piensa obtener.

#### 2.3.37. SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Es una disciplina que se relaciona a diversas técnicas, aplicaciones y dispositivos encargados de asegurar la integridad y privacidad de la información de un sistema informático y sus usuarios.

#### 2.3.38. SERVIDOR.

Un servidor es una computadora que maneja peticiones de data, email, servicios de redes y transferencia de archivos de otras computadoras (clientes).

#### 2.3.39. SISTEMA DE GESTIÓN DE BASE DE DATOS.

Software que controla la organización, almacenamiento, recuperación, seguridad e integridad de los datos en una base de datos. Acepta pedidos de datos desde un programa de aplicación y le ordena al sistema operativo transferir los datos apropiados.

Cuando se usa un sistema de gestión de base de datos, SGDB, (en inglés DBMS), los sistemas de información pueden ser cambiados más fácilmente a medida que cambien los requerimientos de la organización. Nuevas categorías de datos pueden agregarse a la base de datos sin dañar el sistema existente.

#### 2.3.40. SISTEMA DE INFORMACIÓN (SI).

Conjunto de elementos físicos, lógicos, de comunicación, datos y personal que interrelacionados permiten el almacenamiento, transmisión y proceso de la información..

#### 2.3.41. VISUAL FOXPRO.

Es un sistema orientado a objeto para la generación de Base de Datos y el desarrollo de aplicaciones.

#### 2.3.42. WINDOWS.

Sistema operativo desarrollado por la empresa Microsoft cuyas diversas versiones (3.1, 95, 98, NT, 2000, XP, Vista, 7) han dominado el mercado de las computadoras personales, aunque no se puede decir lo mismo del mercado de redes corporativas.

#### 2.3.43. WINDOWS 7.

Es una actualización incremental del núcleo NT 6.0, lo cual sirve para mantener cierta compatibilidad con las aplicaciones y hardware que ya lo era para Windows Vista.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Investigación se ubicó en el nivel experimental en su variante pre experimental, porque permitió determinar la influencia de la aplicación de la variable independiente: el sistema informático GESDOC; en la variable dependiente: gestión documental de la Unidad de Archivos de la Empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. POR SU FINALIDAD**

Por su finalidad el trabajo de investigación es *aplicada*, ya que se buscó contrastar la influencia de la aplicación del software GESDOC en el proceso de gestión documentaria de la empresa materia de estudio.

##### **3.2.2. POR SU ALCANCE**

Por su alcance el trabajo de investigación es *sincrónica*, ya que tuvo la duración de ocho meses (los cuatro primeros meses se realizó el estudio y análisis de la Unidad de Archivos y en los

cuatro meses siguiente se realizó la aplicación práctica mediante la implantación del software desarrollado).

### 3.2.3. POR SU AMPLITUD

Por su amplitud el trabajo de investigación es *micro administrativa*, ya que estuvo enmarcada en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

### 3.2.4. POR SU PROFUNDIDAD

Por su profundidad el trabajo de investigación es *descriptivo, explicativo* y experimental, ya que ayudó a explicar la incidencia del sistema informático denominado GESDOC en los procedimientos administrativos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUANUCO S.A.

### 3.2.5. POR SUS FUENTES

Por sus fuentes el trabajo de investigación es *mixto*, debido a que se utilizaron datos de fuentes primarias como también de fuentes secundarias para concluir con el desarrollo del trabajo de investigación.

### 3.2.6. POR SU CARÁCTER

Por su carácter el trabajo de investigación es *cuantitativa*, debido que analizaron los datos en forma numérica y para el proceso de investigación se emplearon herramientas del campo de la estadística (tasas, porcentajes, cuadros estadísticos, etc.).

### 3.2.7. POR SU NATURALEZA

Por su naturaleza el trabajo de investigación es *documental*, porque se revisaron documentos de la organización para la investigación (manual de funciones, manual de procedimientos, reglamentos internos, estatuto de la empresa); *experimental*, puesto que se manipuló la variable independiente (el sistema informático GESDOC) para ver la influencia en la variable dependiente (los procedimientos administrativos de la gestión documentario de la Unidad de Archivos de la empresa); *encuestas*, ya que estas se emplearon para recoger datos y convertirlos en información.

### 3.2.8. POR SU MARCO

Por su marco el trabajo de investigación es de *campo*, ya que la investigación se materializó en la aplicación práctica conocimientos teóricos y prácticos en la empresa SEDA HUANUCO S.A.", que está ubicado en el Jr. General Prado N° 570 de la ciudad de Huánuco.

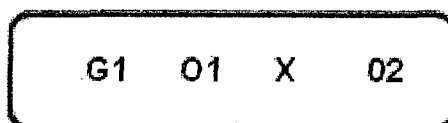
### 3.2.9. POR SU OBJETO

Por su objeto el trabajo de investigación es de multidisciplinario, porque se manejaron disciplinas de la Ciencias Administrativas, de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Informática.



### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño del presente trabajo de investigación fue experimental y se indica a continuación:



DÓNDE:

**G1:** Grupo experimental

**O1:** } Pre prueba

**O2:** } Post prueba

**X :** Tratamiento experimental

### 3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó un método principal y métodos secundarios que se detallan a continuación:

#### 3.4.1. MÉTODO PRINCIPAL

Como método principal se utilizó el Método Científico, con la finalidad de desarrollar los cuatro procesos con sus respectivos procedimientos que son los siguientes:

Planteamiento del problema (caracterización y objetivos), construcción de un modelo teórico (teorías, variables, hipótesis), deducción de consecuencias y la prueba de hipótesis (diseño metodológico, recolección y presentación de datos, análisis e interpretación, conclusión).

### **3.4.2.MÉTODOS SECUNDARIOS**

#### **3.4.2.1. MÉTODO DE LA OBSERVACIÓN**

Se utilizó el método de la observación para registrar en forma sistemática, las actividades que se desarrollan en los procedimientos administrativos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUANUCO S.A. a fin de documentar los pasos consecutivos y con ello se diseñó el software necesario.

#### **3.4.2.2. MÉTODO EXPLICATIVO**

Se utilizó el método explicativo para explicar la influencia de la variable independiente (Software GESDOC) en la variable dependiente (Procedimientos de la gestión documentaria).

#### **3.4.2.3. MÉTODO COMPARATIVO**

Se utilizó el método comparativo para establecer los resultados del grupo experimental (G1); Unidad de Archivos, en su primera fase, el análisis y documentación de los procedimientos manuales y posteriormente el impacto que origina la automatización de los procedimientos de gestión documentaria con la implementación del Software GESDOC en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.; para contrastar la hipótesis formulada.

#### **3.4.2.4. MÉTODO ESTADÍSTICO**

Se utilizó el método estadístico para la determinación de la muestra, en la recolección de datos, clasificación de datos, procesamiento, análisis e interpretación de los mismos, que ayudó en la comprobación de la hipótesis planteada y una mejor toma de decisiones.

#### **3.5. POBLACIÓN**

Para fines del trabajo de investigación se consideró dos tipos de poblaciones: la primera estuvo conformada por los cuatro trabajadores de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

La segunda población estuvo conformada por los 67 trabajadores administrativos de todas las Unidades Orgánicas de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., excluyendo a aquellos trabajadores que laboran en la Unidad de Archivos.

#### **3.6. MUESTRA**

La primera muestra estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la Unidad de Archivos, es decir por los 4 trabajadores administrativos.

La segunda muestra estuvo conformada por un sector representativo de trabajadores administrativos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., que ha sido obtenida de forma aleatoria y de tipo probabilista, con los siguientes parámetros:

| PARAMETRO                      | SÍMBOLO | VALOR     |
|--------------------------------|---------|-----------|
| Nivel de confianza al 90%      | Z       | 1.65      |
| Nivel de aceptación del modelo | p       | 0.5       |
| Nivel de rechazo del modelo    | q       | 0.5       |
| Error                          | e       | 0.1       |
| Población                      | N       | 67        |
| Número de muestra              | n       | <b>35</b> |

$$n = (N * z^2 * p * q) / (e^2 * (N-1) + z^2 * p * q)$$

Aplicando los valores

$$n = (67 * 1.65^2 * 0.5 * 0.5) / (0.1^2 * 66 + 1.65^2 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = 35 \text{ personas}$$

En consecuencia, la segunda muestra está conformada por los 35 trabajadores administrativos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A., exceptuando a los trabajadores administrativos de la Unidad de Archivos.

### 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

- La Encuesta. Se utilizó para formular cuestionario de preguntas relacionadas con el tema de investigación, uno dirigido a los trabajadores de la microempresa y otro orientado al personal administrativo de la empresa SEDA HUANUCO S.A.
- Análisis Documentario. Esta técnica se utilizó para revisar los documentos normativos y comerciales de la empresa SEDA HUANUCO S.A., en los cuales se incluyen el MOF, ROF, CAP, entre otros.

- La Entrevista. El que se utilizó mediante una guía de entrevista dirigida a los trabajadores de la microempresa materia de estudio.

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos son:

- La Estadística.
- La Guía de entrevista.
- Cuaderno de apuntes.
- Guía de Análisis Documentario.
- Software informático aplicado a la Estadística.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS**

#### **3.8.1. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos recolectados durante el trabajo de campo fueron procesados utilizando métodos y técnicas de la Estadística, especialmente los cuadros estadísticos en la cual utilizamos la parte porcentual.

#### **3.8.2. PRESENTACIÓN DE DATOS**

Los datos procesados del presente trabajo de investigación fueron presentados en cuadros y gráficos estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS EN LA FASE PREVIA A LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC.

#### CUADRO N° 01

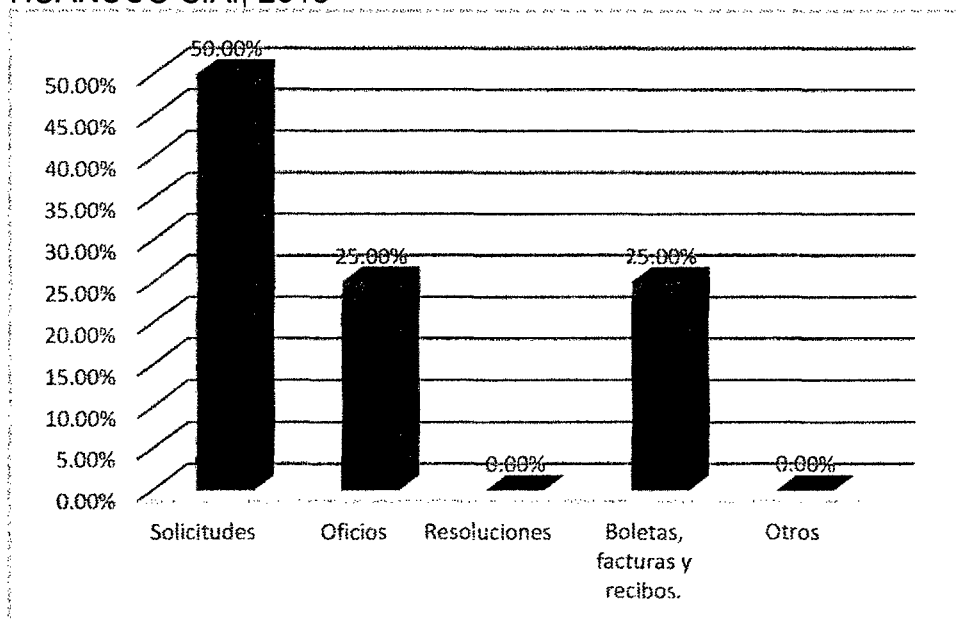
DOCUMENTOS QUE LLEGAN CON MÁS FRECUENCIA A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO                     | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|------------------------------|----------|-------------|
| Solicitudes                  | 2        | 50.0%       |
| Oficios                      | 1        | 25.0%       |
| Resoluciones                 | 0        | 00.0%       |
| Boletas, facturas y recibos. | 1        | 25.0%       |
| Otros                        | 0        | 00.0%       |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesis

## GRÁFICO N° 01

DOCUMENTOS QUE LLEGAN CON MÁS FRECUENCIA A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015



Fuente : cuadro N° 01

Elaboración : tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 01, responden a la pregunta: ¿Qué tipos de documentos llegan con más frecuencia a la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que él 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que los documentos que llegan con más frecuencia son las solicitudes. Así mismo el 25.0% señalan que los documentos que llegan con más frecuencia son los oficios. Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado respondió que los documentos

que llegan con más frecuencia a esta unidad son las boletas, facturas y recibos.

**CUADRO N° 02**

**ALMACENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**

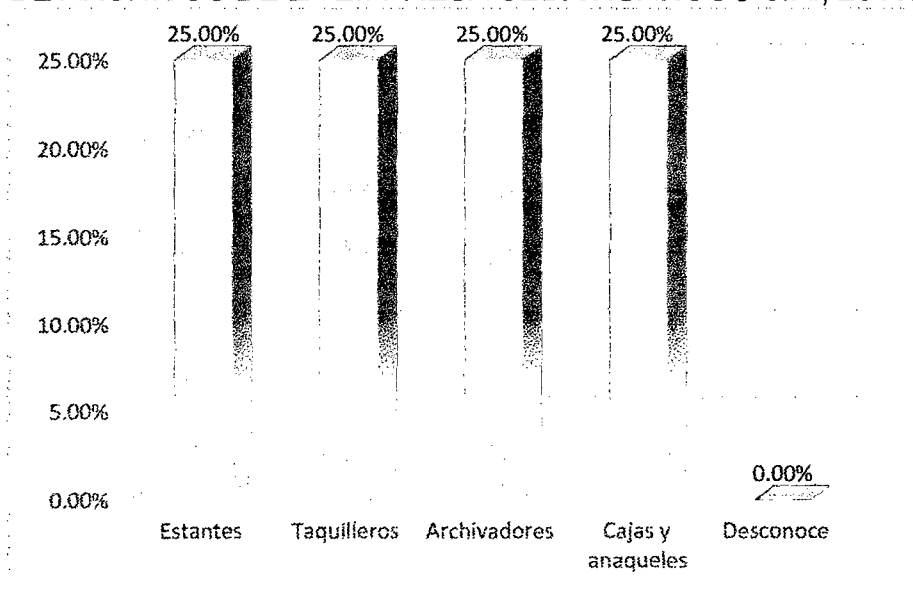
| CONCEPTO          | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|-------------------|----------|-------------|
| Estantes          | 1        | 25.0%       |
| Taquilleros       | 1        | 25.0%       |
| Archivadores      | 1        | 25.0%       |
| Cajas y anaqueles | 1        | 25.0%       |
| Desconoce         | 0        | 00.0%       |
| <b>TOTAL</b>      | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario

Elaboración: tesistas

**GRÁFICO N° 02**

**ALMACENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**



Fuente : cuadro N° 02

Elaboración: tesistas



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 02, responden a la pregunta: ¿En qué lugar se almacenan los documentos que llegan a la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que los documentos son almacenados en estantes. Así mismo el 25.0% señalan que los documentos son almacenados en taquilleros, así mismo el 25.0% señalaron que los documentos son almacenados en archivadores. Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado respondió que los documentos son almacenados en archivadores.

### CUADRO N° 03

ARCHIVAMIENTO DE DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

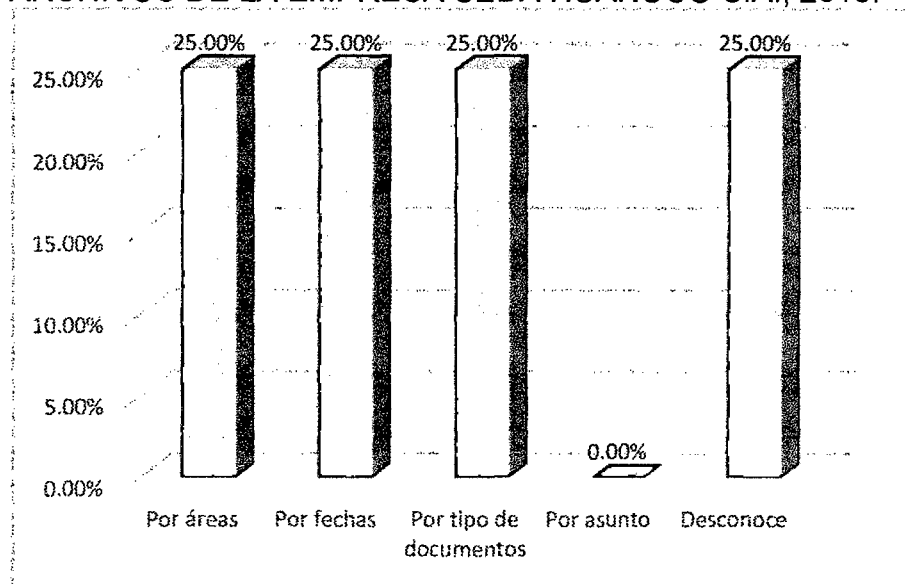
| CONCEPTO               | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|------------------------|----------|-------------|
| Por áreas              | 1        | 25.0%       |
| Por fechas             | 1        | 25.0%       |
| Por tipo de documentos | 1        | 25.0%       |
| Por asunto             | 0        | 00.0%       |
| Desconoce              | 1        | 25.0%       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración : tesis

### GRÁFICO N° 03

#### ARCHIVAMIENTO DE DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 03

Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 03, responden a la pregunta: ¿Cómo se organiza el archivamiento de los documentos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que los documentos están organizados por áreas. Así mismo el 25.0% señalan que los documentos son organizados por fechas que llegan, así mismo el 25.0% señalaron que está organizado por tipo de documento. Finalmente se observa que el 25.0% desconoce.

