

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES PARA MEJORAR EL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIDAD DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO.**

Presentado por:

Br. Raul Huilca Huallparimachi

Para optar al Grado de Maestro en
Administración: Mención Administración.

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

**CUSCO – PERÚ
2018**

PRESENTACIÓN

Señor director de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco,

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de los requisitos exigidos en el reglamento de la Escuela de Pos grado, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, a fin de optar al grado de Maestro en Administración.

La presente tesis tiene como objetivo central describir la influencia de un Sistema de Procesamiento de Transacciones para mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. En este sentido, el presente trabajo constituye un aporte a la situación real del área de mesa de partes, cuyo servicio genera malestar, por una parte, a los estudiantes de la comunidad Antoniana y por otra a todos los usuarios que realizan sus trámites personales y/o académicos.

La presente tesis no, es solo un deber más de nuestra condición Universitaria, sino también la máxima expresión del placer intelectual. Sobre todo, es el camino para la consolidación de las experiencias vividas en la Universidad, y reflejo de los conocimientos adquiridos en las aulas Universitarias.

Raul Huilca Huallparimachi

INTRODUCCIÓN

A la actualidad, las diferentes unidades de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco cuentan con un área de trámite documentario, encargada de recepcionar todas las solicitudes de los usuarios y derivarlas a las áreas correspondientes dentro y fuera de la institución; procedimiento que incluye el control de entrada y salida de documentos, el cual se realiza con el apoyo de un libro de registros y uso de la herramienta informática de escritorio (Microsoft Office), los cuales son prácticamente, a la actualidad, consideradas como procedimientos manuales.

Estos procedimientos, por no estar automatizados mediante herramientas tecnológicas informáticas, generan demoras en los tiempos de atención en la Unidad de Trámite Documentario; así como, insatisfacción y malestar en todos los usuarios. Asimismo, los trabajadores de esta unidad, no utilizan herramientas tecnológicas informáticas (acordes), que les permitan obtener un mejor desempeño para satisfacer las necesidades, más urgentes, de los usuarios.

Por otra parte, otro factor que incide directamente en el déficit, con respecto al procesamiento de trámites en la Unidad de Trámite de la UNSAAC, es la carencia de una apropiada capacitación al personal que labora en dicha unidad y las otras unidades vinculantes a esta. Por lo señalado de modo precedente, surge la necesidad de elaborar el presente trabajo, en el cual se presenta los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, presenta el planteamiento del problema de investigación, formulación de los objetivos, justificación de la investigación, hipótesis de la investigación, variables e indicadores del estudio, y delimitaciones de la investigación.

El Segundo Capítulo, enfoca el marco teórico y conceptual de la investigación; donde resaltan los antecedentes de la investigación, marco teórico, conceptos referidos a sistema de procesamiento de transacciones, sistema de información, sistema informático y finalmente el marco conceptual de términos usados durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

El Tercer Capítulo, presenta la metodología de la investigación, comprendiendo tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, método de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente procesamiento de la información.

El Cuarto Capítulo, muestra la administración del plan, tomando en consideración el presupuesto, cronograma de actividades y finalmente matriz de consistencia del trabajo de investigación.

Finalmente presento, las referencias bibliográficas empleadas en el estudio de investigación y los anexos correspondientes que demuestran la consistencia del trabajo de investigación.

RESUMEN

El objeto del presente trabajo de investigación es el análisis de la implementación de un aplicativo informático el cual nos ayudará a mejorar el servicio de atención a los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional De San Antonio Abad del Cusco. El diseño de la investigación es científica aplicada porque describe e explica el problema de cómo influye un sistema de procesamiento de transacciones en mejorar el servicio de atención a los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC.

La implementación del sistema de trámite documentario permitirá que la información de todos los trámites que se procesan en la institución quede asegurada de manera permanente en la base de datos de la institución. En este sentido, todo este procedimiento, se adapta y actualiza a los tiempos y las necesidades de hoy y mañana. Así mismo, el sistema en mención, nos facilitara consultar los documentos en cualquier momento a través de distintos medios digitales como notebooks, teléfonos móviles y equipos de escritorio.

La implementación del sistema permite por una parte compartir las solicitudes de trámite de los usuarios en todas las dependencias de la Institución, y por otra, permite, al interesado hacer el seguimiento del mismo vía internet. En efecto, también nos permitirá, disminuir costos de logística en envíos de documentos, correo físico y los problemas de seguridad donde los documentos están expuestos a manchas, contactos con líquidos, deterioro, cortes, rayones u otras eventualidades que pongan en riesgo a los mismos.

La muestra de presente trabajo investigación fue de 373 usuarios, correspondiente a los diferentes grupos de interés; docentes, administrativos y alumnos. A opinión de los usuarios, la labor mecánica del procesamiento de los tramites de la institución, no son las más apropiadas para la unidad. Por lo tanto, la investigación concluye que resulta beneficioso la implementación de un sistema de procesamiento de transacciones para la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC.

ABSTRACT

The object of the present research work is the implementation of a computer application for improving the services to users of the processing Unit of the National University of San Antonio Abad the Cusco. The research is scientific applied, because it describes and explains the problem of how Transactions processing System improving the services to the users of the processing unit in the UNSAAC.

The implementation of the transaccion processing system will allow the information of all procedures that are processed in the institution to be permanently saved in the institution's database. In this sense it is necessary to update to the time for today and tomorrow. Also, the system, will facilitate us to consult documents at any time through different digital media such as notebooks, mobile phones and desktop pcs.

The implementation of the system allowus, on the one hand, to share the requests for user processing users in all dependencies of the Institution. On the other lauds, allows the users to follow the same via transaccion internet. In effect, it will also allow us to reduce logistics costs in document, physical mails and security problems for avoiding stains, water, deterioration, cuts, scratches or other eventualities that put them at risk.

The sample of the present research work was over 373 users, corresponding to different interest groups; Professors, administrators and students. The opinion of the users the mechanical processing of procedures of the institution are not the most appropriate for the office. Therefore, the research concludes that it is important to implement an automated transaction processing system for the transaction Processing unit of the UNSAAC.

CONTENIDO

Capítulo I	13
Planteamiento del Problema	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.1.1 Pronóstico	18
1.1.2 Control de pronóstico	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problema específico.....	19
1.3 Justificación de la investigación.....	19
1.3.1 Justificación metodológica	19
1.3.2 Justificación práctica	20
1.3.3 Justificación teórica.....	20
1.4 Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos.....	20
1.5 Delimitación de la investigación	21
1.5.1 Delimitación espacial	21
1.5.2 Delimitación temporal.....	21
1.5.3 Delimitación social	21
Capítulo II	22
Marco Teórico y Conceptual	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.2 Marco legal.....	29
2.2.1 Misión	29
2.2.2 Visión	30
2.2.3 Objetivos Institucionales	30
2.2.4 Funciones de la UNSAAC	31
2.2.5 Principios de la UNSAAC.....	31
2.2.6 Fines de la UNSAAC.....	33
2.2.7 Organigrama de la UNSAAC.....	34
2.2.8 Unidad de Trámite Documentario	35
2.2.9 Misión de la Unidad de Trámite Documentario.....	36
2.2.10 Visión de la Unidad de Trámite Documentario.....	36
2.2.11 Objetivos de la Unidad de Trámite Documentario.....	36
2.2.12 Funciones de la Unidad de Trámite Documentario.....	36
2.3 Bases teóricas filosóficas.....	37
2.3.1 Sistema de procesamiento de transacciones.....	37
2.3.2 Propiedades de una transacción.....	39
2.3.2.1 Atomicidad.....	39
2.3.2.2 Consistencia.....	40
2.3.2.3 Aislamiento	41
2.3.2.4 Durabilidad.....	43
2.3.3 Sistema de procesamiento de transacciones	47
2.3.3.1 Ventajas de un sistema de procesamiento de transacciones.....	48
2.3.3.2 Desventajas de un sistema de procesamiento de transacciones ...	49
2.3.3.3 Tipos de un sistema de procesamiento de transacciones.....	49
2.3.4 Dimensiones	51
2.3.4.1 Rapidez.....	51
2.3.4.2 Eficiencia	52
2.3.4.3 Inflexibilidad	53