#### CUADRO N° 04

TIEMPO DE ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

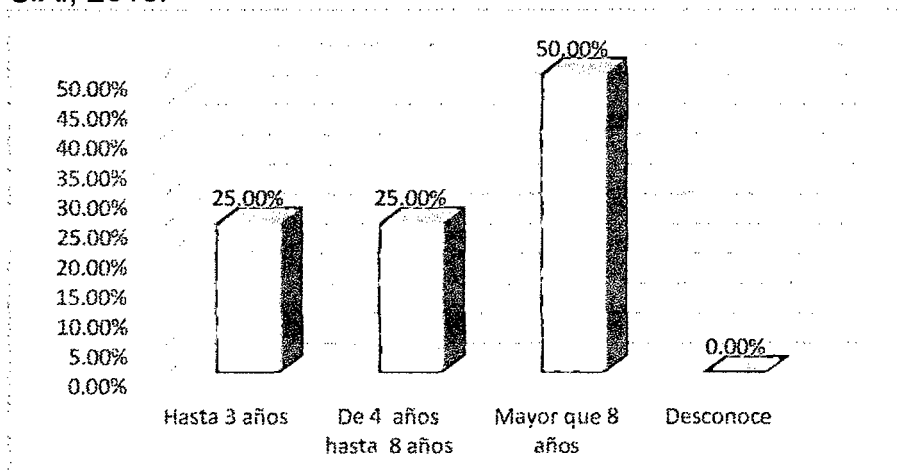
| CONCEPTO               | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|----------|------------|
| Hasta 3 años           | 1        | 25.0%      |
| De 4 años hasta 8 años | 1        | 25.0%      |
| Mayor que 8 años       | 2        | 50.0%      |
| Desconoce              | 0        | 0.0%       |
| TOTAL                  | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario

Elaboración : tesistas

#### GRÁFICO N° 04

TIEMPO DE ALMACENAMIENTO DEL DOCUMENTO EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 04

Elaboración : tesistas

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 04, responden a la pregunta: ¿Cuánto tiempo permanece almacenado el documento en la unidad? De los datos obtenidos se puede apreciar que el 50.0% del personal de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados

señalaron que el tiempo que permanece almacenado un documento en la unidad es mayor que 8 años . Así mismo el 25.0% del personal señalan que el tiempo que permanece almacenado un documento en la unidad es de 4 a 8 años. Finalmente el 25.0% del personal señalaron que el tiempo que permanece almacenado un documento en la unidad es hasta 3 años.

### CUADRO N° 05

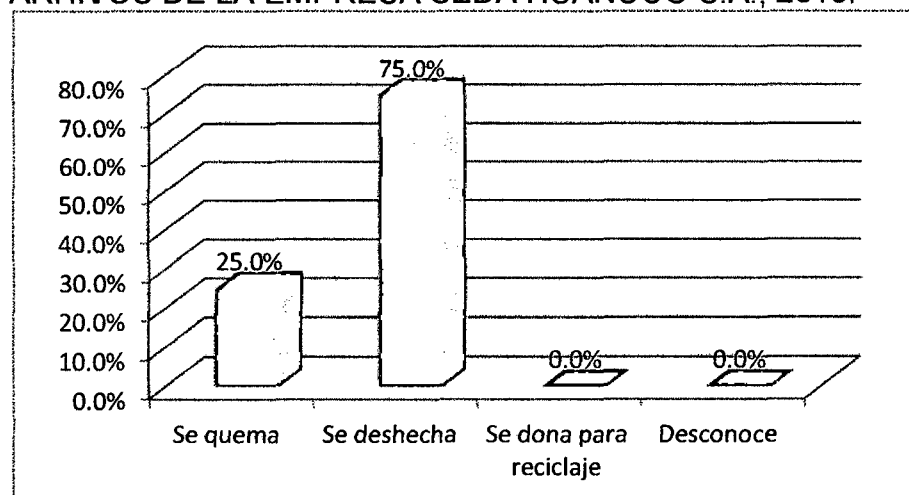
DESTINO DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO               | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|------------------------|----------|-------------|
| Se quema               | 1        | 25.0%       |
| Se deshecha            | 3        | 75.0%       |
| Se dona para reciclaje | 0        | 0.0%        |
| Desconoce              | 0        | 0.0%        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración : tesistas

### GRÁFICO N° 05

DESTINO DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 05  
Elaboración : tesistas

## ANALISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 05, responden a la pregunta: ¿Cuál es el destino de los documentos cuando se deshacen? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 75.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que los documentos se desechan. Así mismo el 25.0% señalan que los documentos son quemados cuando se deshacen. Finalmente el 00.0% del personal administrativo de la unidad de archivos señalan que los documentos se dona para reciclaje.

### CUADRO N° 06

DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ADMINISTRAR LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS EN LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015

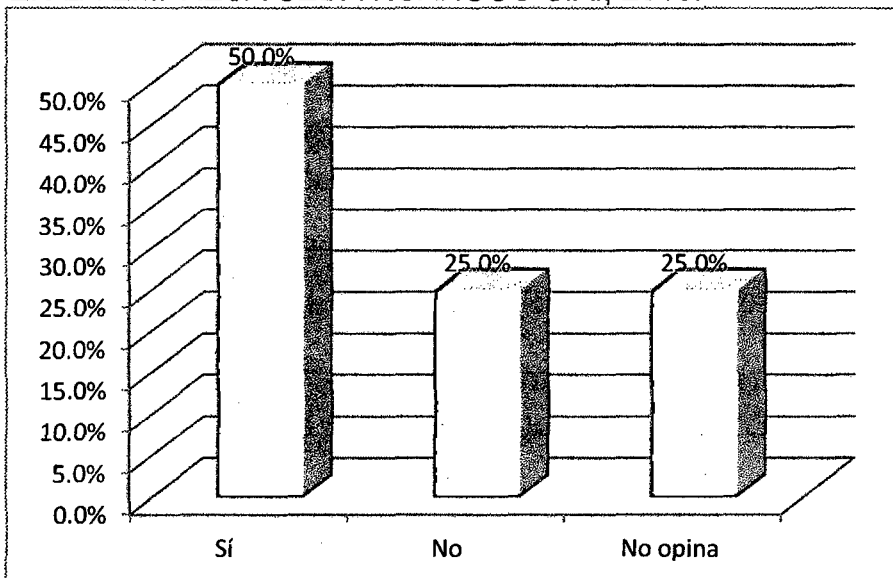
| CONCEPTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Sí       | 2        | 50.0%      |
| No       | 1        | 25.0%      |
| No opina | 1        | 25.0%      |
| TOTAL    | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 06

DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ADMINISTRAR LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS EN LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 06

Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 06, responden a la pregunta: ¿Se dispone de personal calificado para administrar los archivos y los documentos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que si se dispone del personal calificado para la administración de los archivos y documentos. Así mismo el 25.0% del personal señalan que no se dispone del personal calificado para la administración de los archivos y documentos,

Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado no opina sobre el tema.

### CUADRO N° 07

TIEMPO QUE SE REALIZA EL MANTENIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A, 2015.

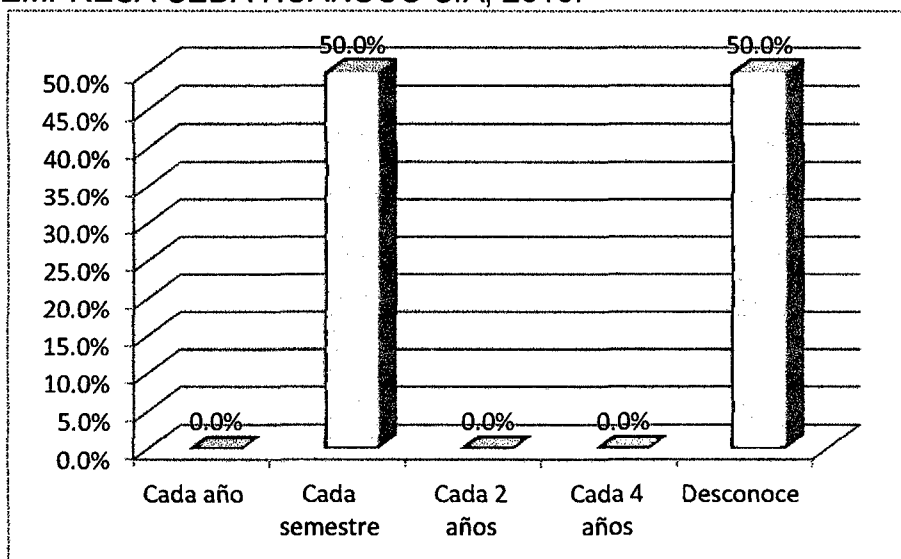
| CONCEPTO      | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|---------------|----------|-------------|
| Cada año      | 0        | 0.0%        |
| Cada semestre | 2        | 50.0%       |
| Cada 2 años   | 0        | 0.0%        |
| Cada 4 años   | 0        | 0.0%        |
| Desconoce     | 2        | 50.0%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 07

TIEMPO QUE SE REALIZA EL MANTENIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A, 2015.



Fuente : cuadro N° 07

Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 07, responden a la pregunta: ¿Cada cuánto tiempo se realiza el mantenimiento y la conservación de los documentos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el mantenimiento y la conservación de los documentos lo realizan cada semestre. Así mismo el 50.0% del personal desconocen el tiempo que realizan el mantenimiento y la conservación de los documentos.

### CUADRO N° 08

DISPOSICIÓN DE COMPUTADORAS PARA EL DESARROLLO DE TAREAS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO     | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|--------------|----------|-------------|
| Sí           | 2        | 50.0%       |
| No           | 1        | 25.0%       |
| Desconoce    | 1        | 25.0%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b> | <b>100%</b> |

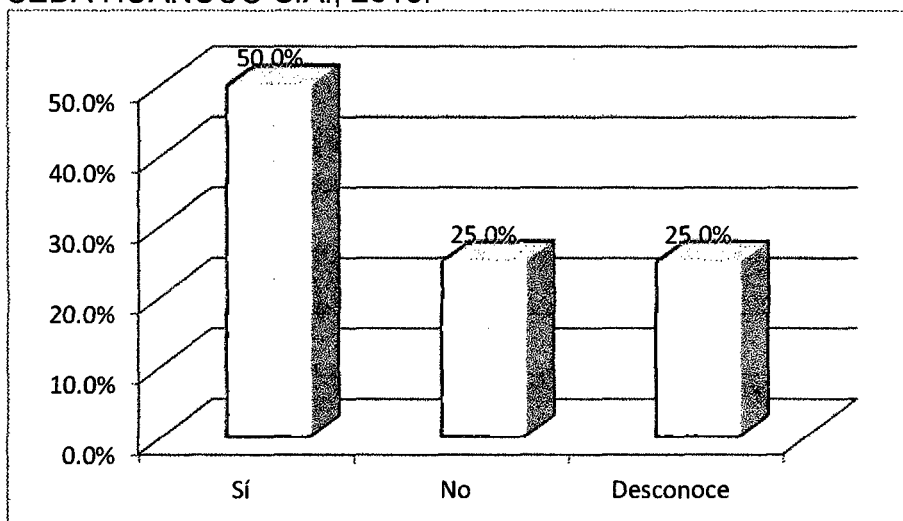
Fuente : cuestionario

Elaboración: tesisistas



## GRÁFICO N° 08

DISPOSICIÓN DE COMPUTADORAS PARA EL DESARROLLO DE TAREAS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 08  
Elaboración: Los investigadores

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 08, responden a la pregunta: ¿La unidad de archivos dispone de computadoras para el desarrollo en sus tareas y actividades administrativas? De los datos obtenidos se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí disponen de computadoras para el desarrollo de sus actividades. Así mismo el 25.0% del personal señalan que no disponen de computadoras para el desarrollo de sus actividades. Finalmente se observa que el 25.0% del personal restante encuestado respondió que desconocen.

### CUADRO N° 09

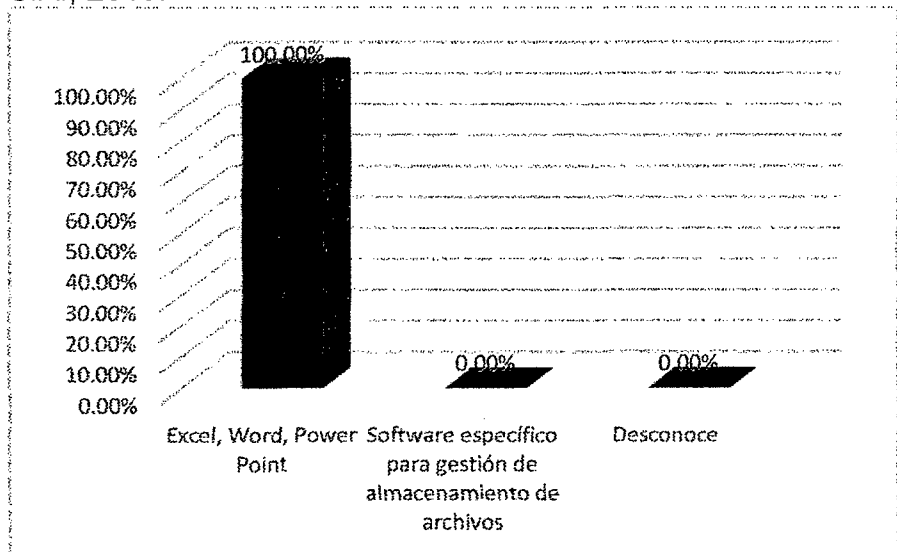
TIPO DE SOFTWARE QUE DISPONE LA UNIDAD EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO   | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|--|----------|-------------|
| Excel, Word, Power Point                                       | 4        | 100.0%      |
| Software específico para gestión de almacenamiento de archivos | 0        | 0.0%        |
| Desconoce  | 0        | 00.0%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 09

TIPO DE SOFTWARE QUE DISPONE LA UNIDAD EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 09  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 09, responden a la pregunta: ¿Qué tipo de software sobre aplicación dispone la unidad? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 100.0% del

personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el tipo de software que dispone la unidad es el Excel, Word, Power Point.

### CUADRO N° 10

UBICACIÓN DE UN DOCUMENTO ALMACENADO EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

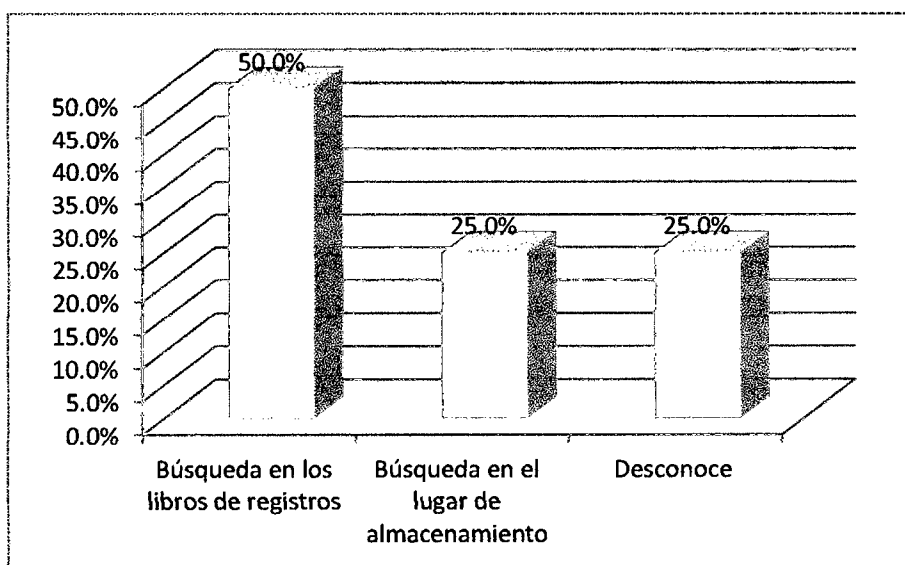
| CONCEPTO                               | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|--|----------|-------------|
| Búsqueda en los libros de registros    | 2        | 50.0%       |
| Búsqueda en el lugar de almacenamiento | 1        | 25.0%       |
| Desconoce                              | 1        | 25.0%       |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 10

UBICACIÓN DE UN DOCUMENTO ALMACENADO EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 10

Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 10, responden a la pregunta: ¿Cómo se realiza la ubicación de un documento almacenado? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que la ubicación de un documento almacenado en la unidad lo realizan por medio de la búsqueda en los libros de registros. Así mismo el 25.0% del personal administrativo de la unidad de archivos encuestados señalan que la ubicación de un documento almacenado lo realizan por medio de la búsqueda en el lugar de almacenamiento. Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado desconocen como ubicar un documento en la unidad.