2.3.4.4	Fiabilidad	54
2.3.4.5	Durabilidad	54
2.3.4.6	Responsabilidad	55
2.3.4.7	Empatía	57
2.3.4.8	Capacidad de respuesta	58
2.3.5	Sistema informático	59
2.3.6	Sistema de información	60
2.3.7	Sistema de trámite documentario	61
2.3.8	Servicio	62
2.3.9	Descripción general del flujo de trámite documentario	64
2.3.9.1	Plataforma de recepción orientada al usuario	64
2.3.9.2	Clasificación y distribución	65
2.3.9.3	Atención del trámite	65
2.3.9.4	Notificación del trámite	66
2.3.9.5	Archivo Central	66
2.4	Marco conceptual	67
2.4.1	Trámite	67
2.4.2	Mesa de partes	67
2.4.3	Expediente	67
2.4.4	Base de datos	68
2.4.5	Integridad	68
2.4.6	Documento	68
2.4.7	Registro	68
2.4.8	Acreditación	68
2.5	Hipótesis de la investigación	68
2.5.1	Hipótesis general	68
2.5.2	Hipótesis específicas	69
2.6	Operacionalización de las variables	69
2.6.1	Variable independiente	69
2.6.2	Variable dependiente	69

Capítulo III70

Metodología De Investigación	70	
3.1	Tipo y Diseño de investigación	70
3.1.1	Tipo de investigación	70
3.2	Nivel de investigación	70
3.2.1	Descriptiva	70
3.2.2	Prospectiva	70
3.3	Diseño de la investigación	71
3.4	Método de investigación	71
3.4.1	Unidad de análisis	71
3.5	Población de estudio	72
3.5.1	Población	72
3.5.1.1	Población uno	72
3.5.1.2	Población dos	73
3.5.2	Selección de muestra	73
3.5.2.1	Muestra uno	73
3.5.2.2	Muestra dos	73
3.5.3	Tamaño de muestra	73
3.5.3.1	Tamaño de muestra uno	73
3.5.3.2	Tamaño de muestra dos	74
3.6	Técnicas de recolección de datos e información	74
3.6.1	Técnicas	74
3.6.1.1	Observación directa	74
3.6.1.2	Encuesta	75

3.6.1.3 Entrevista	75
3.6.1.4 Análisis de documento	75
3.6.1.5 Internet	75
3.6.2 Instrumentos	75
3.6.2.1 Ficha de observación directa	75
3.6.2.2 Cuestionario de encuesta	75
3.6.2.3 Guía de entrevista	76
3.6.2.4 Ficha de recopilación de datos.....	76
3.7 Análisis e interpretación de la información	76
3.7.1 Técnicas	76
3.7.2 Instrumentos	76

Capítulo IV.....78

Descripción y Análisis De Resultados78

4.1 Reseña histórica de la Unidad de Trámite de Trámite Documentario de la UNSAAC ..	78
4.1.1 Ubicación	78
4.1.2 Reseña histórica	78
4.1.2.1 Recepción.....	79
4.1.2.2 Registro	80
4.1.2.3 Distribución	80
4.1.2.4 Trámite.....	80
4.1.3 Visión	80
4.1.4 Misión	80
4.2 Presentación y análisis de los resultados de las encuestas a los usuarios.....	80
4.3 Percepción de los usuarios a cerca del sistema de procesamiento de transacciones..	81
4.3.1 Rapidez	81
4.3.1.1 Mejora del tiempo	81
4.3.1.2 Cantidad de trámites.....	82
4.3.2 Eficiencia	84
4.3.2.1 Atención simultanea	84
4.3.2.2 Mayor cantidad.....	85
4.3.3 Inflexibilidad	87
4.3.3.1 Procesos manuales	87
4.3.4 Durabilidad	88
4.3.4.1 Digitalización de expedientes	88
4.3.5 Fiabilidad	90
4.3.5.1 Extravió de expedientes.....	90
4.3.5.2 Disposición del personal.....	91
4.4 Percepción de los usuarios acerca de la mejora del servicio.....	93
4.4.1 Responsabilidad	93
4.4.1.1 Funciones asignadas	93
4.4.1.2 Procesamiento diligente	94
4.4.1.3 Respuestas oportunas.....	96
4.4.1.4 Disponibilidad para realizar una actividad.....	97
4.4.2 Empatía	99
4.4.2.1 Absolución de inconvenientes.....	99
4.4.2.2 Comprensibilidad de los procedimientos	100
4.4.3 Capacidad de Respuesta.....	102
4.4.3.1 Oportunidad de las tecnologías informáticas.....	102
4.4.3.2 Atención apropiada.....	103
4.5 Prueba de hipótesis	105
4.5.1 Prueba de hipótesis general en relación con el objetivo general	105
4.5.2 Interpretación	106

4.5.3	Planteamiento de hipótesis.....	106
4.5.3.1	Hipótesis nula (H_0)	106
4.5.3.2	Hipótesis alterna (H_1)	106
4.5.4	Elección de hipótesis:.....	107
Capítulo V	108
	Propuesta De Políticas Metodológicas Y Discusión De Resultados	108
Capítulo VI	110
	Conclusiones, Recomendaciones y Trabajos Futuros	110
6.1	Conclusiones.....	110
6.2	Recomendaciones.....	111
6.3	Trabajos futuros.....	112
Bibliografía	114
Anexos	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Asignación de personal de la unidad de trámite documentario	35
Tabla 2 : Tramites procesados durante el año 2016	72
Tabla 3 : Personal de la unidad de tramite documentario.....	74
Tabla 4: Calificación del servicio en la UTD, con respecto a la mejora en el tiempo de atención durante los dos últimos años.	81
Tabla 5: Calificación del servicio en la UTD, según la conformidad de los usuarios respecto a la cantidad de trámites atendidos.	82
Tabla 6: Calificación del servicio en la UTD, según la mejora del servicio con la atención simultanea de los trámites.....	84
Tabla 7: Calificación del servicio en la UTD, según la automatización de tareas repetitivas y la mayor cantidad de solicitudes.	85
Tabla 8: Calificación del servicio en la UTD, según los procesos manuales y los retrasos que estos generan.....	87
Tabla 9: Calificación del servicio en la UTD, según la digitalización de expedientes y los borrones y enmendaduras.....	88
Tabla 10: Calificación del servicio en la UTD, según los expedientes extraviados y el recobro de los mismos.....	90
Tabla 11: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal en el procesamiento del trámite	91
Tabla 12: Calificación del servicio en la UTD, según la unidad y sus funciones asignadas.	93
Tabla 13: Calificación del servicio en la UTD, según el procesamiento de un trámite en forma diligente y con esmero.	94
Tabla 14: Calificación del servicio en la UTD, según las respuestas oportunas ante el extravió de documentos.	96
Tabla 15: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal para efectuar su labor.	97
Tabla 16: Calificación del servicio en la UTD, según la absolución de inconvenientes presentes durante el procesamiento de un trámite.....	99
Tabla 17: Calificación del servicio en la UTD, según la comprensibilidad de los procedimientos para los diferentes tramites.	100
Tabla 18: Calificación del servicio en la UTD, según la oportunidad de las tecnologías informáticas.	102
Tabla 19: Calificación del servicio en la UTD, la atención apropiada, respecto al usuario, en la Unidad.	103
Tabla 20: Correlación entre el sistema de procesamiento de transacciones con mejorar el servicio en la Unidad de Trámite Documentario.	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Transacción de nominas.....	50
Ilustración 2: Sistema de nominas	51
Ilustración 3: Calificación del servicio en la UTD, con respecto a la mejora en el tiempo de atención durante los dos últimos años.	81
Ilustración 4: Calificación del servicio en la UTD, según la conformidad de los usuarios respecto a la cantidad de trámites atendidos.	83
Ilustración 5: Calificación del servicio en la UTD, según la mejora del servicio con la atención simultanea de los trámites.....	84
Ilustración 6: Calificación del servicio en la UTD, según la automatización de tareas repetitivas y la mayor cantidad de solicitudes.	86
Ilustración 7: Calificación del servicio en la UTD, según los procesos manuales y los retrasos que estos generan.	87
Ilustración 8: Calificación del servicio en la UTD, según la digitalización de expedientes y los borrones y enmendaduras.....	89
Ilustración 9: Calificación del servicio en la UTD, según los expedientes extraviados y el recobro de los mismos.	90
Ilustración 10: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal en el procesamiento del trámite.....	92
Ilustración 11: Calificación del servicio en la UTD, según la unidad y sus funciones asignadas.	93
Ilustración 12: Calificación del servicio en la UTD, según el procesamiento de un trámite en forma diligente y con esmero.	95
Ilustración 13: Calificación del servicio en la UTD, según las respuestas oportunas ante el extravío de documentos.	96
Ilustración 14: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal para efectuar su labor.....	98
Ilustración 15: Calificación del servicio en la UTD, según la absolución de inconvenientes presentes durante el procesamiento de un trámite.....	99
Ilustración 16: Calificación del servicio en la UTD, según la comprensibilidad de los procedimientos para los diferentes tramites.....	101
Ilustración 17: Calificación del servicio en la UTD, según la oportunidad de las tecnologías informáticas.....	102
Ilustración 18: Calificación del servicio en la UTD, la atención apropiada, respecto al usuario, en la Unidad.	104
Ilustración 19: Relación porcentual entre el sistema de procesamiento de transacciones con mejorar el servicio.....	105

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Tabla de cuestionario sobre Procesamiento de Transacciones.....	118
Anexo N° 2	Cuestionario sobre Mejoramiento del Servicio	119
Anexo N° 3	Operacionalización de las variables	121
Anexo N° 4	Sistema de Transacciones para mejorar el servició	122

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En general las instituciones académicas de carácter público o privado, como la Universidad de San Antonio Abad del Cusco, prestan el servicio de trámite documentario, normado por ley, cuyos interesados también comprenden entes particulares; este proceso se viene proporcionando con deficiencias implícitas en la institución, contando con mayor relevancia, entre ellas, la demanda de tiempo excesiva en su ejecución.

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco como institución superior, tiene como rol fundamental la investigación y generación de conocimientos; normada por la Ley Universitaria N° 30220 y su Estatuto correspondiente. En este sentido, la institución se encuentra conformada por estudiantes, docentes y graduados; grupos de interés que están frecuentemente en crecimiento y los cuales casi siempre interactúan, para realizar sus trámites en la institución, a través de la Unidad de Trámite Documentario.

El procedimiento para la atención total o parcial de un trámite, en esta institución, estatal es compleja debido a que cada día se procesan una cantidad creciente de documentos internos y externos; asimismo, cada uno de estos requiere ser derivado como mínimo a otra unidad y/o dependencia de la institución y debe ser procesada mediante la recepción, registro, derivación a diversas dependencias y por último el procesamiento de los mismos.

En este sentido, nos encontramos en la imposibilidad de estimar el tiempo total de resolución de un trámite; una de las razones es que el interesado, estudiante, docente i/o administrativo, tiene limitaciones i/o dificultades al no conocer la sucesión total del documento de ingreso y salida en cada área de la institución; así como, desconoce el tiempo que se requiere para la atención y posterior procesamiento de cada trámite que solicita.

De otro lado, existen instituciones académicas del mundo moderno que prestan el servicio de trámite documentario, y en su mayoría son respaldadas por herramientas tecnológicas informáticas actuales, que les permiten efectuar el proceso de procesamiento de tramites de modo eficiente y eficaz.

Sin embargo, en el ámbito de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se aprecia que esta carece de tecnologías informáticas modernas, orientadas a automatizar las tareas repetitivas para así contribuir a la disminución del tiempo de procesamiento de los trámites. Dichas herramientas tecnológicas, también, contribuirían a evitar y prevenir errores generados en las actividades manuales.

La omisión del uso de las tecnologías de la información por parte de la institución deriva directamente, en la persistencia, con la cultura de consumir valiosos recursos y horas hombre en actividades poco eficientes, las cuales tienen incidencia en atrasos innecesarios que podrían ser superados.

Acotando a lo expuesto y considerando el nivel de criticidad en la implementación de las Tecnologías de la Información en la Unidad de Tramite Documentario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se referencia a (Martínez Toro, 2010) quien afirma. “a nivel mundial las instituciones universitarias de carácter público se encuentran en una época cada vez más rápida en el manejo de la información con los avances tecnológicos” (p.72).

Lo señalado, en relación al manejo profesional de la información y de las tecnologías actuales que nos menciona el autor, no se refleja en nuestra institución, mucho menos se cuenta con el personal capacitado en el manejo de dichas tecnologías, si lo hubiera.

Por otra parte, para la absolución de la información documental, procesada dentro de una misma institución, con frecuencia requiere ser derivado a más de una oficina. En este sentido (De La Cruz Gómez & Fernández Pérez, 2008) afirma “que todo proceso de trámite documentario, para su ejecución correcta, es derivado al menos a un área i/o dependencia dentro de la institución” (p.25).

Por consiguiente, para todos aquellos trámites que son peticionados por los diferentes usuarios en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco para su atención y en cada una de sus unidades, no es posible estimar el tiempo requerido para su procesamiento y atención.

De la misma forma, el autor menciona que es tedioso y complejo conocer el flujo total o parcial, del expediente correspondiente a un usuario, por las diferentes áreas i/o dependencias de la institución por donde, de manera obligatoria transitará su trámite, así como el personal inmerso en dicho proceso. Generando de esta manera, incomodidad en el usuario por desconocimiento total de la ubicación física y estado actual de su trámite.

Todo trámite está inmerso en tiempos de espera, atención, registro, seguimiento y procesamiento de documentos los cuales son demasiados extensos generando en los interesados un malestar al tratar de conocer la situación real de sus documentos, resultando perjudicados con este manejo, y con mucha frecuencia se ven obligados a realizar largas esperas para acompañar físicamente su trámite.

En este sentido, en algunos casos el usuario se ve obligado a hacer un seguimiento personalizado de sus trámites y visitar todas las áreas de trámite documentario de las diferentes unidades de la institución para tener conocimiento de la situación real de su trámite.

Estas deficiencias afectan directamente a las instituciones y la nuestra no es la excepción. (Romero Yépez. 2005) afirma “El retardo en el proceso de trámite documentario genera en los interesados desgano y apatía” (p.5). De la misma manera, también se presenta el desconocimiento, por parte del usuario, de las oficinas y/o áreas por donde tiene que transitar el expediente para su absolución final.

Con referencia a lo anterior, esta incomodidad evidenciada por parte del usuario se vuelve mayúsculo al tener que presenciar la poca voluntad de trabajo por parte del personal administrativo, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, que labora en las diferentes áreas de la institución.

Por otra parte, existe poca voluntad, por parte del personal de la institución, para el cumplimiento de la normativa existente en la ejecución de un proceso de Tramite Documentario en la universidad. (Alvares Ferro, 2002) afirma “Que en nuestra institución el proceso de trámite para la calificación de expediente para la obtención del grado de bachiller, si sigue el procedimiento basado en el Texto Unificado de Procedimientos Administrativos (TUPA, Año 2010), es de diez días; sin embargo, en muchos casos esta demora se extiende hasta un semestre académico. A esto se suma el desconocimiento de la ubicación física del documento del trámite, a razón de que se carece de la comunicación entre las diferentes dependencias por donde tiene que fluir la solicitud del usuario (p.3).”