### CUADRO N° 11

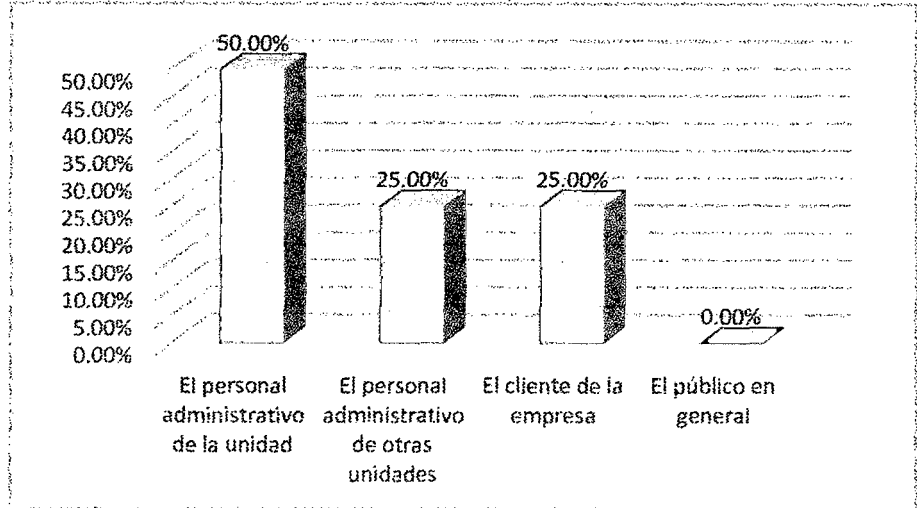
ACCESO A LA IDENTIFICACIÓN Y BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO                                     | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|--|----------|-------------|
| El personal administrativo de la unidad      | 4        | 50.0%       |
| El personal administrativo de otras unidades | 2        | 25.0%       |
| El cliente de la empresa                     | 1        | 25.0%       |
| El público en general                        | 0        | 0.0%        |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 11

### ACCESO A LA IDENTIFICACIÓN Y BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 11

Elaboración: tesis

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 11, responden a la pregunta: ¿Quiénes acceden a la identificación y búsqueda de documentos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el personal administrativo de la unidad acceden a la identificación y búsqueda de documentos. Así mismo el 25.0% del personal señalan que el otro grupo que acceden a la identificación y búsqueda de documentos es el personal administrativo de otras unidades. Finalmente se observa que el 25.0% del personal

respondió que el cliente de la empresa es quien accede a la identificación y búsqueda de los documentos.

### CUADRO N° 12

FORMATO EN QUE RECIBEN INFORMACIÓN LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

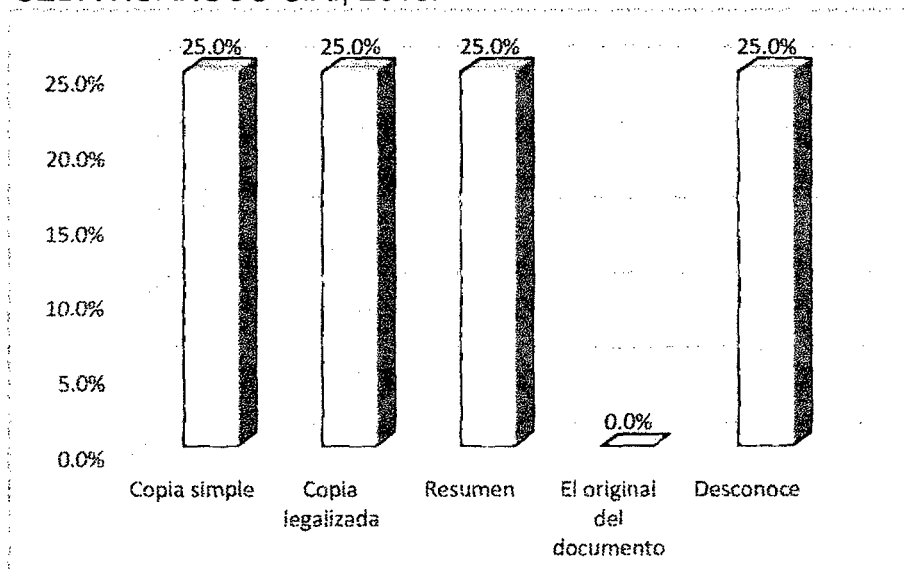
| CONCEPTO                  | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|---------------------------|----------|-------------|
| Copia simple              | 1        | 25.0%       |
| Copia legalizada          | 1        | 25.0%       |
| Resumen                   | 1        | 25.0%       |
| El original del documento | 0        | 0.0%        |
| Desconoce                 | 1        | 25.0%       |
| <b>TOTAL</b>              | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 12

FORMATO EN QUE RECIBEN INFORMACIÓN LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 12

Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 12, responden a la pregunta: ¿En qué formato reciben información los usuarios de los archivos almacenados? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el formato de información que reciben los usuarios es en copia simple. Así mismo el 25.0% del personal señalan que el formato en que reciben la información los usuarios es en copia legalizada, así mismo el 25.0% del personal señalaron que el formato en que reciben la información los usuarios es en resumen. Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado desconoce el formato en que reciben información los usuarios.

### CUADRO N° 13

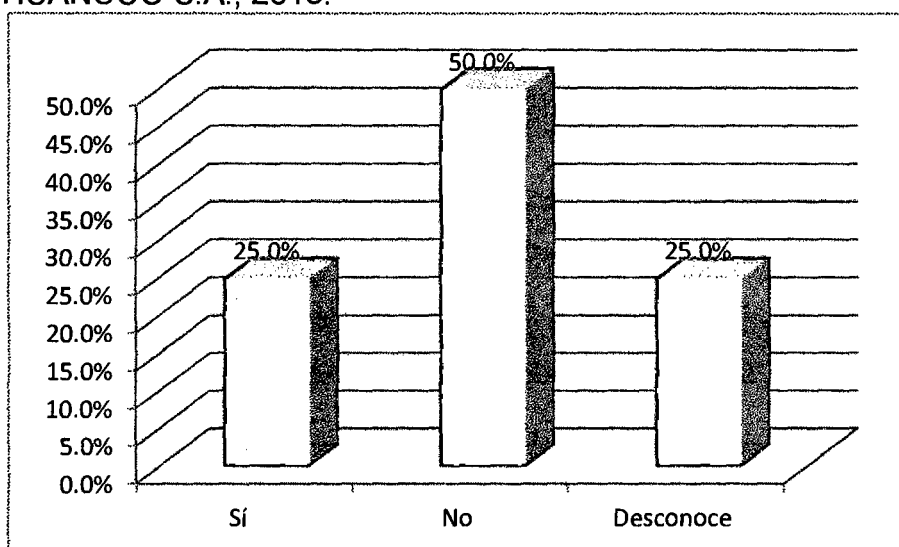
PRESUPUESTO ECONÓMICO NECESARIO PARA MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO  | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------|----------|------------|
| Sí        | 1        | 25.0%      |
| No        | 2        | 50.0%      |
| Desconoce | 1        | 25.0%      |
| TOTAL     | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 13

PRESUPUESTO ECONÓMICO NECESARIO PARA MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 13  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 13, responden a la pregunta: ¿Se dispone de presupuesto económico necesario para mejorar el sistema de gestión de archivos mediante el uso de tecnología informática? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que no cuentan con el presupuesto necesario para mejorar el sistema de gestión de archivos mediante el uso de tecnología informática. Así mismo el 25.0% del personal señalan que si cuentan con el presupuesto necesario para mejorar el



sistema de gestión de archivos mediante el uso de tecnología informática, Finalmente se observa que el 25.0% restante del personal encuestado desconoce sobre el tema.

**4.1.2.RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS UNIDADES EXTERNAS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS FASE PREVIA A LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC.**

**CUADRO N° 14**

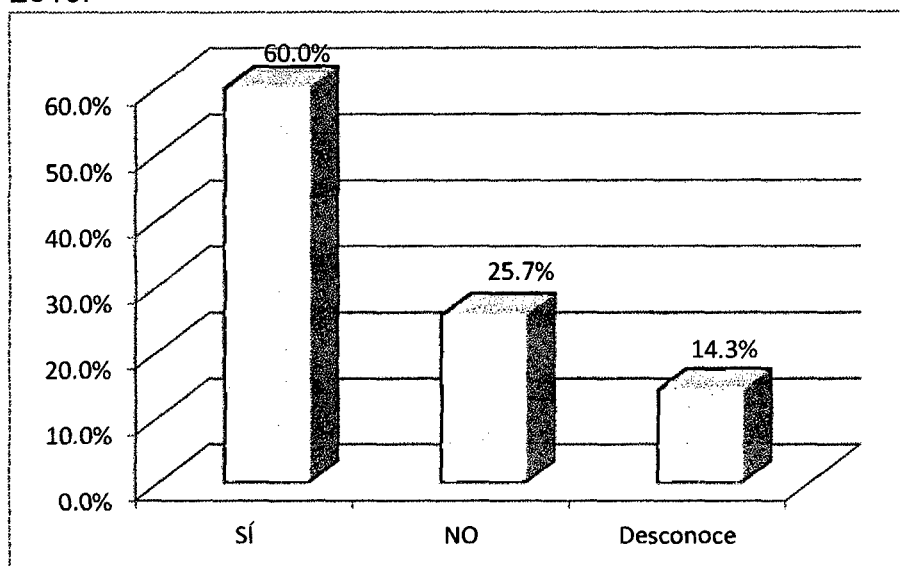
**DISPOSICIÓN DE PERSONAL ESPECIALIZADO PARA DESARROLLAR EL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**

| CONCEPTO     | CANTIDAD  | PORCENTAJE    |
|--------------|-----------|---------------|
| SI           | 21        | 60.0%         |
| NO           | 9         | 25.7%         |
| Desconoce    | 5         | 14.3%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>35</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 14

DISPOSICIÓN DE PERSONAL ESPECIALIZADO PARA DESARROLLAR EL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA EMPRESA SEDA HUNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 14  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 14, responden a la pregunta: ¿La empresa dispone de personal especializado para desarrollar software en la automatización de gestión documental en la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 60% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí disponen de personal especializado para desarrollar software en la automatización de gestión documental en la unidad de archivos. Así mismo el 25.7% del personal señalan que no

disponen de personal especializado para desarrollar software en la automatización de gestión documentaria en la unidad de archivos, así mismo el 14.3% del personal encuestado respondió que desconoce sobre el tema.

### CUADRO N° 15

USO DE LOS DOCUMENTOS ARCHIVADOS POR LA UNIDAD, DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

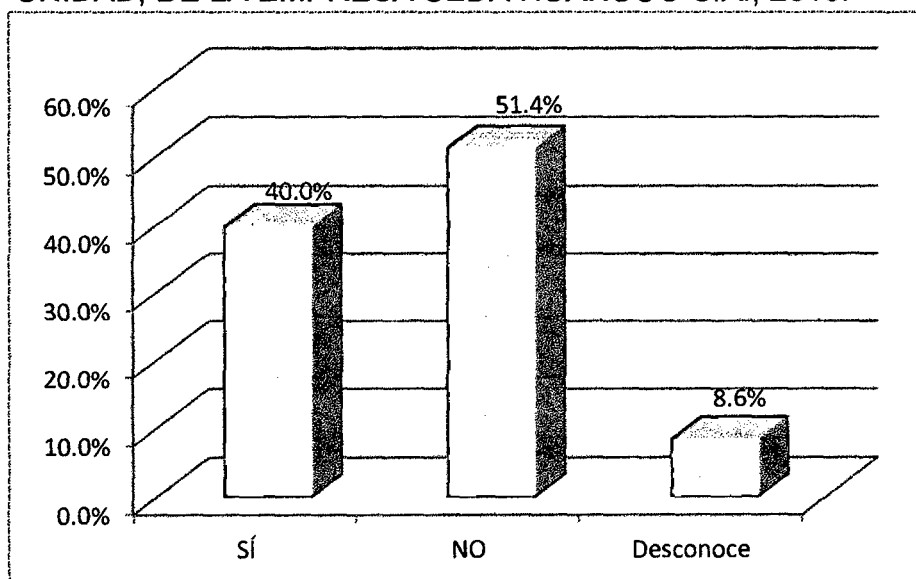
| CONCEPTO  | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------|----------|------------|
| SÍ        | 14       | 40.0%      |
| NO        | 18       | 51.4%      |
| Desconoce | 3        | 8.6%       |
| TOTAL     | 35       | 100%       |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 15

USO DE LOS DOCUMENTOS ARCHIVADOS POR LA UNIDAD, DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 15

Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 15, responden a la pregunta: ¿Su unidad hace uso de los documentos archivados? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 40% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que su unidad sí hace uso de los documentos archivados. Así mismo el 51.4% del personal señalan que su unidad no hace uso de los documentos archivados. Finalmente se observa que el 8.6% del personal encuestado respondió que desconoce sobre el tema.

### CUADRO N° 16

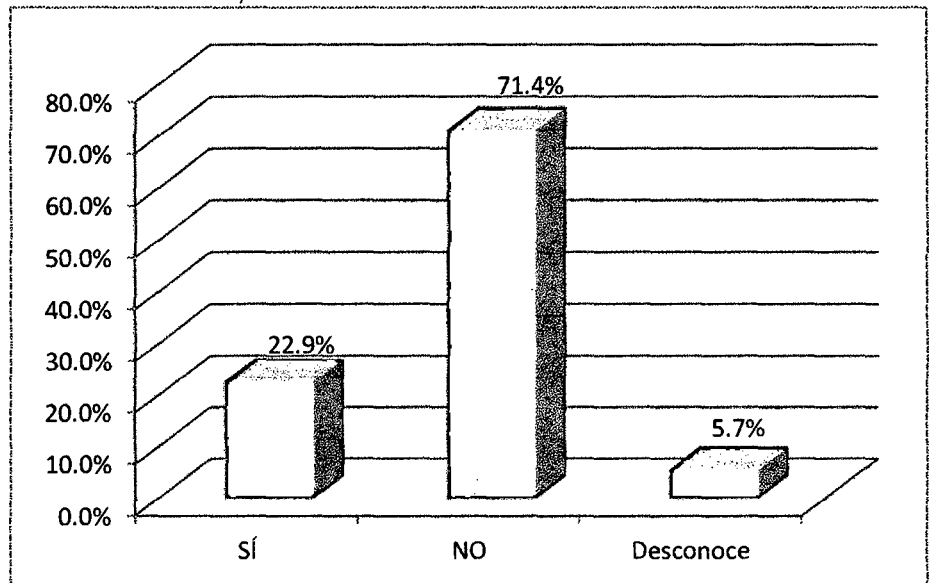
INTERÉS DE LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS PARA MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO  | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------|----------|------------|
| SÍ        | 8        | 22.9%      |
| NO        | 25       | 71.4%      |
| Desconoce | 2        | 5.7%       |
| TOTAL     | 35       | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 16

INTERÉS DE LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS PARA MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 16

Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 16, responden a la pregunta: ¿Existe interés de los directivos y el personal de la unidad de archivos para mejorar el sistema de gestión documental en la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 22.9% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí existe interés de los directivos y el personal de la unidad de archivos para mejorar el sistema de gestión documental. Así mismo el 71.4% del personal señalan que no existe interés de los directivos y el

personal de la unidad de archivos para mejorar el sistema de gestión documentaria. Finalmente se observa que el 5.7% del personal encuestado respondió que desconoce el tema.

### CUADRO N° 17

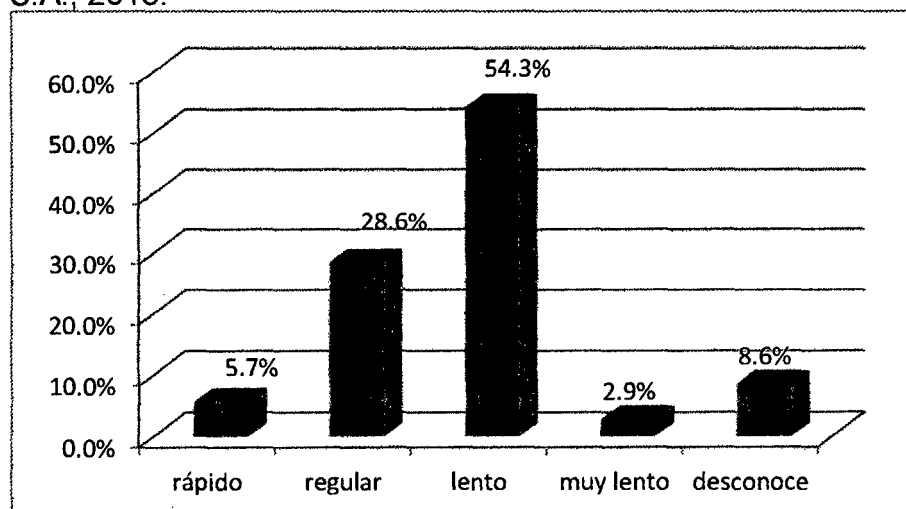
EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO     | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|--------------|-----------|-------------|
| Rápida       | 2         | 5.7%        |
| Regular      | 10        | 28.6%       |
| Lento        | 19        | 54.3%       |
| Muy lento    | 1         | 2.9%        |
| Desconoce    | 3         | 8.6%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>35</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 17

EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 17  
Elaboración : tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 17, responden a la pregunta: ¿El tiempo de atención de los documentos requeridos a la unidad de archivos es...? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 5.7% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el tiempo de atención de los documentos requeridos a la unidad de archivos es rápida. Así mismo el 28.6% del personal señalan que el tiempo de atención de los documentos requeridos a la unidad de archivos es regular, por otro lado el 54.3% del personal señalaron que el tiempo de atención de los documentos requeridos a la unidad de archivos es lento, así mismo el 2.9% del personal señalaron que el tiempo de atención de los documentos requeridos a la unidad de archivos es muy lento. Finalmente se observa que el 8.6% del personal encuestado respondió que desconoce sobre el tema.