En la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, existe este tipo de procesos de trámite documentario para los estudiantes, docentes, administrativos i/o otros grupos de interés, los cuales se realizan de manera rudimentaria y mecánica basándose en el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), el cual no se adapta a las realidades y necesidades actuales de hoy en día.

Por las consideraciones anteriores, el procedimiento de trámite documentario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio abad del Cusco, presenta limitaciones tecnológicas, informáticas, y de telecomunicaciones, que no permiten realizar estos trámites de forma eficiente, organizada y en tiempo real; por otra parte, también se carece del personal capaz de hacer uso adecuado de herramientas tecnológicas actuales.

Dentro de estos procedimientos limitados, también podemos citar, las dificultades en el proceso de identificación de un determinado documento, por tener que sumergirse en voluminosos archivos físicos, y también la carencia o la inexistencia de una estandarización de procesos y un óptimo flujo de la documentación, debido a que la documentación emitida no tiene un formato pre-definido.

Con mucha frecuencia, la petición de la ubicación física de un trámite por parte del interesado, y la absolución de dicha solicitud, genera en el personal un

incremento en sus horas de trabajo; incrementando de esta manera drásticamente los gastos incurridos en dicho proceso y derivando así en un aumento significativo de la cantidad de actividades manuales, que son las más susceptibles a los errores.

Significa entonces, que no contar con un sistema informático, que permita mantener una óptima administración de la información y que asegure su seguridad e integridad, genera aumento del tiempo promedio en el procesamiento y atención de un trámite del interesado.

En nuestra institución el proceso de trámite documentario es, por lo general, peticionado por diferentes grupos de interés, dentro de los cuales podemos mencionar a docentes, administrativos y estudiantes. Para responder adecuadamente a las solicitudes de estos grupos de intereses, la institución no cuenta con el personal capacitado, mucho menos con los sistemas informáticos que permitan brindar una adecuada recepción, atención, control y procesamiento de los documentos.

En este sentido, la atención a los diferentes trámites que se registran en la institución se realiza, obligatoriamente, de forma manual y para ello no se cuenta con un equipamiento de herramientas tecnológicas apropiadas y recursos humanos necesarios los cuales en conjunto derivan en un pésimo servicio hacia los usuarios.

El personal de la institución, que se encuentra inmerso en el proceso de trámite documentario, desconoce la normativa comprendida en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA, 2010); así mismo, se evidencia con facilidad, una clara disminución en la calidad del servicio por parte del personal que labora en las diferentes unidades de trámite documentario, esto por el aumento significativo de la cantidad de actividades manuales y repetitivas que son las más susceptibles a errores.

Ahora bien, sale a la luz, que el tiempo estimado para el procesamiento de un trámite es excesivo, esto a razón de que se repiten las tareas en dicha atención del documento. Acotando a dicho procesamiento, esto no solo percibe atraso por

parte del personal administrativo relacionado con el trámite, sino que, adicionalmente, se tiene que considerar el tiempo que se incurre en el envío del expediente de una unidad a otra dentro de la institución.

Por otro lado, los trámites cualesquiera, para su completa atención, con frecuencia tiene que ser derivadas a más de un área administrativa. Dicho flujo del documento a través de la institución ocasiona su maltrato y en el peor de los casos su extravío lo que puede acarrear problemas significativos al interesado.

1.1.1 Pronóstico

Se evidencia que con el transcurrir de los años, los usuarios que realizan solicitudes en la institución van en aumento y si bien es cierto que el proceso de trámite documentario viene operando con muchos inconvenientes y con los mecanismos de procesamiento rudimentarios, estos no podrán responder de modo eficiente a un gran número de procesos en un futuro cercano.

En el momento actual, existe un malestar, justificable, por parte de los usuarios y la razón principal es el excesivo tiempo inmerso en el procesamiento de sus trámites. Esta incomodidad se sustenta debido a que otras instituciones similares a nuestra universidad cuentan con procesos documentales más eficientes.

Asimismo, la institución no se actualiza en la utilización de recursos tecnológicos, lo que generará en el transcurso de los años, el rezago con respecto a otras instituciones de carácter académico.

1.1.2 Control de pronóstico

Por lo expuesto, la presente investigación, pretende abordar las tendencias actuales de las tecnologías de información en el sector académico. De igual manera, a través del uso de la tecnología de información, se busca automatizar las tareas repetitivas y manuales en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC.

Por otra parte, el sistema de procesamiento de transacciones, permite modernizar la ejecución de trámites para una rápida y oportuna atención a los interesados. Así mismo, estas tecnologías procesan gran cantidad de peticiones de los usuarios en tiempo real, permitiendo no solo tener conocimiento actual de la ubicación exacta del expediente sino también el acceso virtual al trámite por parte de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye el Sistema de Procesamiento de Transacciones en mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

1.2.2 Problema específico

- ¿Cuáles son las características del Sistema de Procesamiento de Transacciones que son relevantes de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
- ¿Qué políticas tecnológicas permitirán mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su posterior procesamiento en un aplicativo de software todo ello para medir el servicio que presta la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.3.2 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado no solo permite encontrar soluciones concretas a los problemas de servicio al usuario en la Unidad de Trámite Documentario (UTD), sino que servirá como aporte para futuros trabajos que estén relacionados al problema en mención. De la misma manera, los resultados de la presente investigación nos permiten proponer cambios en los reglamentos basados en el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA).

1.3.3 Justificación teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de teorías y conceptos básicos de Sistemas de Procesamiento de Transacciones, Sistemas Informáticos y Sistemas de información, encontrar explicaciones a situaciones internas (excesivo tiempo incurrido en el procesamiento de tramites). Dichas situaciones afectan no solo a la institución sino también a los usuarios. Por otra parte, esto le permite al investigador contrastar diferentes conceptos de tecnologías de información en una realidad concreta para la institución.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el nivel de influencia del Sistema de Procesamiento de Transacciones para mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar las características del Sistema de Procesamiento de Transacciones que son relevantes de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

- Determinar el nivel de servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Proponer las políticas tecnológicas que permitan mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrolló la presente investigación es la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal

El trabajo de campo correspondió a la medición del grado de servicio de atención al usuario durante el año 2016.

1.5.3 Delimitación social

El presente trabajo de investigación abarco a todos los estudiantes, trabajadores docentes, trabajadores administrativos y usuarios externos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

El presente capítulo nos ayuda a entender una de las tecnologías, en este caso, los sistemas de procesamiento de transacciones y como este puede mejorar el servicio de atención a los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. En este sentido, el uso de nuevas tecnologías informáticas mejora el procesamiento y atención de toda la documentación interna y externa que se genera y procesa en la institución.

El desarrollo del presente capítulo está estructurado en tres partes, la primera presenta los antecedentes relevantes de la investigación relacionado con las variables de estudio; la segunda parte hace referencia a las bases teóricas que sustentan las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores de la investigación. Finalmente, en la tercera parte, muestra el marco teórico que respalda las variables de estudio; a continuación, describiremos de manera concisa los diferentes antecedentes que preceden al trabajo de investigación:

a) A nivel nacional los autores (De La Cruz Gómez & Fernández Pérez, 2008), en el gobierno provincial de Chiclayo, quienes desarrollaron y presentaron un trabajo de investigación con el tema: “Desarrollo de un sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de trámite documentario en el gobierno provincial de Chiclayo”. El objetivo de este trabajo es desarrollar un sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de Trámite Documentario en el Gobierno Provincial de Chiclayo. La metodología usada es deductivo e inductivo. Los resultados más relevantes que se presentan son las siguientes:

- Referente al objetivo “Observar y definir la situación actual del proceso de trámite documentario del Gobierno Provincial de Chiclayo” se concluye que el GPCH maneja gran cantidad de documentos de trámites, estos se procesan de manera ineficiente

generando ciertas limitaciones, por lo que es necesario la implementación de un sistema informático que permita mejorar y optimizar dicho proceso.

- Referente al objetivo “Analizar los requerimientos funcionales y no funcionales del manejo de la información para conseguir una solución acorde a las necesidades del Gobierno Provincial de Chiclayo” se obtuvieron todos los requerimientos necesarios los cuales fueron analizados de manera exhaustiva ya que son los pilares para el desarrollo de la aplicación en conformidad con la institución.
- Referente al objetivo “Formular el análisis y diseño para el sistema informático” se expone que se realizaron los artefactos establecidos en la metodología, que son necesarios para las fases de análisis y diseño para la gestión de documentos y seguimientos de los mismos.
- Referente al objetivo “Desarrollar el sistema informático utilizando programación en tres capas y orientado a objetos” podemos rescatar que como se ha utilizado una metodología orientada a objetos, esta ha conllevado a tener que utilizar un método de programación que lo soporte y permita la división en capas con el lenguaje de programación PHP 5.

En consideración, la investigación realizada en Chiclayo, indica el desarrollo de un Sistema Informático basado en Plataforma Web, el cual tiene estrecha relación con nuestro proyecto a razón de que propone, a través de un programa informático, aplicar políticas tecnológicas actuales a dicho gobierno.

Por las consideraciones anteriores, dicho aplicativo informático tiene su razón de ser en un Sistema de Procesamiento de Transacciones, que es el objetivo principal del presente trabajo de investigación.

- b)** En la ciudad de lima, (Carrera Jimenez, 2011), quien presenta un trabajo de investigación para la pontifica Universidad Católica del Perú, con el

tema: “Análisis y diseño de un sistema de trámite de documentos de pago a proveedores vía intranet”. El objetivo de este trabajo es desarrollar una aplicación vía Intranet que permita el trámite de documentos de pago a proveedores, que podría ser implementada dentro de cualquier institución organizada en unidades. A manera de aplicación práctica se presentará el análisis y diseño del sistema para la Pontificia Universidad Católica del Perú. La metodología utilizada es de corte analítico descriptivo. Los resultados más relevantes que presentan son las siguientes:

- Se ha cumplido con el objetivo de realizar el análisis y diseño de un sistema de Trámite de Documentos de Pago a Proveedores vía Intranet, con el fin de apoyar las labores administrativas de una institución organizada en unidades como la PUCP, institución del caso práctico.
- Se realizó el análisis y diseño del sistema en base a los procesos principales del negocio. Los requerimientos se determinaron a través del levantamiento de información en las reuniones sostenidas con el personal involucrado en los procesos del negocio de cada unidad, y fueron refinados con la participación de ellos en el diseño de los prototipos. La participación de los usuarios del sistema durante el proceso de desarrollo de software es de suma importancia para alcanzar los propósitos de la institución.
- Se logró brindar la funcionalidad que permite la creación de flujos de aprobación de documentos de acuerdo a las necesidades de la institución, de manera flexible, quedando a criterio la centralización o descentralización de cada nivel de trámite de los documentos, así como la elección de los niveles involucrados en cada flujo.
- Se mejoró el proceso de trámite de los documentos de pago a proveedores, y la implementación del sistema se realizará en base al análisis y diseño realizado en la presente tesis.

Con este trabajo de investigación, realizado para la Pontificia Universidad Católica del Perú, indica que su objetivo es igual que nuestro trabajo de investigación. Por lo tanto, usaran tecnologías informáticas actuales para resolver problemas de trámite documentario.

El planteamiento anterior, nos indica que los requerimientos y necesidades para el desarrollo de su aplicativo lo obtuvieron a través de reuniones y entrevistas, dichos procedimientos también son considerados durante el desarrollo de la presente investigación.

- c) A nivel internacional (Martínez Toro, 2010) presenta un trabajo de investigación para la Universidad de Antioquia, Medellín-Colombia, con el tema: “Propuesta de un modelo de gestión para el sistema de información documental diseñado para la gestión de correspondencia de la universidad de Antioquia”. El objetivo de este trabajo es proponer un modelo de gestión integral para el sistema de información documental, de la oficina de gestión de correspondencia, de la Universidad de Antioquia. El trabajo de investigación mencionado se desarrolló bajo los criterios de la gestión de conocimiento, la gestión de calidad y la antropología organizacional. La metodología usada es aplicada y analítica. Los resultados más relevantes que presentan son las siguientes:

- La concepción de un sistema de información documental requiere considerar la comunicación que este tendrá con otros sistemas, esto ayudará a la integralidad de la información, y a la posibilidad de acceso y desplazamiento a los que se consideren sus usuarios, además, no puede desconocerse los planes de contingencia y la estimación del riesgo como parte integral del sistema.
- Para lograr la eficiencia en el funcionamiento de un sistema de información, se debe de tener presente y claro, el proceso de ambiente institucional donde se plantean las comunicaciones entre los usuarios del sistema, ya que cobra importancia el trabajo en red y la posibilidad de acceder a la información desde cualquier lugar. Otro punto que no

se puede desconocer, es la capacitación para todo el personal involucrado; de este modo se asegura el uso de la herramienta para la productividad organización y al mismo tiempo se presenta como insumos para evidencia el correcto funcionamiento o posibles ajustes que se puede realizar.

- A partir de los recursos que se tienen presentes a la hora de diseñar un sistema de información se deben de elaborar y dimensionar, planes para el tratamiento de eventualidades donde todos estos planteamientos hacen una propuesta de desarrollo integral y viable entre un sistema de información y un modelo de gestión.

Por consiguiente, el trabajo guarda estrecha relación con el nuestro en razón de que en ambas investigaciones buscamos mejorar el servicio de Trámite Documentario haciendo uso de las tecnologías actuales de la información.

De la misma manera nosotros también ponderamos los términos de conocimiento y de la comunicación que deben de tener los usuarios del sistema para que todos estén interconectados a una base de datos central y de esta manera generar conocimiento.

- d)** En el departamento de Tarapoto, (Suárez, 2013), quien presenta un trabajo de investigación para la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, con el tema: “Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el proyecto especial alto - Moyobamba”. El objetivo de este trabajo es determinar de qué manera el Sistema de Trámite Documentario basado en firma digital mejorará la Gestión documentaria en el Proyecto Especial Alto Mayo. Los resultados más relevantes que presentan son las siguientes:

- En cada proceso documentario, es requisito indispensable la adecuada aplicación de los principios de gestión documental, que garanticen la autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y disponibilidad de la información bajo las condiciones y durante el tiempo que las normas

vigentes lo requieran. Por lo cual el Sistema de Trámite Documentario basado en Firma Digital cumple con dichas garantías de seguridad y control, mejorándose, de esta manera, el proceso de trámite documentario.

- El procesamiento de la data histórica almacenada por el sistema permitirá obtener estadísticas sobre el tiempo que toma la atención de los documentos de trámite por tipo de documento, por dependencia, por periodo, entre otros.
- El uso exclusivo de documentos electrónicos, constituye un objetivo de largo plazo que requiere que todos los agentes que intercambian información con la Administración Pública, utilicen de forma exclusiva los canales electrónicos, lo que demanda no solo las condiciones técnicas necesarias, sino la aceptación generalizada de estos medios por parte de los administrados.
- Los principales impulsores del uso de firmas digitales i/o electrónicas o servicios de certificación digital son el gobierno y los sistemas de información que acogen esta tecnología dentro de sus funcionalidades. Por lo tanto, los sistemas de información llamados a impulsar la firma electrónica i/o digital como mecanismo para asegurar y mitigar los riesgos de la comunicación electrónica y propiciar los trámites y procesos electrónicos deben prestar las medidas de seguridad necesarias para asegurar el buen cumplimiento de dicho proceso.