### CUADRO N° 18

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

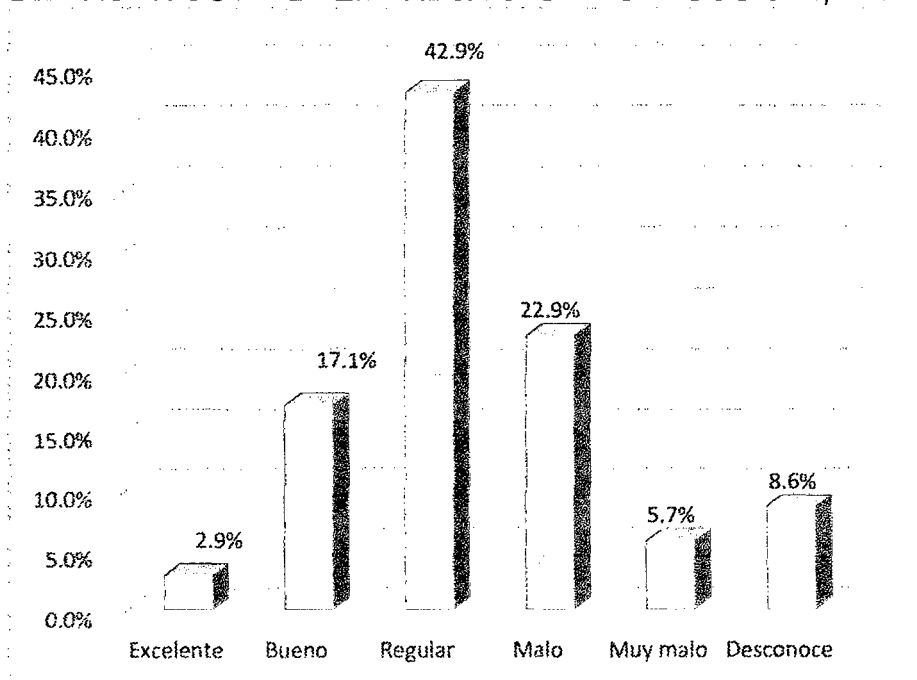
| CONCEPTO     | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente    | 1         | 2.9%        |
| Bueno        | 6         | 17.1%       |
| Regular      | 15        | 42.9%       |
| Malo         | 8         | 22.9%       |
| Muy malo     | 2         | 5.7%        |
| Desconoce    | 3         | 8.6%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>35</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 18

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 18

Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 18, responden a la pregunta: ¿Cómo evalúa la calidad del servicio



de la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 2.9% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que la calidad del servicio de la unidad de archivos es excelente. Así mismo el 17.1% del personal señalan que la calidad del servicio de la unidad de archivos es buena, por otro lado el 42.9% del personal señalaron que la calidad del servicio de la unidad de archivos es regular, así mismo el 22.9% del personal señalaron que la calidad del servicio de la unidad de archivos es malo, por otro lado el 5.7% del personal señalaron que la calidad del servicio de la unidad de archivos es muy malo. Finalmente se observa que el 8.6% del personal encuestado respondió que desconoce sobre el tema.

#### CUADRO N° 19

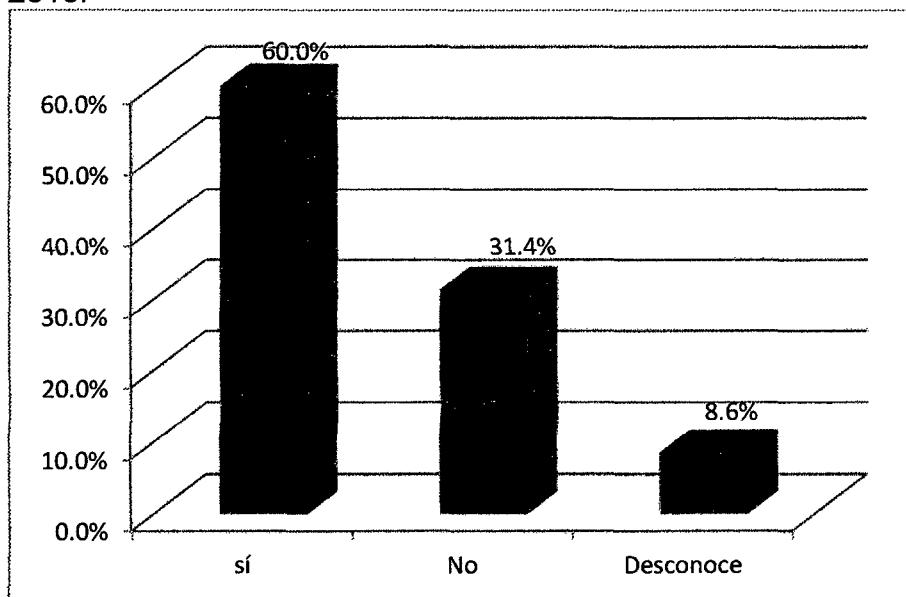
NECESIDAD DE MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO     | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|--------------|-----------|-------------|
| Sí           | 21        | 60.0%       |
| No           | 11        | 31.4%       |
| Desconoce    | 3         | 8.6%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>35</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesisistas

## GRÁFICO N° 19

NECESIDAD DE MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 19

Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 19, responden a la pregunta: ¿Es necesario mejorar el sistema de gestión de archivos mediante la aplicación de un sistema informático? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 60.0% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí es necesario mejorar el sistema de gestión de archivos mediante la aplicación de un sistema informático. Así mismo el 31.4% del personal señalan que no es necesario mejorar el sistema de gestión de archivos mediante la aplicación de un

sistema informático. Finalmente se observa que el 8.6% del personal encuestado respondió que desconoce sobre el tema.

### CUADRO N° 20

FACTORES QUE DEBE MEJORAR LA UNIDAD DE ARCHIVOS EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

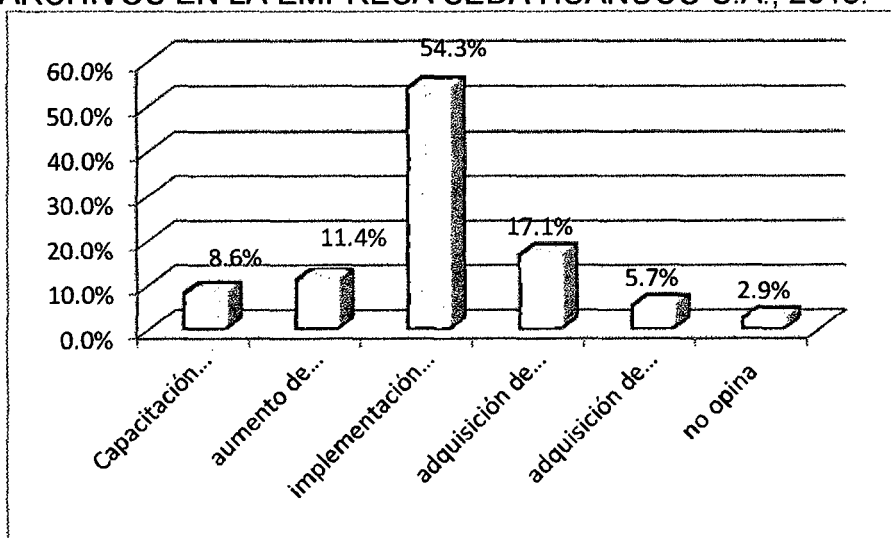
| CONCEPTO   | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|--|----------|-------------|
| Capacitación personal  | 3        | 8.6%        |
| aumento de personal calificado                               | 4        | 11.4%       |
| Implementación de un sistema informático.                    | 19       | 54.3%       |
| Adquisición de equipos informáticos.                         | 6        | 17.1%       |
| Adquisición de inmobiliario para almacenamiento de archivos. | 2        | 5.7%        |
| no opina   | 1        | 2.9%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 20

FACTORES QUE DEBE MEJORAR LA UNIDAD DE ARCHIVOS EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 20

Elaboración: tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 20, responden a la pregunta: ¿Qué factores debe mejorar la unidad de archivos para elevar la calidad de servicio? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 8.6% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el factor que debe mejorar la unidad de archivos es la capacitación al personal. Así mismo el 11.4% del personal señalan que el factor que debe mejorar la unidad de archivos es el aumento del personal calificado, por otro lado el 54.3% del personal señalaron que el factor que debe mejorar la unidad de archivos es la implementación de un sistema de información, así mismo el 17.1% del personal señalaron que el factor que debe mejorar la unidad de archivos es la adquisición de equipos informáticos, por otro lado el 5.7% del personal señalaron que el factor que debe mejorar la unidad de archivos es la Adquisición de inmobiliario para almacenamiento de archivos. Finalmente se observa que el 2.9% del personal encuestado no opina sobre el tema.

### CUADRO N° 21

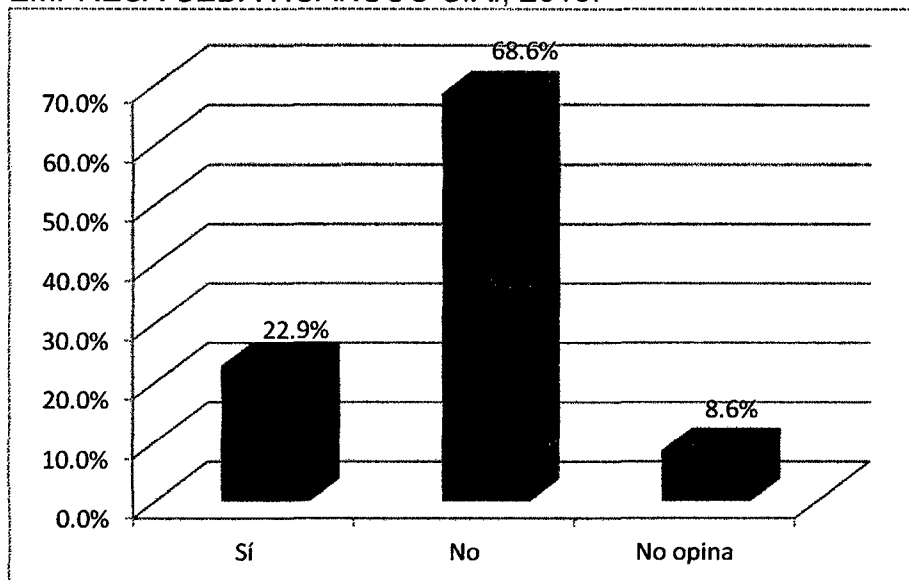
ADECUADA UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ARCHIVO EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Sí       | 8        | 22.9%      |
| No       | 24       | 68.6%      |
| No opina | 3        | 8.6%       |
| TOTAL    | 35       | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 21

ADECUADA UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ARCHIVO EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 21  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 21, responden a la pregunta: ¿Es adecuado en la empresa la ubicación de la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 22.9% del personal administrativo de las unidades externas a la

unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí es adecuado en la empresa la ubicación de la unidad de archivos. Así mismo el 68.6% del personal señalan que no es adecuado en la empresa la ubicación de la unidad de archivos. Finalmente se observa que el 8.6% del personal encuestado no opina sobre el tema.

#### 4.1.3.RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS EN LA FASE POST A LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC

**CUADRO N° 22**

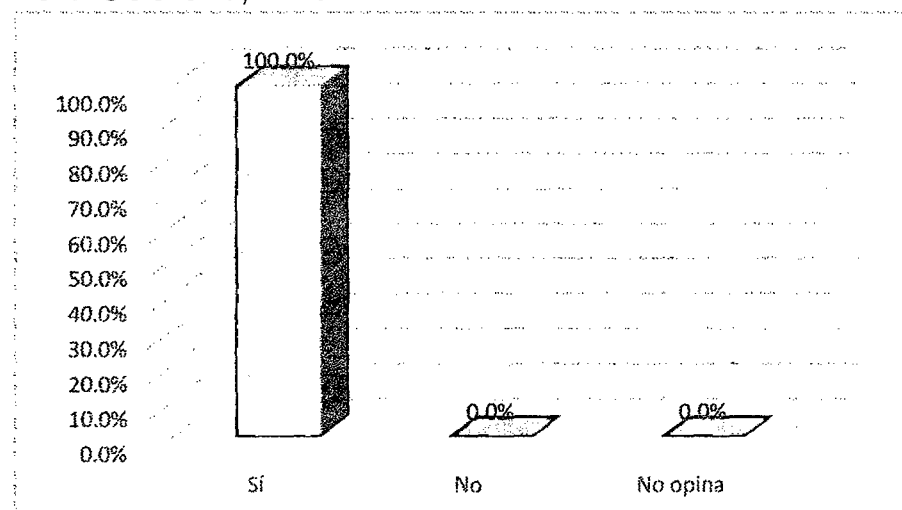
CONOCIMIENTO DEL SOFTWARE GESDOC INSTALADO EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Sí       | 4        | 100.0%     |
| No       | 0        | 0.0%       |
| No opina | 0        | 0.0%       |
| TOTAL    | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesis

## GRÁFICO N° 22

CONOCIMIENTO DEL SOFTWARE GESDOC INSTALADO EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 22  
Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 22, responden a la pregunta: ¿Conoce el software GESDOC instalado en la Unidad de Archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico, se puede apreciar que el 100.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí conocen el software GESDOC instalado en la Unidad de Archivos.

### CUADRO N° 23

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC DENTRO DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

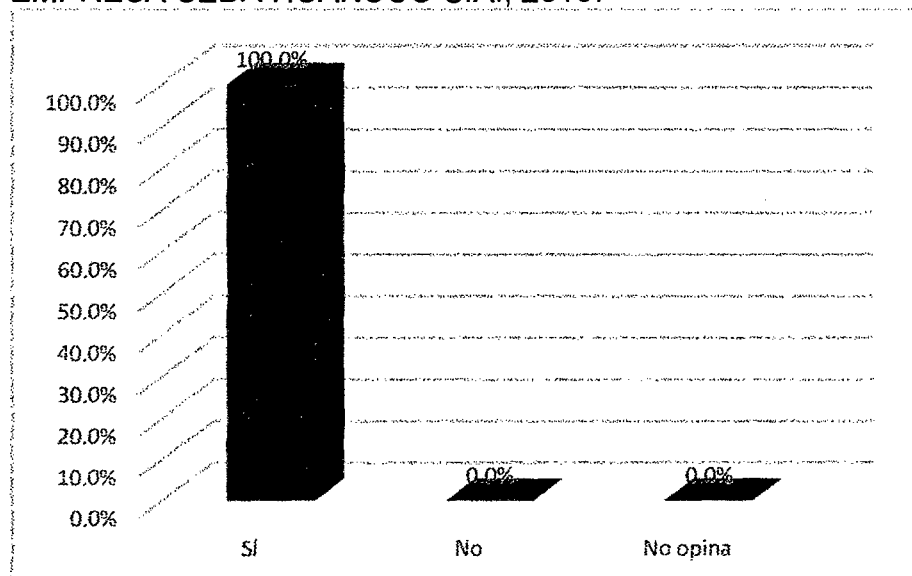
| CONCEPTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Sí       | 4        | 100.0%     |
| No       | 0        | 0.0%       |
| No opina | 0        | 0.0%       |
| TOTAL    | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 23

PARTICIPACIÓN EN LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC DENTRO DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 23

Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 23, responden a la pregunta: ¿Ha sido partícipe en la implantación del software GESDOC dentro de la Unidad de Archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico, se



puede apreciar que el 100.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí participaron en la implantación del software GESDOC dentro de la Unidad de Archivos.