En este sentido, en ambas investigaciones, buscamos mejorar de una manera u otra la gestión documentaria en las instituciones en las cuales se realizaron dichas tesis. Así mismo, en ambas investigaciones pondera el uso de tecnologías actuales de información, como son la firma digital en uno y el Sistema de Procesamiento de Transacciones en el otro, para mejorar el servicio que se presta en el área en mención.

- e) Así mismo, (Pintado Cruz, 2014) presenta un trabajo de investigación para la Empresa de Servicios CHAN CHAN S.A. en la ciudad de Trujillo, con

el tema: “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios chan chan s.a. en la ciudad de Trujillo”. El objetivo de este trabajo es demostrar la viabilidad de la propuesta de mejora sustentada con fundamento teórico que demuestre el incremento en la eficiencia en el servicio de atención el cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la Ciudad de Trujillo. Los resultados más relevantes que presentan son las siguientes:

- Con relación a la situación actual de la empresa se concluyó que las necesidades de mejora se encuentran en los procesos de recojo, envíos, distribución y almacenaje de mercadería. Así mismo un porcentaje considerable de cliente manifiesta que no existe tecnología que apoye a la calidad del servicio de atención al cliente.
- Además, se determinó que existen problemas en la atención telefónica, según la opinión de un porcentaje de clientes que dan a conocer su incomodidad.
- En cuanto a la determinación de los factores que influyen en el servicio de atención se pudieron identificar: falta de conocimiento de las buenas prácticas de la logística por parte de los colaboradores, diseños incorrecto de los procesos de atención al cliente, que aún se realiza facturación con máquinas de escribir, mala distribución del espacio de almacenaje y tránsito vehicular, deficiente atención con el cliente corporativo, mala atención telefónica y por ultimo desorden para atender los pedidos.
- Se diseñó y presentó una propuesta de mejora la cual persigue como objetivo mejorar los tiempos de espera en horas críticas, potenciar las capacidades y habilidades de personal de atención al cliente.

Por consiguiente, el objetivo del trabajo de investigación, tiene una relación porque busca mejorar el servicio de atención al cliente. Si bien se trata de una empresa privada, esto no está ajeno con los objetivos de nuestro trabajo, esto a razón de que, en nuestra investigación, también

buscamos la mejora en el servicio de atención al usuario, es entonces que podemos visualizar que existe una relación común en los objetivos de ambas tesis.

2.2 Marco legal

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) es una universidad pública peruana ubicada en la ciudad del Cusco, capital de la provincia, departamento y región del mismo nombre. Es, asimismo, la cuarta universidad más antigua del Perú y la quinta más antigua de América Latina. Así mismo, la institución tiene varias filiales en otras ciudades del Perú, así como otras carreras profesionales.

Fue creada con el nombre de Real Universidad de San Antonio Abad por Breve de Elección del papa Inocencio XII dado en Roma, Santa María La Mayor el 1° de marzo de 1692, se autorizó otorgar los grados de Bachiller, Licenciado, Maestro y Doctor. El documento papal fue ratificado por el rey Carlos II, mediante Real Cédula denominada execuátur, dada en Madrid el 1° de junio de 1692.

Tuvo como primer rector al Dr. Juan de Cárdenas y Céspedes, y el primer grado académico conferido fue el de Doctor en Teología a Pedro de Oyardo, el 30 de octubre de 1696, Ha sido alma máter de dos presidentes de la República del Perú, José Luis Bustamante y Rivero, quien fuera además presidente de la Corte Internacional de Justicia; y Valentín Paniagua Corazao. También ha sido alma mater de Francisco Xavier de Luna Pizarro Presidente del Primer Congreso Constituyente del Perú, y gestor de la primera constitución de la república del Perú.

2.2.1 Misión

Formar profesionales de alta calidad académica, humanística y competitiva; creativa e innovadores, con sólido sustento en valores y principios, capaces de comprometerse con el desarrollo social, económico, cultural y político sostenido y ambientalmente sustentable a

la sociedad, en el marco de un proceso integrado de desarrollo de la región y del país.

2.2.2 *Visión*

Ser una institución académica por excelencia, acreditada, autónoma, descentralizada y participativa, sólida, con gobierno y gestión eficiente y estable. Ser una institución donde se estimula la creatividad y productividad de todos sus miembros. Es una institución inspirada en los más altos valores como la democracia, la honestidad, la transparencia, la justicia, la libertad, la equidad, la solidaridad y la tolerancia; donde se respete el derecho a la diferencia y a la dignidad humana. Es una institución estratégica comprometida con el desarrollo de la región y el país.

2.2.3 *Objetivos Institucionales*

- Posicionar a la universidad como una institución líder y moderna en la región, con una gestión y manejo administrativo eficientes.
- Lograr profesionales de nivel superior, con rigurosidad académica en los campos de la ciencia, la tecnología y las humanidades, creativos e innovadores, con una formación sostenida en valores y principios que garanticen eficiencia, transparencia y ética; comprometidos con el proceso de descentralización y desarrollo de la región y el país.
- Priorizar como acción institucional coadyuvante, el fortalecimiento de la asistencia de los educandos ampliando sostenidamente la política de incentivos a los estudiantes con mayor rendimiento académico y de menores recursos.
- Optimizar el cumplimiento oportuno y eficiente de las obligaciones de asistencia y previsión social de la universidad.
- Lograr profesionales de alta calidad, con formación científica y humanista en todas las áreas del conocimiento humano.

- Impulsar una producción sostenida en la investigación científica, tecnológica, humanística y social.
- Promover el fortalecimiento de la Proyección Social y Extensión Universitaria.
- Lograr una Institución acreditada y autónoma, con un gobierno sólido, descentralizado en sus funciones, estable económicamente, con una imagen consolidada a nivel regional, nacional e internacional.
- Contar con una infraestructura adecuada, ordenada y ambientalmente sana.

2.2.4 *Funciones de la UNSAAC*

- Formación profesional.
- Investigación científica, tecnológica y humanística.
- Extensión cultural y proyección social.
- Educación continua de calidad.
- Contribución al desarrollo humano.
- Pronunciarse sobre la realidad regional, nacional e internacional.
- Valoración y preservación de las expresiones culturales y de las identidades de la región.
- Capacitación permanente a estudiantes, docentes y personal no docente.
- Las demás que señala la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria, el presente Estatuto y normas conexas.