**CUADRO N° 24**

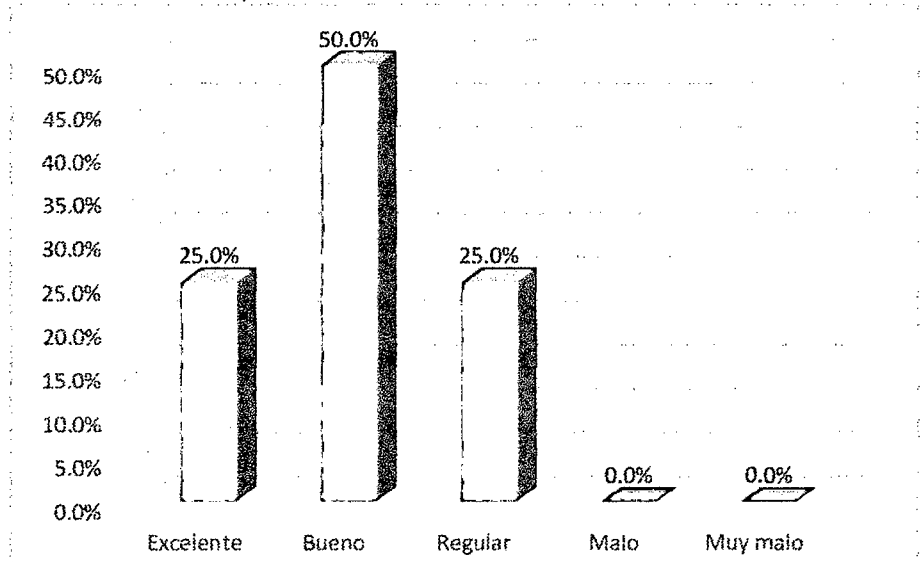
**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**

| CONCEPTO     | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|--------------|----------|-------------|
| Excelente    | 1        | 25.0%       |
| Bueno        | 2        | 50.0%       |
| Regular      | 1        | 25.0%       |
| Malo         | 0        | 0.0%        |
| Muy malo     | 0        | 0.0%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

**GRÁFICO N° 24**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**



Fuente : cuadro N° 24  
Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 24, responden a la pregunta: ¿Cómo evalúa la calidad del software GESDOC? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que los documentos están organizados por el tipo de documento y por áreas. Así mismo el 25.0% del personal señalaron que evalúan como excelente la calidad del software GESDOC, así mismo el 50.0% del personal señalaron que evalúan como bueno. Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado respondió que evalúan como regular.

### CUADRO N° 25

TIPOS DE BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS QUE PERMITE REALIZAR EL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

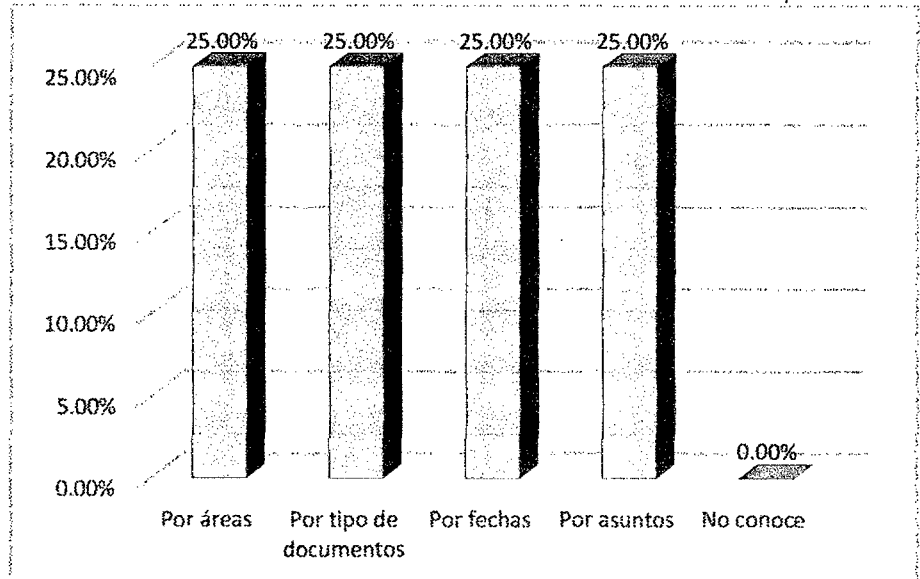
| CONCEPTO               | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|----------|------------|
| Por áreas              | 1        | 25.00%     |
| Por tipo de documentos | 1        | 25.00%     |
| Por fechas             | 1        | 25.00%     |
| Por asuntos            | 1        | 25.00%     |
| No conoce              | 0        | 0.00%      |
| TOTAL                  | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 25

TIPOS DE BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS QUE PERMITE REALIZAR EL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 25

Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 25, responden a la pregunta: ¿Qué tipos de búsqueda de documentos permite realizar el software GESDOC? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.00% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que permite la búsqueda de documentos por áreas. Así mismo el 25.00% del personal señalan que permite la búsqueda de documentos por tipo de documentos, mientras el 25.00% del personal señalaron que permite la búsqueda de documentos por fechas. Finalmente se observa que el 25.00%

del personal encuestado respondió que los documentos que permite la búsqueda de documentos por asunto.

**CUADRO N° 26**

**DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE PERMITE EL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.**

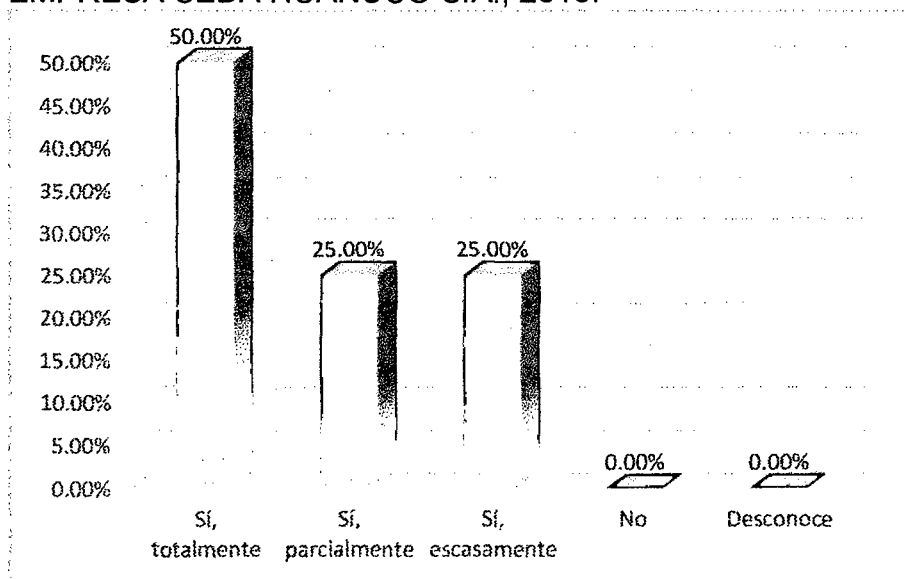
| CONCEPTO         | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|------------------|----------|-------------|
| Sí, totalmente   | 2        | 50.00%      |
| Sí, parcialmente | 1        | 25.00%      |
| Sí, escasamente  | 1        | 25.00%      |
| No               | 0        | 0.00%       |
| Desconoce        | 0        | 0.00%       |
| <b>TOTAL</b>     | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

**GRÁFICO N° 26**

**DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE PERMITE EL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.**



Fuente : cuadro N° 26

Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 26, responden a la pregunta: ¿El software GESDOC permite la digitalización de los documentos originales para archivar? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí, totalmente el software permite la digitalización de los documentos originales. Así mismo el 25.0% del personal señalan que sí, parcialmente. Mientras que el 25.0% del personal señalaron que sí, escasamente.

### CUADRO N° 27

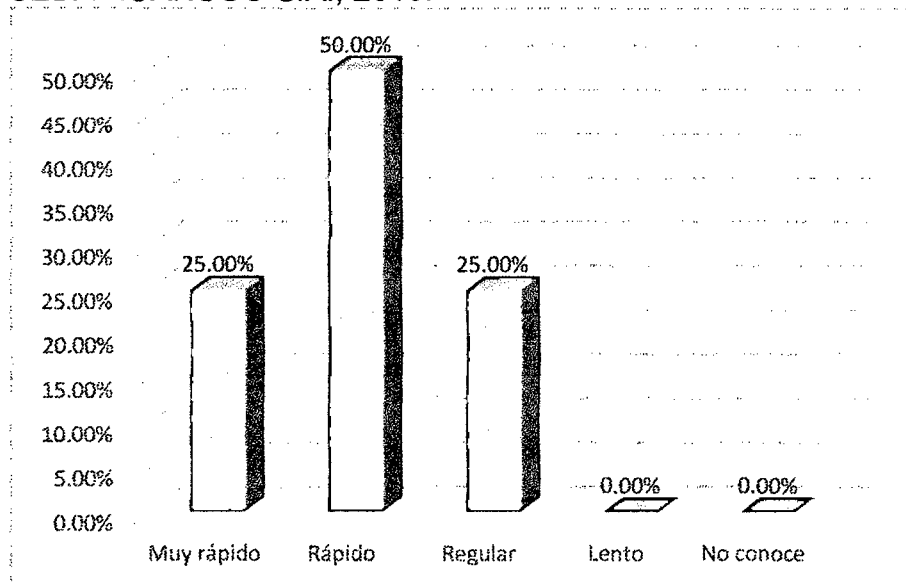
NIVEL DE UBICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS MEDIANTE EL USO DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO   | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------|----------|------------|
| Muy rápido | 1        | 25.00%     |
| Rápido     | 2        | 50.00%     |
| Regular    | 1        | 25.00%     |
| Lento      | 0        | 0.00%      |
| No conoce  | 0        | 0.00%      |
| TOTAL      | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 27

NIVEL DE UBICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS MEDIANTE EL USO DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 27

Elaboración : tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 27, responden a la pregunta: ¿Mediante el uso del software GESDOC, la recuperación y ubicación de los archivos es? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.0% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que mediante el uso del software GESDOC, la recuperación y ubicación de los archivos es muy rápido. Así mismo el 50.0% del personal señalan que es rápido. Finalmente se observa que el 25.0% del personal encuestado respondió que es regular.

### CUADRO N° 28

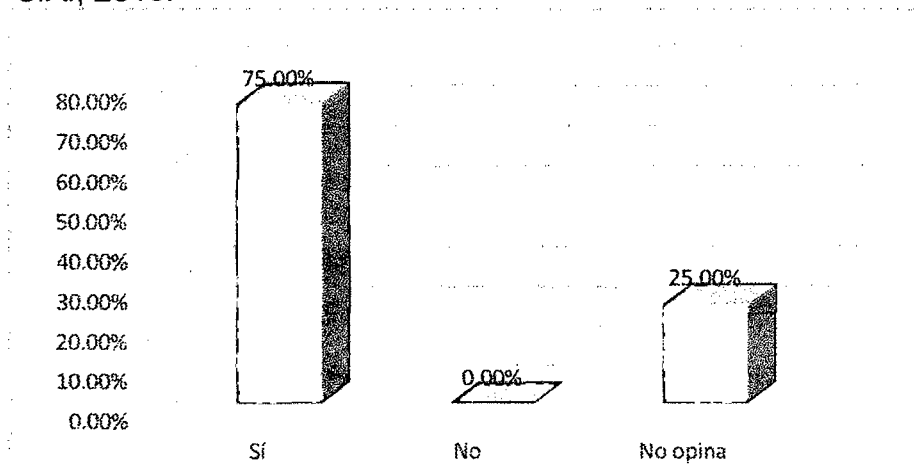
MEJORA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Sí       | 3        | 75.00%     |
| No       | 0        | 0.00%      |
| No opina | 1        | 25.00%     |
| TOTAL    | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 28

MEJORA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 28  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 28, responden a la pregunta: ¿Con el uso del software GESDOC, ha mejorado la atención a los usuarios solicitantes? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 75.0% del personal administrativo de la unidad

de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí se mejoró la atención a los usuarios solicitantes. Finalmente se observa que el 25.0% del personal restante encuestado respondió que no opina.

### CUADRO N° 29

NIVEL DE USO DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

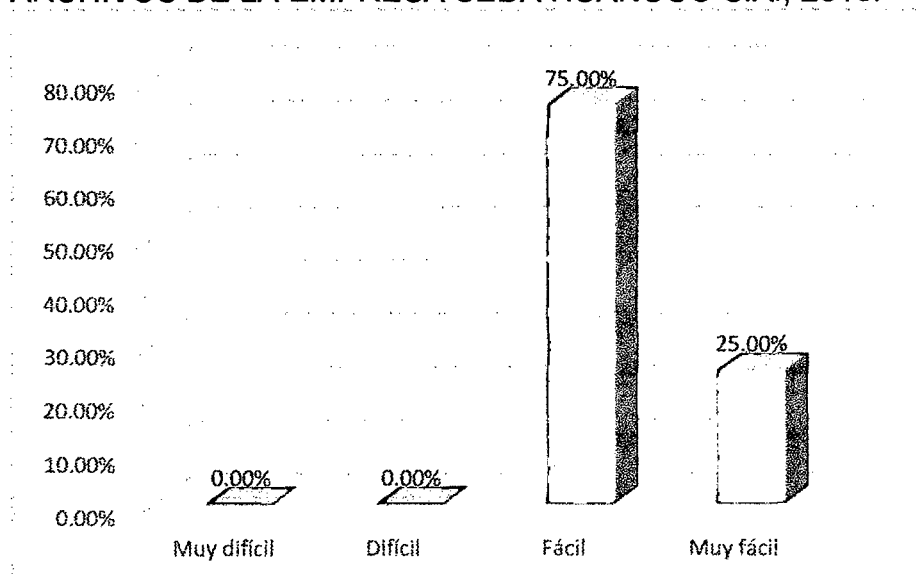
| CONCEPTO    | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------|----------|------------|
| Muy difícil | 0        | 0.00%      |
| Difícil     | 0        | 0.00%      |
| Fácil       | 3        | 75.00%     |
| Muy fácil   | 1        | 25.00%     |
| TOTAL       | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 29

NIVEL DE USO DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 29

Elaboración: tesistas



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 29, responden a la pregunta: ¿Cómo considera el nivel de uso del software GESDOC? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 75.00% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el nivel de uso del software GESDOC consideran como fácil. Así mismo se observa que el 25.0% del personal encuestado respondió que considera como muy fácil.

### CUADRO N° 30

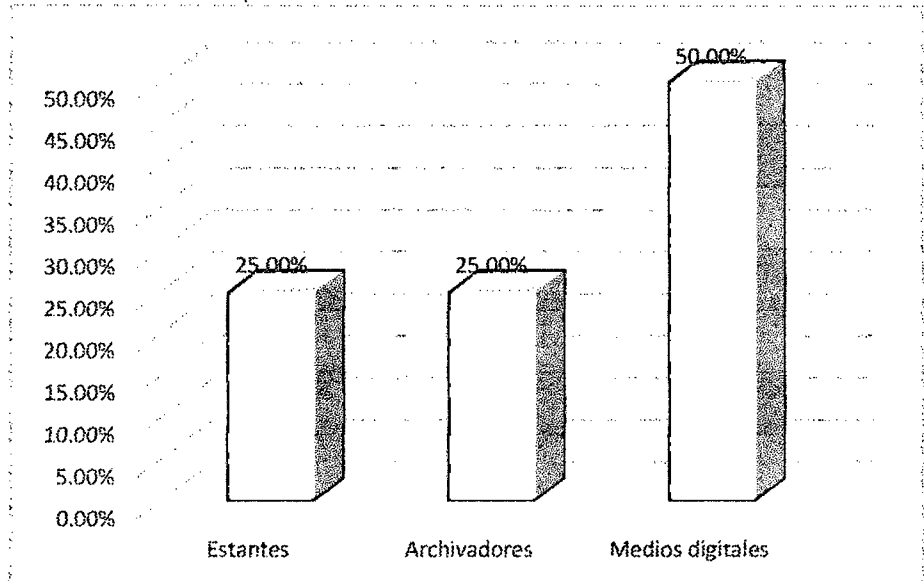
ALMACENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS QUE LLEGAN A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO         | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|----------|------------|
| Estantes         | 1        | 25.00%     |
| Archivadores     | 1        | 25.00%     |
| Medios digitales | 2        | 50.00%     |
| TOTAL            | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 30

ALMACENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS QUE LLEGAN A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 30  
Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 30, responden a la pregunta: ¿En qué lugar se almacenan los archivos que llegan a la unidad? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.00% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que los documentos son almacenados en estantes. Así mismo el 25.00% del personal señalan que los documentos son almacenados en archivadores, así mismo el 50.00% del personal señalaron que los documentos son almacenados en medios digitales.

### CUADRO N° 31

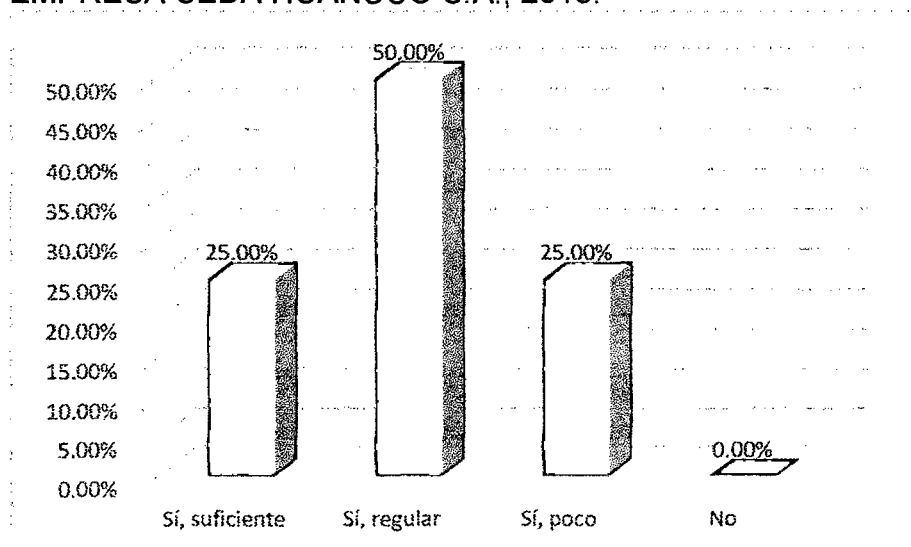
NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL USO DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO       | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
|----------------|----------|-------------|
| Sí, suficiente | 1        | 25.00%      |
| Sí, regular    | 2        | 50.00%      |
| Sí, poco       | 1        | 25.00%      |
| No             | 0        | 0.00%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 31

NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL USO DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 31  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 31, responden a la pregunta: ¿Ha sido capacitado en el uso del software GESDOC? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 25.00% del

personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí, suficiente han sido capacitados en el uso del software GESDOC. Así mismo el 50.00% del personal señalan que sí, regular. Finalmente el 25.00% de los encuestados señalaron que sí, poco.

### CUADRO N° 32

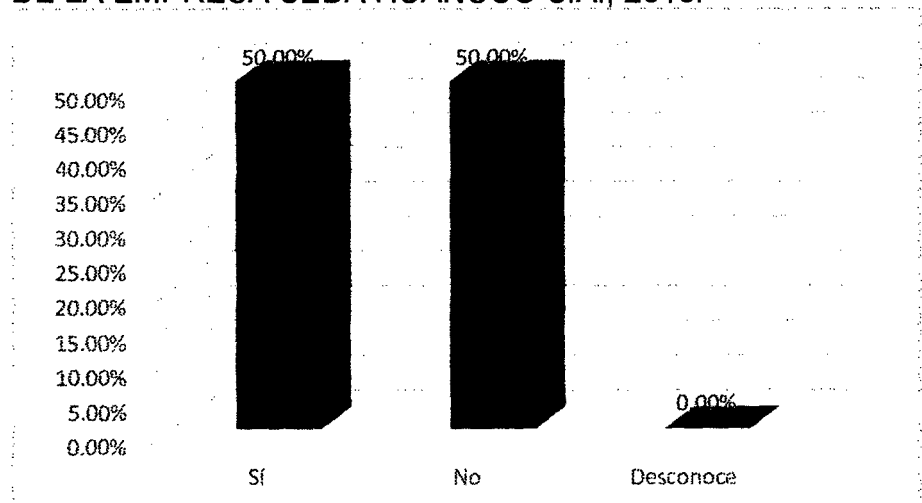
EQUIPOS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA OPERAR CON EL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO  | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------|----------|------------|
| Sí        | 2        | 50.00%     |
| No        | 2        | 50.00%     |
| Desconoce | 0        | 0.00%      |
| TOTAL     | 4        | 100%       |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 32

EQUIPOS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA OPERAR CON EL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 32  
Elaboración: tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 32, responden a la pregunta: ¿existen equipos informáticos necesarios para operar con el software GESDOC? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 50.00% del personal administrativo de la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que sí existen equipos informáticos necesarios para operar con el software GESDOC. Así mismo el 50.00% del personal señalan que no es suficiente los equipos informáticos.

### 4.1.4. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS UNIDADES EXTERNAS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC (FASE POST PRUEBA)

#### CUADRO N° 33

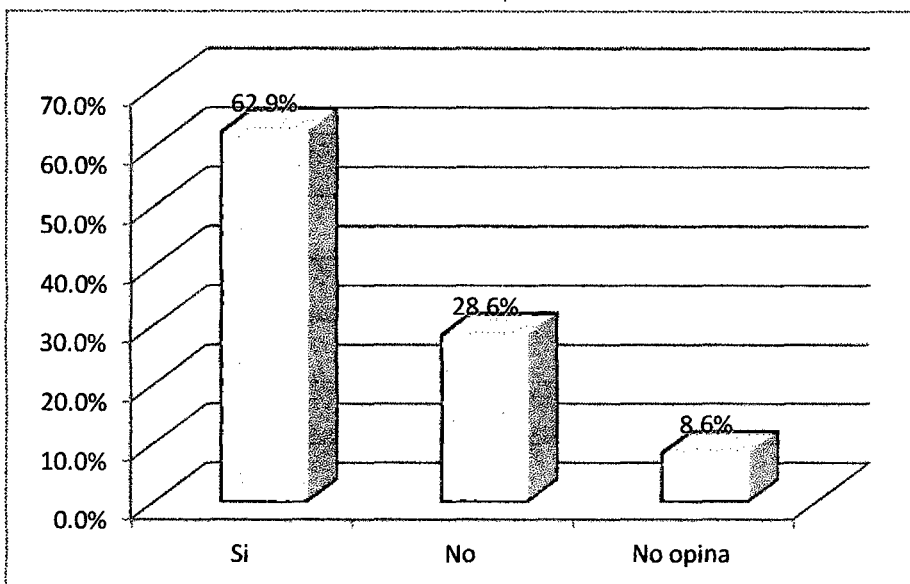
CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Si       | 22       | 62.9%      |
| No       | 10       | 28.6%      |
| No opina | 3        | 8.6%       |
| TOTAL    | 35       | 100.0%     |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### GRÁFICO N° 33

CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 33

Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 33, responden a la pregunta: ¿Tiene conocimiento de la implantación del software de gestión documentaria (GESDOC) en la unidad de archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 62.9% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que si tienen conocimiento de la implantación del software de gestión documentaria (GESDOC). Así mismo el 28.6% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalan que no tienen

conocimiento de la implantación del software, Finalmente se observa que el 8.6% del personal encuestado no opina al respecto.

**CUADRO N° 34**

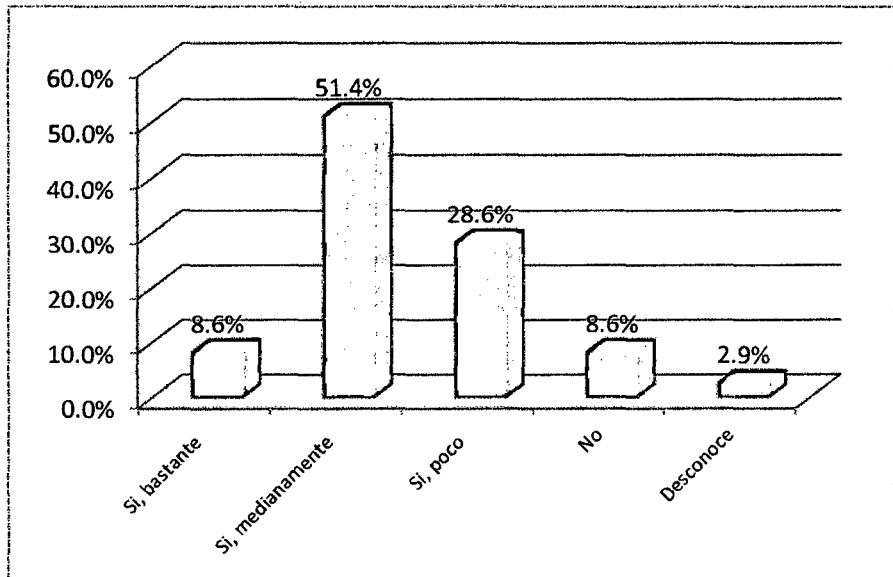
**MEJORA EN LA ATENCIÓN, EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**

| CONCEPTO         | CANTIDAD  | PORCENTAJE    |
|------------------|-----------|---------------|
| Sí, bastante     | 3         | 8.6%          |
| Sí, medianamente | 18        | 51.4%         |
| Sí, poco         | 10        | 28.6%         |
| No               | 3         | 8.6%          |
| Desconoce        | 1         | 2.9%          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>35</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

**GRÁFICO N° 34**

**MEJORA EN LA ATENCIÓN, EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.**



Fuente : cuadro N° 34  
Elaboración: tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 34, responden a la pregunta: ¿Considera que hubo mejora en la atención de los documentos requeridos a la Unidad de Archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 51.4% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que hubo mejora en la atención en una magnitud de si medianamente. Así mismo el 28.6% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalan que hubo mejora en la atención en una magnitud de si poco, así mismo el 8.6% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalaron que hubo mejoras en la atención en una magnitud de sí, bastante, otro grupo del 8.6% del personal encuestado respondieron que no hubo mejoras con respecto a la atención; finalmente el 2.9% del personal encuestado desconoce el tema.



### CUADRO N° 35

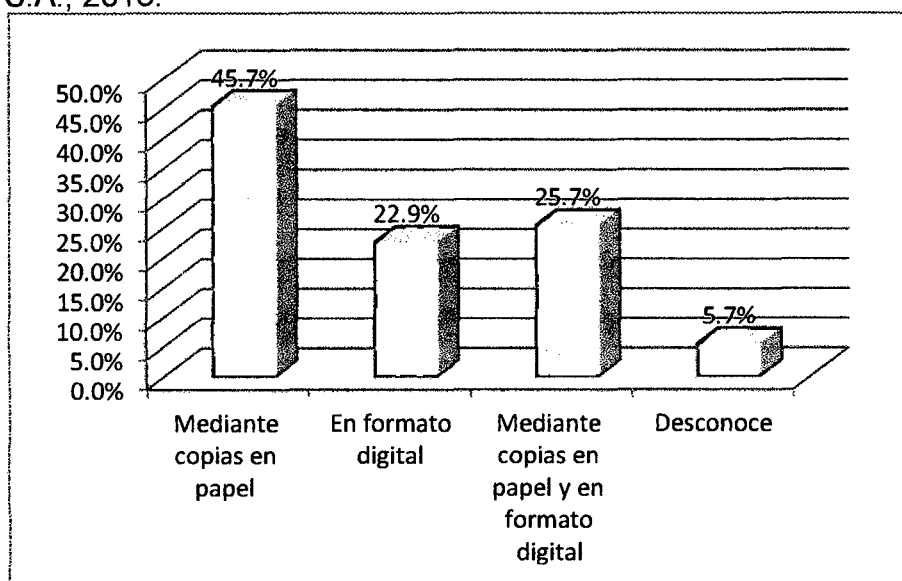
PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO                                      | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|----------|------------|
| Mediante copias en papel                      | 16       | 45.7%      |
| En formato digital                            | 8        | 22.9%      |
| Mediante copias en papel y en formato digital | 9        | 25.7%      |
| Desconoce                                     | 2        | 5.7%       |
| TOTAL   | 35       | 100.0%     |

Fuente : cuestionario  
Elaboración: tesistas

### CUADRO N° 35

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 35  
Elaboración: tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 35, responden a la pregunta: ¿De qué forma llega la información requerida por su unidad desde la Unidad de archivos? De los

datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 45.7% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que la forma en que llega la información requerida por su unidad es mediante copias en papel. Así mismo el 25.7% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalan que la forma en que llega la información requerida por su unidad es mediante copias de papel y en formato digital, así mismo el 22.9% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalaron que la forma en que llega la información requerida por su unidad es en formato digital. Finalmente se observa que el 5.7% del personal encuestado desconoce el tema.

### CUADRO N° 36

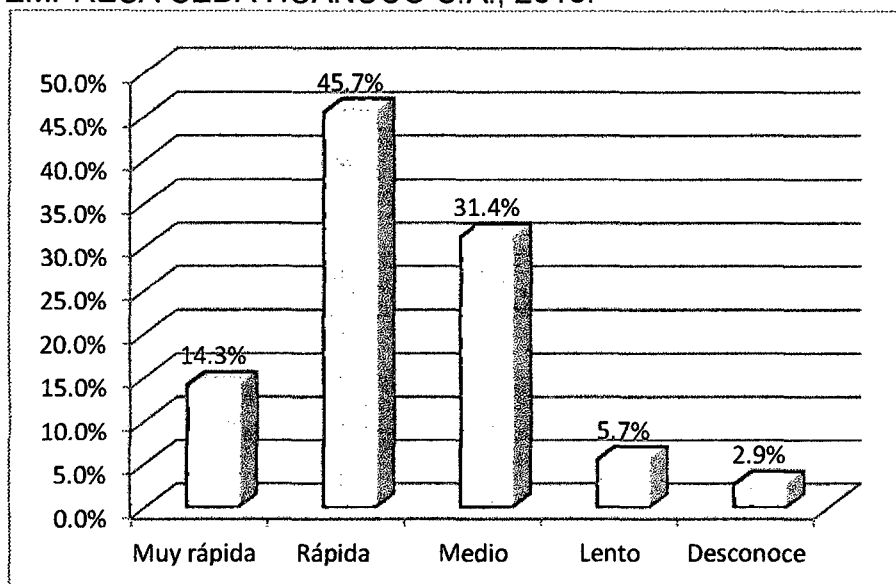
TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

| CONCEPTO   | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------|----------|------------|
| Muy rápida | 5        | 14.3%      |
| Rápida     | 16       | 45.7%      |
| Medio      | 11       | 31.4%      |
| Lento      | 2        | 5.7%       |
| Desconoce  | 1        | 2.9%       |
| TOTAL      | 35       | 100.0%     |

Fuente : cuestionario  
Elaboración : tesistas

## GRÁFICO N° 36

TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 36

Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 36, responden a la pregunta: ¿Cómo considera el tiempo de atención en los documentos requeridos a la Unidad de Archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 45.7% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados consideran que el tiempo de atención en los documentos requeridos es rápida. Así mismo el 31.4% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalan que el tiempo de atención en los documentos requeridos es medio, así mismo el

14.3% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalaron que el tiempo de atención en los documentos requeridos es muy rápida; por otro lado el 5.7% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados consideran que el tiempo de atención en los documentos requeridos es lento; Finalmente se observa que el 2.9% del personal encuestado desconoce.

### CUADRO N° 37

#### MEDIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.

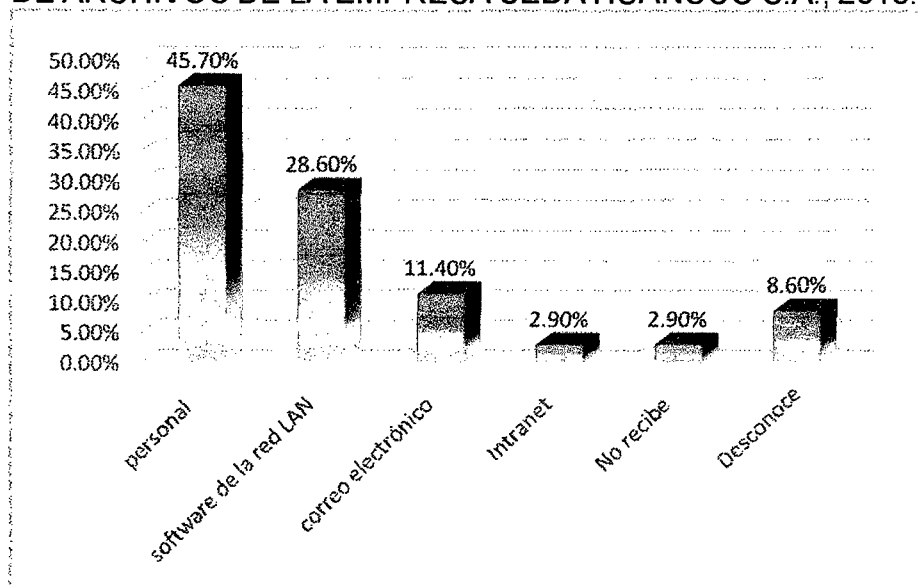
| CONCEPTO                                 | CANTIDAD  | PORCENTAJE    |
|--|-----------|---------------|
| De forma personal, mediante el conserje  | 16        | 45.7%         |
| Mediante el software de la red LAN       | 10        | 28.6%         |
| Mediante el envío por correo electrónico | 4         | 11.4%         |
| Mediante el envío por la Intranet        | 1         | 2.9%          |
| No recibe                                | 1         | 2.9%          |
| Desconoce                                | 3         | 8.6%          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>35</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente : cuestionario

Elaboración: tesistas

## GRÁFICO N° 37

### MEDIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., 2015.



Fuente : cuadro N° 37

Elaboración: tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 37, responden a la pregunta: ¿Por qué medios recibe la información solicitada a la Unidad de Archivos? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 45.7% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. encuestados señalaron que el medio por el cual reciben la información que solicita es de forma personal, mediante el conserje; Así mismo el 28.6% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalan que el medio por el cual reciben la información que solicitan es mediante el software de la red LAN; así mismo el 11.4% del

personal administrativo de las unidades externas a la de archivos encuestados señalaron que el medio por el cual reciben la información solicitada es mediante el envío por correo electrónico; por otro lado el 8.6% del personal encuestado desconocen, otro grupo del 2.9% del personal administrativo de las unidades externas a la unidad de archivos encuestados señalan que el medio por el cual reciben la información solicitada es mediante el envío por la INTRANET. Finalmente se observa que el 2.9% del personal encuestado respondió que no reciben la información por ningún medio.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La discusión de los resultados del presente trabajo de investigación se realizó en las siguientes dimensiones:

#### **5.1.COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE NUESTRA INVESTIGACIÓN CON LOS ANTECEDENTES PLANTEADOS.**

A. BENANCIO CISNEROS, Luis “Gestión e implementación de sistemas de redes en la Facultad de Gestión Empresarial” – 2004 UNHEVAL. Tesis desarrollado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, estudio que llega a las siguientes conclusiones más significativas:

- La Facultad de Gestión Empresarial no cuenta con sistema de redes acorde a la aceleración del cambio de tecnologías.
- La Facultad de Gestión Empresarial cuenta con computadoras personales en sus escuelas académicos profesionales, pero éstas no están integradas mediante una red informática y tampoco presentan sistemas informáticos administrativos y académicos.