2.2.5 *Principios de la UNSAAC*

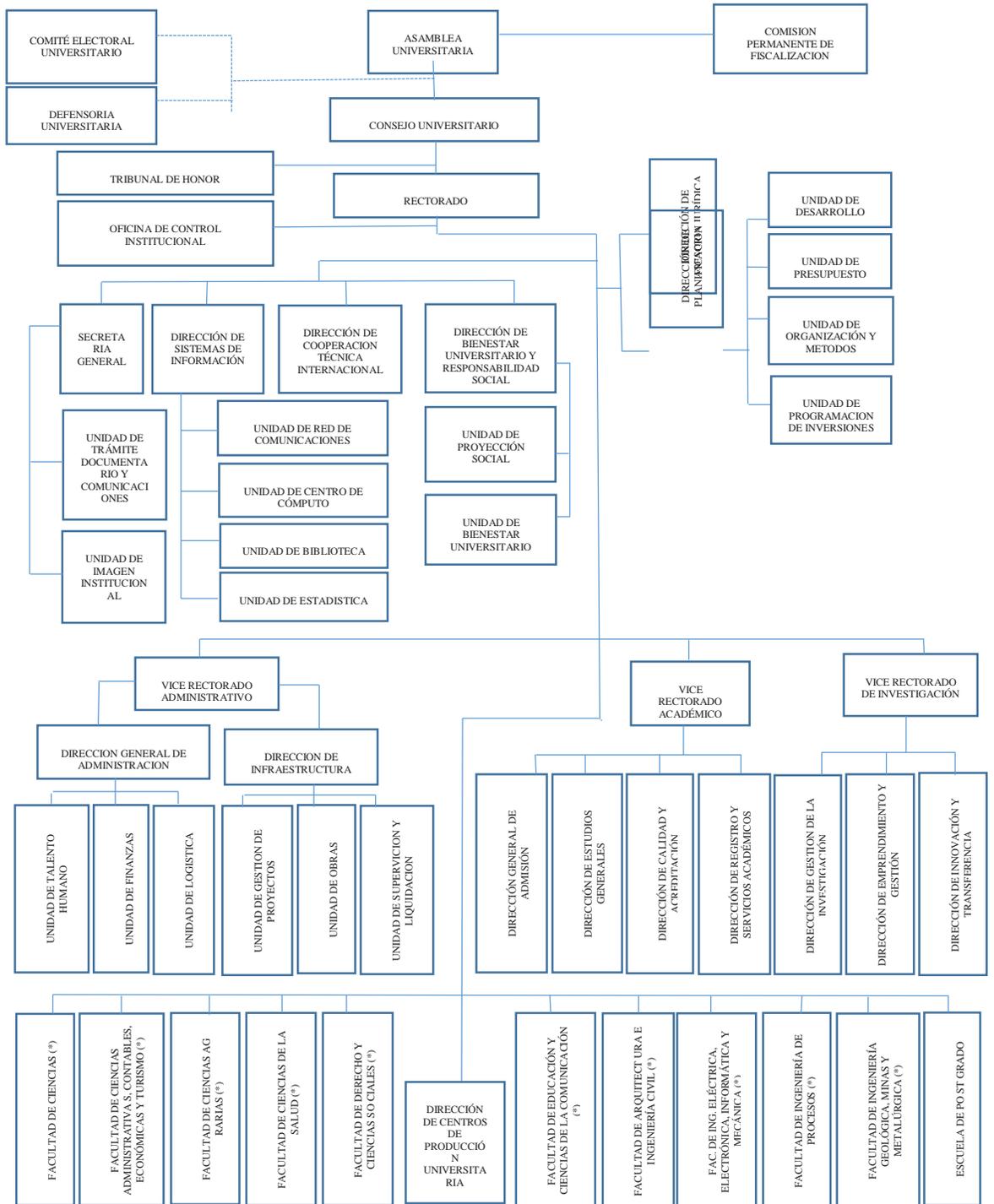
- Búsqueda y difusión de la verdad.

- Calidad académica.
- Autonomía.
- Libertad de cátedra.
- Espíritu crítico y de investigación.
- Democracia institucional.
- Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural, inclusión y accesibilidad.
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo sostenible de la región y el país.
- Afirmación de la vida y dignidad humana.
- Mejoramiento continuo de la calidad académica.
- Emprendimiento, creatividad e innovación.
- Internacionalización.
- Interés superior del estudiante.
- Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social.
- Rechazo de toda forma de violencia, intolerancia y discriminación.
Tolerancia, equidad y respeto por la persona humana.
- Ética pública y profesional.
- Gratuidad de la educación.
- Libertad de pensamiento.

2.2.6 Fines de la UNSAAC

- Preservar y transmitir de modo permanente la herencia histórica, científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad.
- Formar profesionales de alta calidad de acuerdo a las necesidades del país.
- Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios.
- Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social.
- Realizar, promover y garantizar la investigación científica, tecnológica y humanística; la creación intelectual y artística permanente.
- Difundir el conocimiento universal.
- Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales de la región y del país.
- Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial.
- Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- Formar personas libres.

2.2.7 Organigrama de la UNSAAC



2.2.8 Unidad de Trámite Documentario

La unidad de trámite documentario está encargada de recepcionar y administrar la documentación para posteriormente asegurar su oportuna distribución a las áreas correspondientes para finalizar con su procesamiento i/o atención. Por otra parte, asume también la labor de atender las solicitudes hechas por los usuarios de la institución según sea el caso de petición y cuyo procedimiento se encuentra formalizado en el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA).

La unidad de trámite documentario es parte integrante de la secretaria general que a su vez este es un órgano de apoyo al gobierno universitario, como se indica en el Estatuto Universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Así mismo con resolución N°-R-0060-2017-UNSAAC se aprueba el cuadro de asignación de personal que es como se detalla a continuación:

Tabla 1 : Asignación de personal de la unidad de trámite documentario

CARGO ESTRUCTURAL	CLASIFICACION	TOTAL
Jefe Administrativo	SP-DS	1
Asistente de Tramite Documentario	SP-ES	2
Técnico Administrativo III	SP-AP	1
Técnico Administrativo II	SP-AP	1
Oficinista II	SP-AP	1
Oficinista I	SP-AP	1
	Total	7

Fuente: elaboración propia

Por otra parte, El Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los usuarios realizan en el área de trámite documentario de la UNSAAC. Así mismo, dicho documento, fue ratificada con resolución CU-0185-2016-UNSAAC, cuyo objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) y que a su vez permita proporcionar un óptimo servicio al usuario.

2.2.9 Misión de la Unidad de Trámite Documentario

Demostrar un auténtico compromiso con la calidad del servicio a los usuarios mediante una atención rápida de sus peticiones.

2.2.10 Visión de la Unidad de Trámite Documentario

Garantizar excelencia en la calidad de servicio al usuario, permitiendo respuestas oportunas gracias a la sistematización de todos los procesos del área.

2.2.11 Objetivos de la Unidad de Trámite Documentario

La oficina de trámite documentario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco tiene como principal objetivo lograr atender las diferentes solicitudes de los usuarios no solo de la comunidad Antoniana si no también cusqueña, superando sus expectativas en tiempo, calidad de la información y tramites que solicitan todos los usuarios, con un trato amable y cordial.

2.2.12 Funciones de la Unidad de Trámite Documentario

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los diversos documentos administrativos que se ingresan y salen de la institución.
- Organizar y controlar reglamentariamente los diversos documentos y expedientes que ingresan y salen de la institución.
- Distribuir oportunamente los documentos, tanto interna como externamente, de acuerdo a normas establecidas.
- Controlar el flujo y situación de los documentos dentro de la institución, a fin de lograr su pronta ubicación y seguridad.
- Informar a los interesados sobre el estado de la tramitación de sus expedientes.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar los diversos trámites y archivo de documentos de importancia para la UNSAAC y su administración.

- Efectuar la codificación del archivo central y archivar los expedientes que corresponden, previa clasificación de los mismos.
- Coordinar con todas las dependencias de la UNSAAC, para el envío de archivos.
- Realizar los estudios necesarios para contar con otras alternativas de administración de archivos.
- Otras funciones que le asigne el jefe de la Oficina de Secretaria General.

2.3 Bases teóricas filosóficas

2.3.1 *Sistema de procesamiento de transacciones*

Una transacción es una interacción con una estructura de datos compleja, compuesta por varios procesos que se han de aplicar uno a continuación de otra. En este sentido (A. Bell L. Silberschatz, Korth, & Sudarshan, S. (Instituto Indio de Tecnología, 2002) afirma que “Una transacción, desde el punto de vista del usuario de una base de datos, se considera como un conjunto de varias operaciones sobre una base de datos como una única operación” (p.367). En este sentido (Gilfillan, 2003), indica que las transacciones son grupos de peticiones a bases de datos que se procesan de manera conjunta, dicho de otra manera, son unidades lógicas de trabajo.

Por citar un ejemplo, una transferencia de fondos desde una cuenta corriente a una cuenta de ahorros es una operación simple desde el punto de vista del cliente; sin embargo, en el sistema de base de datos, este proceso está compuesta, internamente, por varias operaciones que modifican las entidades, tales como la creación de una nueva, o la actualización o eliminación de una ya existente, estas interacciones se realizan como una única unidad de trabajo indivisible (Olaya, 2014).