- El 80% de las operaciones en los procedimientos administrativos se realiza en forma manual con apoyo de sistemas informáticos específicos tales como el Word y el Excel.
- El 45% de usuarios de la Facultad de Ciencias Administrativas expresan insatisfacción en el servicio del administrativo.
- El 95% de los usuarios de la Facultad de Gestión Empresarial, manifiestan que es necesario implementar sistemas de redes computarizados para mejorar la gestión administrativa.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo concuerdan con lo expresado por el autor Benancio Cisneros Luis, por lo que el sistema informático GESDOC, implementado en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. permite sistematizar los procedimientos administrativos de la Unidad de Archivos y con ello se mejora la Gestión Institucional, dotando de mayor facilidad en la recuperación de los archivos histórico

B. En la tesis desarrollada por LANDA MOLIA LUZ MERCEDES, Implementación del sistema de Gestión de Documentos en la empresa Sondotécnica S.A. de la ciudad de Lima, 2002. Tesis desarrollada para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración, la tesista llegó a las conclusiones siguientes:

- a. El programa de Gestión Documenta (PDG) implementado por la empresa Sondotécnica S.A. ha contribuido eficientemente en el control y administración de documentos técnicos que recibió y emitió la institución.



- b. El software DOCPR aportó beneficios al inventario de los documentos ingresado al Archivo Técnico. Sin embargo, a pesa de poseer un potente sistema de recuperación de información, demostró muchas deficiencias en el ordenamiento de los documentos en la estantería por no poseer una adecuada concordancia con el sistema de clasificación empleado por el Archivo Técnico.
- c. El sistema PGD ha permitido mejorar y agilizar el proceso de intercambio de información entre las empresas involucradas en el programa SBP, y detectar rápidamente los errores de la empresa.
- d. El diseño y aplicación de un programa de Gestión Documental en la empresa, mejora sensiblemente el control y organización de los documentos, contribuye al logro de los objetivos empresariales.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, el cual consiste en mejorar los procedimientos administrativos de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUANUCO S.A. mediante la implementación del software GESDOC, coincide plenamente con lo expresado en las conclusiones del autor LANDA MOLIA LUZ MERCEDES, tal como se evidencias en los diferentes cuadros mostrados en la parte de Resultados.

- C. En la tesis desarrollada por CUEVA VALENCIA GIOVANNY PATRICIO, cuyo título "Implementación del Sistema de Gestión Documental Alfresco para la Facultad de Ingeniería en Ambiental de la Universidad Central del Ecuador, 2012". Tesis sustentada para obtener el Título Profesional de: INGENIERO DE SISTEMAS, en el cual se llegó a las siguientes conclusiones:
- a. Con respecto al sistema implementado se determina que Alfresco es uno de los mejores sistemas ECM (Sistema de Gestión de Contenido), que ofrece una amplia variedad de funcionalidades que se ajustan a las necesidades de la Institución, en este caso a la Facultad de Ingeniería Ambiental de la Universidad Central, para la Gestión de Documental
  - b. Como parte de la implementación del sistema, se determinó que el usar una metodología en este caso la Metodología PMBok a la gestión del proyecto no solo para el desarrollo sino para todas las etapas del mismo como el Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación del sistema, permitiendo realizar una documentación adecuada en cada una de las etapas.
  - c. El software instalado Alfresco, permite sistematizar la documentación generada en la Facultad, así mismo permite preservar los documentos en forma digital, el cual su ubicación y recuperación es con mucha facilidad.
  - d. Se ha mejorado la toma de decisiones en las diferentes unidades de la Facultad de Ingeniería Ambiental mediante el acceso

rápido y oportuno a la información documental, el cual es administrado con el software Alfresco.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, el cual consiste en mejorar los procedimientos administrativos de Gestión Documentaria mediante la implementación del software GESDOC, coincide en plenamente con los resultados obtenidos por el autor CUEVA VALENCIA GIOVANNY PATRICIO.

## **5.2.COMPARACIÓN DE RESULTADOS CON LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS**

Al construir el presente trabajo de investigación, se planteó las siguientes hipótesis:

*Hi: "La implementación del software GESDOC influye positivamente en los procedimientos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la Empresa SEDA HUÁNUCO S.A."*

Aceptamos la hipótesis planteada inicialmente debido a que los resultados obtenidos en el trabajo de investigación que se muestran en los diferentes cuadros, gráficos y datos de los anexos, se determina que el Software GESDOC implementado permite mejorar significativamente los procesos administrativos de Gestión Documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUANUCO S.A., lo cual incide positivamente en la digitalización, almacenamiento, ubicación, recuperación y redistribución de los documentos históricos que se encuentran almacenados en la Unidad de Archivos de la empresa.

Luego se plantearon las siguientes Hipótesis Específicas:

*HE1: La aplicación del software GESDOC permite el almacenamiento adecuado de los documentos históricos enviados de las diferentes unidades de la empresa.*

Se acepta esta hipótesis específica debido a que la implantación del software GESDOC permite mejorar el proceso almacenamiento en forma digital de los documentos que se derivan a la Unidad de Archivos, los cuales son ubicados en medios magnéticos de las computadoras, los cuales permiten la búsqueda con suma facilidad por diferentes formas, tales como por fecha, unidad de origen, tipo de documento, asunto, entre otros.

*HE2: La aplicación del software GESDOC permite realizar la búsqueda y ubicación óptima de los documentos archivados.*

Se acepta esta hipótesis específica debido a que la implantación del software GESDOC permite mejorar los procesos de búsqueda de los documentos almacenados en el sistema. En ella se posibilita la búsqueda por número de documento, por fecha, por unidad de origen y por asunto. Una vez ubicado, el documento es copiado en formato digital o es impreso para su posterior envío a la unidad solicitante.

*HE3: La aplicación del software GESDOC permite la digitalización de los documentos que se archivan.*

Del mismo modo se acepta esta hipótesis específica por cuanto que el Software GESDOC permite el almacenamiento de los documentos

que llegan de las diferentes unidades, en forma digital, mediante el escaneo y la toma fotográfica, los cuales son almacenados en discos duros internos y externos del sistema informático.

*HE4: La aplicación del software GESDOC permite la atención oportuna de los requerimientos de información de las unidades solicitantes.*

Esta hipótesis específica también se acepta, debido a que mediante la aplicación del software GESDOC se mejora el almacenamiento, recuperación y control de los documentos históricos que llegan a la Unidad de Archivos, con ello se permite mayor calidad en el servicio de atención a las unidades solicitantes de la información, los cuales son derivados con mucha facilidad, con mayor rapidez y sobre todo en dos tipos de formatos: digital y físico.

## CONCLUSIONES

Al finalizar el desarrollo del trabajo de investigación titulado: "Uso del Sistema Informático GESDOC y su incidencia en la gestión comercial de la empresa SEDA HUANUCO S.A.", se obtuvieron varias conclusiones:

- Se logró diseñar y desarrollar un sistema informático el cual se denomina GESDOC, que permite mejorar y automatizar los procedimientos administrativos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUANUCO S.A., para ello se han analizados los procedimientos que se llevaban a cabo de manera tradicional y luego mediante el lenguaje de programación VISUAL FOXPRO se realizó el diseño de la base de datos y el desarrollo de los módulos para los procedimientos analizados.
- Los procedimientos comerciales automatizados mediante el Software GESDOC son:
  - Registro de documentos
  - Escaneo de los documentos recibidos
  - Proceso de Búsqueda
  - Recuperación de los documentos solicitados
  - Registro de trabajadores
  - Registro de los documentos reenviados
  - Determinación de resúmenes y estadísticas de documentos recibidos y reenviados.
- Se ha logrado mejorar la atención del servicio de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. mediante la implementación del

sistema informático GESDOC el cual otorga mayor rapidez en las solicitudes formulados en la recuperación de los documentos, así mismo se permite la entrega de los documentos con mayor calidad para su impresión física

- Mediante la aplicación del Software GESDOC se ha logrado mejorar significativamente la elaboración de los diversos informes de las estadísticas e informes de los ingresos y egresos de la documentación histórica que se genera en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A.

## SUGERENCIAS

Partiendo de las conclusiones obtenidas en el presente trabajo de investigación, se plantea las siguientes sugerencias:

- Concluir con la implementación al 100% del Software GESDOC, dotando de la información de todos los productos faltantes y ejecutando cabalmente los módulos de los procesos desarrollados.
- Capacitar adecuadamente a un personal de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. para administrar adecuadamente el Software GESDOC.
- Solicitar apoyo y asesoramiento a un profesional especialista en diseño e implementación de sistemas informáticos para realizar ampliaciones, mejoras o reajustes en los módulos de los procedimientos nuevos o existentes.
- Capacitar a todo el personal de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. para socializar el conocimiento del Software GESDOC, así como para dar a conocer la importancia que tiene el uso de los Sistemas de Información en las organizaciones, de manera que se pueda migrar con mucha facilidad del sistema tradicional al sistemas informatizados en el desarrollo de los procedimientos en la empresa SEDA HUANUCO S.A.



## BIBLIOGRAFÍA

BARKER JOEL A, Paradigmas el Negocio de Descubrir el Futuro, Editorial McGraw Hill Bogotá Colombia, 1996.

BUSTELO RUESTA, Carola y Amarilla Iglesias, Raquel. Gestión del conocimiento y gestión de la información. 2001.

CANEPA, Falconi Giancarlo (2000). Tecnologías de la Información en La pequeña y microempresa. Publicación de Telefónica del Perú.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003) "Metodología de la Investigación", Editorial *Mc Graw, Hill* Edición 3ra – México

Jacobson Ivar (2005). El proceso unificado de desarrollo de software. España: Editorial Pearson Educación.

Lehman Meir (2006). Ingeniería de software. España: Editorial Pearson Educación.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo (1999). Organización y gestión de archivos. Ediciones Trea

O'Brien J.A.,(2001) Sistemas de Información Gerencial Editorial McGraw Hill, Bogotá

## **PAGINAS WEB**

[www.monografias.com/trabajo5/estserv/estserv./shtml](http://www.monografias.com/trabajo5/estserv/estserv./shtml)

[www.inforarea.es/Documentos/fesabid](http://www.inforarea.es/Documentos/fesabid)

[www.laserfiches.com/es](http://www.laserfiches.com/es)

[www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu es un sistema de gestin documental.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html)

[www.gestiopolis.com/administracion-estrategica/implantacion-de-sistemas-integrados-de-gestion.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategica/implantacion-de-sistemas-integrados-de-gestion.htm)>

[www.el-analista.es/2007/12/18/el-pais-y-prisacomfinalmente-demandan-a-nielsen-en-eeuu/](http://www.el-analista.es/2007/12/18/el-pais-y-prisacomfinalmente-demandan-a-nielsen-en-eeuu/)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.elrincondelpublicista.com](http://www.elrincondelpublicista.com)

<http://www.itespresso.es>

<http://comscore.com/es/>

**ANEXOS**

| METODOLOGÍA  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS   |
|--|---|
| <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Experimental</p> <p><b>TIPOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Por su finalidad: es aplicada</li> <li>❖ Por su alcance temporal: es sincrónica</li> <li>❖ Por su amplitud: es microadministrativa</li> <li>❖ Por su profundidad: es descriptivo, explicativo y experimental</li> <li>❖ Por su fuente: es mixta</li> <li>❖ Por su carácter: es cuantitativo</li> <li>❖ Por su naturaleza: es documental, experimental y el uso de la encuesta.</li> <li>❖ Por su marco: es de campo</li> <li>❖ Por su objeto: es multidisciplinario</li> <li>❖ Por los tipos de estudio a los que dan lugar: es de tipo encuesta</li> </ul> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>G1 O1 X O2</p> <p>G1: Grupo experimental<br/> O1: Pre prueba<br/> O2: Post prueba<br/> X : Tratamiento experimental</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 04 Trabajadores de la Unidad de Archivos</li> <li>❖ 67 Trabajadores de las demás Unidades</li> </ul> <p><b>MUESTRA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poblacional : 04 Trabajadores de la Unidad de Archivos</li> <li>❖ Probabilístico : 35 Trabajadores de las demás Unidades</li> </ul> | <p>TÉCNICA N° 1<br/> Encuesta<br/> INSTRUMENTO N° 1<br/> Cuestionario</p> <p>TÉCNICA N° 2<br/> Entrevista<br/> INSTRUMENTO N° 2<br/> Guía de entrevista</p> <p>TÉCNICA N° 3<br/> Observación<br/> INSTRUMENTO N° 3<br/> Guía de observación</p> |

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : IMPACTO DEL SOFTWARE "GESDOC" EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO – 2015

TESISTAS :

- ❖ ESTEBAN ROJAS, Elisa Elidora
- ❖ PRÍNCIPE VILLANUEVA, Fátima
- ❖ SANTAMARIA SANDOVAL, Wilma

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLE  | DIMENSIONES  |
|--|--|--|---|--|
| <p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera influye la implementación del software GESDOC en los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. - 2015?</p> <p><b>ESPECÍFICO:</b></p> <p>1. ¿La empresa SEDA HUÁNUCO S.A. cuenta con personal necesario para desarrollar un sistema informático para la automatización de los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos?</p> <p>2. ¿La Unidad de Archivos dispone de hardware y software informático suficiente para implementar el software GESDOC?</p> <p>3. ¿Existe interés de los directivos y el personal de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. para mejorar sus procedimientos de Gestión Documentaria?</p> <p>4. ¿De qué manera influye el software GESDOC en la digitalización de los documentos remitidos a la Unidad de Archivos?</p> <p>5. ¿De qué manera influye la sistematización de los procedimientos de gestión documentaria en la toma de decisiones de las otras unidades de la empresa?</p> | <p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar la influencia del software GESDOC en los procedimientos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. - 2015</p> <p><b>ESPECÍFICO:</b></p> <p>1. Determinar si la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. cuenta con personal especializado para desarrollar un sistema informático para la automatización de los procedimientos de gestión documentaria en la Unidad de Archivos.</p> <p>2. Determinar si la Unidad de Archivos dispone de hardware y software informático suficiente para implementar el software GESDOC.</p> <p>3. Determinar si existe interés de los directivos y el personal de la Unidad de Archivos de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. para mejorar sus procedimientos de Gestión Documentaria.</p> <p>4. Determinar de qué manera influye el software GESDOC en la digitalización de los documentos remitidos a la Unidad de Archivos.</p> <p>5. Determinar de qué manera influye la sistematización de los procedimientos de gestión documentaria en la toma de decisiones de las otras unidades de la empresa.</p> | <p><b>GENERAL:</b></p> <p>La implementación del software GESDOC influye positivamente en los procedimientos de gestión documentaria de la Unidad de Archivos de la Empresa SEDA HUÁNUCO S.A.</p> <p><b>ESPECÍFICO:</b></p> <p>1. La aplicación del software GESDOC permite el almacenamiento adecuado de los documentos históricos enviados de las diferentes unidades de la empresa.</p> <p>2. La aplicación del software GESDOC permite realizar la búsqueda y ubicación óptima de los documentos archivados.</p> <p>3. La aplicación del software GESDOC permite la atención oportuna de los requerimientos de información de las unidades solicitantes</p> <p>4. La aplicación del software GESDOC permite la digitalización de los documentos que se archivan.</p> <p>5. La aplicación del software GESDOC permite el mantenimiento y la seguridad adecuada de los documentos archivados.</p> | <p style="text-align: center;">VARIABLE<br/>INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">SOFTWARE<br/>GESDOC</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de documentos</li> <li>➤ Escaneo de los documentos recibidos</li> <li>➤ Proceso de Búsqueda</li> <li>➤ Recuperación de los documentos</li> <li>➤ Registro de trabajadores</li> <li>➤ Registro de los documentos reenviados</li> <li>➤ Determinación de resúmenes y estadísticas de documentos recibidos y reenviados.</li> </ul> |
|  |  |  | <p style="text-align: center;">VARIABLE<br/>DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN<br/>DOCUMENTARIA</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Almacenamiento</li> <li>➤ Búsqueda y ubicación</li> <li>➤ Recuperación</li> <li>➤ Distribución</li> <li>➤ Seguridad</li> </ul>  |



## CUESTIONARIO

Estimado trabajador de la Unidad de Archivos de la Empresa SEDA Huánuco, se viene realizando el trabajo de investigación titulado **IMPACTO DEL SOFTWARE "GESDOC" EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO – 2015**. A continuación Ud. encontrará varias preguntas, las cuales debe responderlas con toda veracidad, marcando con una "X" en cualquiera de las alternativas. Le agradecemos anticipadamente por su gentil colaboración.

### FASE PREVIA A LA INSTALACION DEL SOFTWARE GESDOC

1. ¿Qué tipos de documentos llegan con más frecuencia a la unidad de archivos?
  - a) Solicitudes
  - b) Oficios
  - c) Resoluciones
  - d) Boletas, facturas y recibos
  - e) Otros
  
2. ¿En qué lugar se almacenan los documentos que llegan a la unidad de archivos?
  - a) Estantes
  - b) Taquilleros
  - c) Archivadores
  - d) Cajas y anaqueles
  - e) Desconoce
  
3. ¿Cómo se organiza el archivamiento de los documentos?
  - a) Por áreas
  - b) Por fechas
  - c) por tipo de documento
  - d) Por asunto
  - e) Desconoce
  
4. ¿Cuánto tiempo permanece almacenado el documento en la unidad?
  - a) Hasta 3 años
  - b) De 4 a 8 años
  - c) Mayor que 8 años
  - d) Desconoce

5. ¿Cuál es el destino de los documentos cuando se deshacen?
- a) Se quema
  - b) Se deshecha
  - c) Se dona para reciclaje
  - d) Desconoce
6. ¿Se dispone de personal calificado para administrar los archivos y los documentos?
- a) Si
  - b) No
  - c) No opina
7. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el mantenimiento y la conservación de los documentos?
- a) Cada semestre
  - b) Cada año
  - c) Cada 2 años
  - d) Cada 4 años
  - e) Desconoce
8. ¿La Unidad de Archivos dispone de computadoras para el desarrollo en sus tareas y actividades administrativas?
- a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
9. ¿Qué tipo de software sobre aplicación dispone la Unidad?
- a) Excel, Word, Power Point
  - b) Software específico para gestión de almacenamiento de archivos
  - c) Desconoce
10. ¿Cómo se realiza la ubicación de los documentos almacenados?
- a) Búsqueda en los libros de registros
  - b) Búsqueda en el lugar de almacenamiento
  - c) Desconoce
11. ¿Quiénes acceden a la identificación y búsqueda de documentos?
- a) El personal administrativo de la unidad
  - b) El personal administrativo de otras unidades
  - c) El cliente de la empresa
  - d) El público en general
  - e) Desconoce

12. ¿En qué formato reciben información los usuarios de los archivos almacenados?

- a) Copia simple
- b) Copia legalizada
- c) Resumen
- d) El original del documento
- e) Desconoce

13. ¿Se dispone del presupuesto económico necesario para mejorar el sistema de gestión de archivos mediante el uso de tecnología informática?

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce





## CUESTIONARIO

Estimado trabajador de la Empresa SEDA Huánuco, se viene realizando el trabajo de investigación titulado **IMPACTO DEL SOFTWARE "GESDOC" EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO – 2015**. A continuación Ud. encontrará varias preguntas, las cuales debe responderlas con toda veracidad, marcando con una "X" en cualquiera de las alternativas. Le agradecemos anticipadamente por su gentil colaboración.

### FASE PREVIA A LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC

1. ¿La empresa dispone de personal especializado para desarrollar software en la automatización de gestión documentara en la unidad de archivos?
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
2. ¿Su unidad hace uso de los documentos archivados?
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
3. ¿Existe interés de los directivos y el personal de la unidad de archivos para mejorar el sistema de gestión documentaria en la unidad de archivos?
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
4. ¿El tiempo de atención de los documentos requeridos a la unidad de archivos es?
  - a) Rápida
  - b) Regular
  - c) Lento
  - d) Muy lento
  - e) Desconoce

5. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de la unidad de archivos?

- |              |              |
|--------------|--------------|
| a) Excelente | d) Malo      |
| b) Bueno     | e) Muy malo  |
| c) Regular   | f) Desconoce |

6. ¿Es necesario mejorar el sistema de gestión de archivos mediante la aplicación de un sistema informático?

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

7. ¿Qué factores debe mejorar la unidad de archivos para elevar la calidad de servicio?

- a) Capacitación a personal
- b) Aumento de personal calificado
- c) Implementación de un sistema informático
- d) Adquisición de equipos informáticos
- e) Adquisición de inmobiliario para almacenamiento
- f) No opina

8. ¿Es adecuado en la empresa la ubicación de la unidad de archivos?

- a) Si
- b) No
- c) No opina



## CUESTIONARIO

Estimado trabajador de la unidad de archivos de la Empresa SEDA Huánuco, se viene realizando el trabajo de investigación titulado **IMPACTO DEL SOFTWARE "GESDOC" EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO – 2015**. A continuación Ud. encontrará varias preguntas, las cuales debe responderlas con toda veracidad, marcando con una "X" en cualquiera de las alternativas. Le agradecemos anticipadamente por su gentil colaboración.

### FASE POST A LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC

1. ¿Conoce el software GESDOC instalado en la Unidad de Archivos?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No opina
  
2. ¿Ha sido partícipe en la implantación del software GESDOC dentro de la Unidad de Archivos?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No opina
  
3. ¿Cómo evalúa la calidad del software GESDOC?
  - a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
  
4. ¿Qué tipos de búsqueda de documentos permite realizar el software GESDOC?
  - a) Por áreas
  - b) Por tipo de documentos
  - c) Por fechas
  - d) Por asuntos
  - e) No conoce

5. ¿El software GESDOC permite la digitalización de los documentos originales para archivar?
- a) Sí, totalmente
  - b) Sí, parcialmente
  - c) Sí, escasamente
  - d) No
  - e) Desconoce
6. ¿Mediante el uso del software GESDOC, la recuperación y ubicación de los archivos es?
- a) Muy rápido
  - b) Rápido
  - c) Regular
  - d) Lento
  - e) No conoce
7. ¿Con el uso del software GESDOC, ha mejorado la atención a los usuarios solicitantes?
- a) Si
  - b) No
  - c) No opina
8. ¿Cómo considera el nivel de uso del software GESDOC?
- a) Muy difícil
  - b) Difícil
  - c) Fácil
  - d) Muy fácil
9. ¿En qué lugar se almacenan los archivos que llegan a la unidad?
- a) Estantes
  - b) Archivadores
  - c) Medios digitales
10. ¿Ha sido capacitado en el uso del software GESDOC?
- a) Sí, suficiente
  - b) Sí, regular
  - c) Sí, poco
  - d) No
11. ¿Existen equipos informáticos necesarios para operar con el software GESDOC?
- a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce



## CUESTIONARIO

Estimado trabajador de la Empresa SEDA Huánuco, se viene realizando el trabajo de investigación titulado **IMPACTO DEL SOFTWARE "GESDOC" EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO – 2015**. A continuación Ud. encontrará varias preguntas, las cuales debe responderlas con toda veracidad, marcando con una "X" en cualquiera de las alternativas. Le agradecemos anticipadamente por su gentil colaboración.

### FASE POST A LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE GESDOC

1. ¿Tiene conocimiento de la implantación del software de gestión documentaria (GESDOC) en la unidad de archivos?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No opina
  
2. ¿Considera que hubo mejora en la atención de los documentos requeridos a la Unidad de Archivos?
  - a) Sí, bastante
  - b) Sí, medianamente
  - c) Sí, poco
  - d) No
  - e) Desconoce
  
3. ¿De qué forma llega la información requerida por su unidad desde la Unidad de archivos?
  - a) Mediante copias en papel
  - b) En formato digital
  - c) Mediante copias en papel y en formato digital
  - d) Desconoce
  
4. ¿Cómo considera el tiempo de atención en los documentos requeridos a la Unidad de Archivos?
  - a) Muy rápida
  - b) Rápida
  - c) Medio
  - d) Lento
  - e) Desconoce

5. ¿Por qué medios recibe la información solicitada a la Unidad de Archivos?

- a) De forma personal, mediante el conserje
- b) Mediante el software de la red LAN
- c) Mediante el envío por correo electrónico
- d) Mediante el envío por la Intranet
- e) No recibe
- f) Desconoce

# MANUAL DEL SOFTWARE GESDOC

## 1. INGRESO AL SISTEMA

Acceso al Sistema

**IDENTIFICACIÓN**

USUARIO

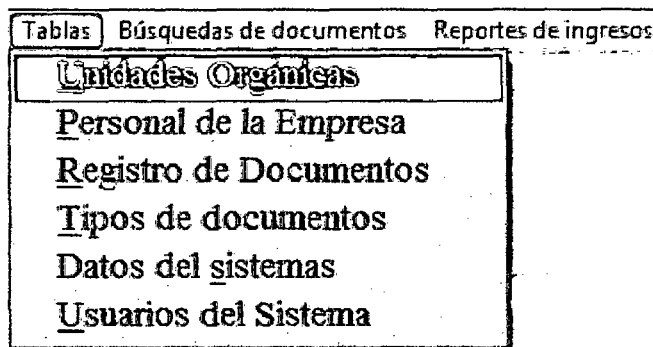
CLAVE

## 2. ESTRUCTURA DEL MENÚ PRINCIPAL

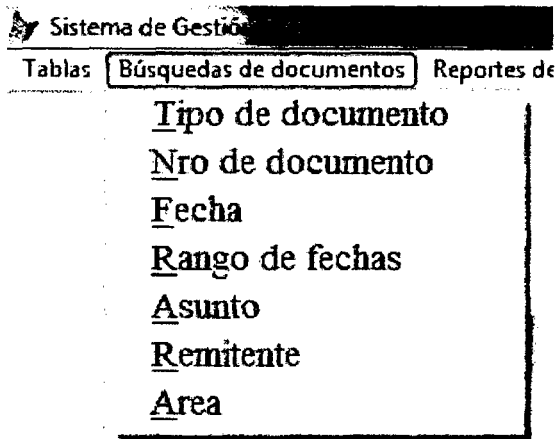


# *Gestión Documentaria*

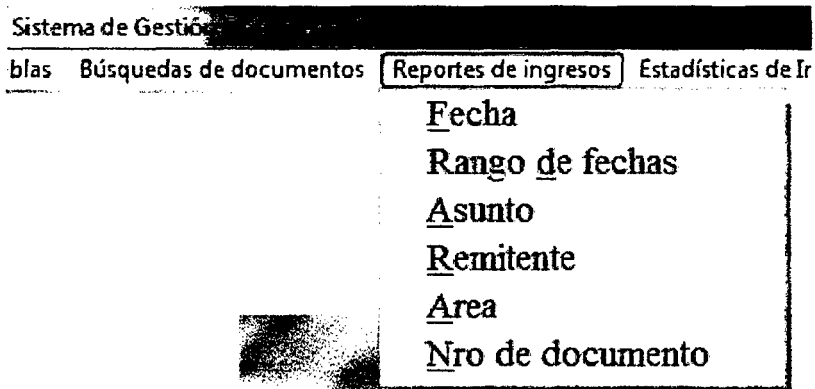
## 3. OPCIÓN TABLAS



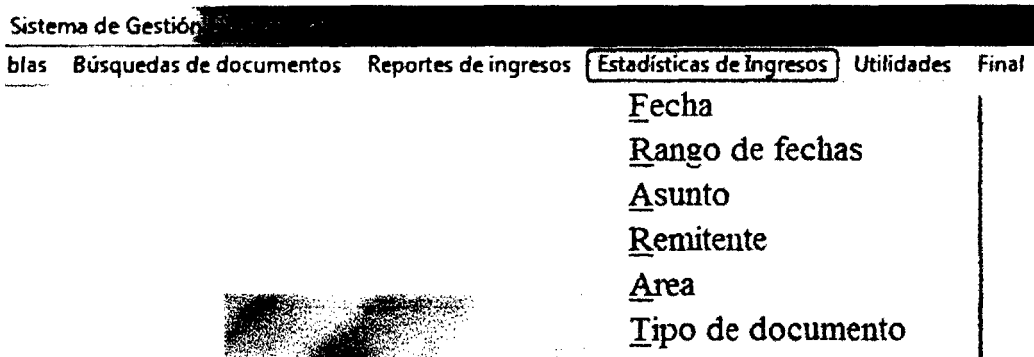
#### 4. OPCIÓN BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS



#### 5. OPCIÓN REPORTE DE INGRESOS

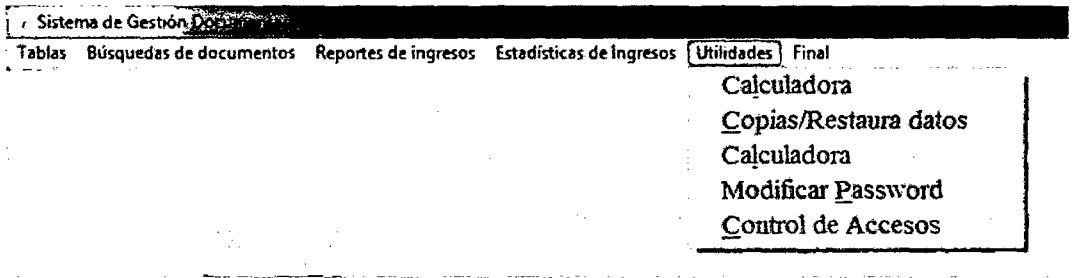


#### 6. OPCIÓN ESTADÍSTICAS DE INGRESO

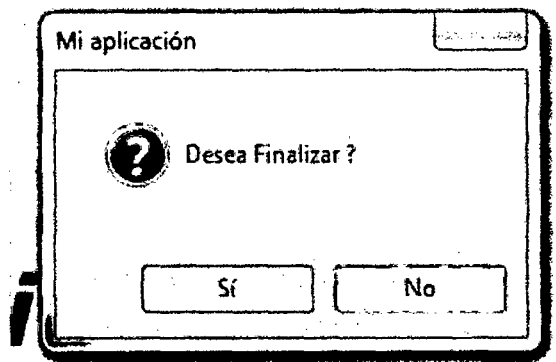
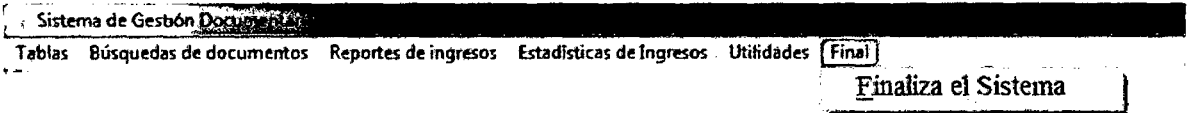




## 7. OPCIÓN UTILIDADES



## 8. OPCIÓN FINAL





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN – HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los trece días del mes de mayo de 2016, siendo las ocho se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: “**IMPACTO DEL SOFTWARE “GESDOC” EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA UNIDAD DE ARCHIVOS DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A., AÑO 2015**”, de las Bachilleres en Ciencias Administrativas Elisa Elidora ESTEBAN ROJAS; Fátima PRÍNCIPE VILLANUEVA y Wilma SANTAMARIA SANDOVAL procediendo a dar inicio al acto de Sustentación del Título Profesional de Licenciado (a) en Administración, siendo los Miembros del Jurado los siguientes Profesores:

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| Dr. Humberto Benancio Valdivia   | <b>Presidente</b> |
| Dr. Leodigario Ramírez Picón     | <b>Secretario</b> |
| Mg. Niker Jhon Salinas Alejandro | <b>Vocal</b>      |

Finalizado la Sustentación de la Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y el resultado siguiente:

| TESISTAS                    | 1º Miembro | 2º Miembro | 3º Miembro | PROMEDIO FINAL |
|-----------------------------|------------|------------|------------|----------------|
| Elisa Elidora ESTEBAN ROJAS | 17         | 17         | 17         | 17             |
| Fátima PRÍNCIPE VILLANUEVA  | 17         | 17         | 17         | 17             |
| Wilma SANTAMARIA SANDOVAL   | 17         | 17         | 17         | 17             |

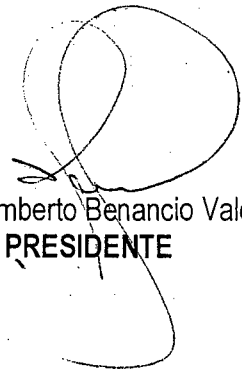
**OBSERVACIONES:**

.....


.....

.....

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 10.00 am, en fe de lo cual firmamos.

  
 Dr. Humberto Benancio Valdivia  
**PRESIDENTE**

  
 Dr. Leodigario Ramírez Picón  
**SECRETARIO**

  
 Mg. Niker Jhon Salinas Alejandro  
**VOCAL**