Evidentemente es esencial que tengan a lugar todas las operaciones o que, en caso de fallo, ninguna de ellas se produzca. Sería inaceptable efectuar

el cargo de la transferencia en la cuenta corriente y que no se abonase en la cuenta de ahorros. Concluimos que las transacciones se confirman o se anulan, si fuese el caso de confirmar una transacción se debe de garantizar la permanencia de los cambios realizados en los datos.

Un sistema de base de datos debe asegurar que la ejecución de las transacciones se realice adecuadamente a pesar de la existencia de fallos; o se ejecuta la transacción completa o no se ejecuta nada en absoluto. Esta operación (Date, 2001) ejecuta, por lo regular, varios procesos en la base de datos, en partículas, varias operaciones de actualización.

Sobre la base de las consideraciones al ejemplo de la transferencia de fondos, una transacción que calcule el saldo total del cliente podría ver el saldo de la cuenta corriente antes de que sea cargado por la transacción de la transferencia de fondos, y el saldo de la cuenta de ahorros después del abono. Como resultado, se obtendría un resultado incorrecto. Así mismo el ejemplo común es el de transferir una cantidad de efectivo de una cuenta A hacia otra cuenta B. Es claro que aquí se necesitan dos actualizaciones, una para retirar el efectivo de la cuenta A y la otra para depositarlo en la cuenta B (Date, 2001).

Para asegurar la integridad de los datos se necesita que el sistema de base de datos mantenga ciertas propiedades de las transacciones. En este sentido menciona que todas las operaciones de la transacción son ejecutadas por completo, o no se ejecuta ninguna de ellas, consecuente esto es considerado como la unidad de atomicidad y consistencia (A. Silberschatz et al., 2002). De la misma manera, el autor, nos indica que una transacción transforma un estado consistente de la base de datos en otro estado consistente, aunque no tienen que preservar la consistencia en los puntos intermedios de su ejecución, al cual se conoce como la propiedad de consistencia.

Así mismo, nos indica que una transacción está aislada del resto de transacciones, aunque existan muchas transacciones a la vez, y que

cualquier modificación de datos que realice esta oculta para el resto de las transacciones hasta que esta se modificada, propiedad que se conoce como aislamiento.

Por otra parte, Una transacción en un Sistema de Gestión de Bases de Datos (SGBD), es un conjunto de órdenes que se ejecutan formando una unidad de trabajo y que usuarios simultáneos no interfieran entre ellos (Mannino, 2007), es decir, en forma indivisible o atómica. En este sentido, una transacción es una unidad de trabajo compuesta por diversas tareas, cuyo resultado final debe ser que se ejecuten todas o ninguna de ellas.

Un SGBD se dice transaccional, si es capaz de mantener la integridad de los datos, haciendo que estas transacciones no puedan finalizar en un estado intermedio. Cuando por alguna causa el sistema debe cancelar la transacción, empieza a deshacer las órdenes ejecutadas hasta dejar la base de datos en su estado inicial (Camps Paré et al., 2002), como si la orden de la transacción nunca se hubiese realizado.

2.3.2 *Propiedades de una transacción*

Una transacción debe contar con la propiedad ACID que quiere decir: Atomicidad, Consistencia, Aislamiento y Durabilidad. Entonces para que un Sistema de Gestión de Bases de Datos sea considerado Transaccional, debe cumplir con estos criterios, esto significa que siempre todas las inserciones, modificaciones e eliminaciones de datos se ejecutan dentro de una transacción, sí o sí, a continuación, se detallan estas propiedades:

2.3.2.1 *Atomicidad*

Una transacción debe ser una unidad atómica de trabajo y no se puede subdividir (Ordóñez, Ríos, & Castillo, 2017), tanto si se realizan todas sus modificaciones en los datos, como si no se realiza ninguna de ellas. La Atomicidad requiere que cada transacción sea "todo o nada": si una parte de la transacción falla, todas las operaciones de la transacción fallan, y por lo

tanto la base de datos no sufre cambios, por ello una vez que una transacción se ejecuta con éxito sus efectos deben de persistir permanentemente en la base de datos (A. Silberschatz et al., 2002). Un sistema atómico tiene que garantizar la atomicidad en cualquier operación y situación, incluyendo fallas de alimentación eléctrica, errores y caídas del sistema.

La atomicidad previene que las actualizaciones a la base ocurran de forma parcial, lo cual podría ocasionar mayores problemas que rechazar la transacción entera. En otras palabras, la atomicidad significa indivisibilidad e irreductibilidad.

Usualmente, los sistemas implementan la atomicidad mediante algún mecanismo que indica qué transacción comenzó y cuál finalizó; o manteniendo una copia de los datos antes de que ocurran los cambios. Las bases de datos en general implementan la atomicidad usando algún sistema de logging para seguir los cambios, por ello los usuarios deben de comprender las transacciones como algo atómico y no deben de preocuparse por aquellas transacciones que no han de terminar (Marqués Andrés, 2011), el sistema sincroniza los log a medida que resulta necesario, una vez que los cambios ocurren con éxito, luego, el sistema de recuperación de caídas simplemente ignora las entradas incompletas.

2.3.2.2 Consistencia

Cuando finaliza, una transacción debe dejar todos los datos en un estado coherente. En una base de datos relacional, se deben aplicar todas las reglas a las modificaciones de las transacciones para mantener la integridad de todos los datos. La ejecución aislada de las transacciones nos ayuda a conservar las consistencias de las bases de datos (A. Silberschatz et al., 2002).

La propiedad de Consistencia asegura que cualquier transacción llevará a la base de datos de un estado válido a otro estado válido. Cualquier dato que se escriba en la base de datos tiene que ser válido de acuerdo a todas las reglas definidas.

La consistencia asegura que los cambios a los valores de una instancia son consistentes con cambios a otros valores de la misma instancia (Mannino, 2007). Una restricción de consistencia es un predicado sobre los datos que funcionan como precondition, post condición, y condición de transformación en cualquier transacción. El sistema de la base de datos asume que la consistencia se mantiene para cada transacción en las instancias.

2.3.2.3 *Aislamiento*

Las modificaciones realizadas por transacciones simultáneas se deben aislar de las modificaciones llevadas a cabo por otras transacciones simultáneas (Mannino, 2007). Una transacción reconoce los datos en el estado en que estaban antes de que otra transacción simultánea los modificara o después de que la segunda transacción haya concluido, pero no reconoce un estado intermedio. Esto se conoce como seriabilidad, ya que deriva en la capacidad de volver a cargar los datos iniciales y reproducir una serie de transacciones para finalizar con los datos en el mismo estado en que estaban después de realizar las transacciones originales.

El aislamiento asegura que la ejecución concurrente de las transacciones resulte en un estado del sistema que se obtendría si estas transacciones fueran ejecutadas una atrás de otra. Cada transacción debe ejecutarse en aislamiento total; por ejemplo, si T1 y T2, transacciones, se ejecutan concurrentemente, cada una debe mantenerse independiente de la otra (A. Silberschatz et al., 2002).

De las cuatro propiedades de ACID en los sistemas de bases de datos, generalmente la propiedad de aislamiento es la más relajada. Cuando se intenta mantener el más alto nivel de aislamiento, las bases de datos adquieren un bloqueo o implementan un control concurrente multiversión, que puede resultar en pérdida de concurrencia, esto genera que la aplicación agregue lógica para funcionar correctamente.

La mayoría de las bases de datos ofrecen una cantidad de niveles de aislamiento de transacciones, que controlan el grado de bloqueo que ocurre cuando se seleccionan datos. Para muchas aplicaciones, se pueden construir la mayoría de las transacciones evitando los niveles más altos de aislamiento (Date, 2001), y por lo tanto reduciendo la carga en el sistema por bloqueos. El programador tiene que analizar el código de acceso para asegurar que se pueda relajar el nivel de aislamiento sin generar bugs (Un error de software, error o simplemente fallo) que luego serían difíciles de encontrar.

Por otro lado, si se usan niveles más altos de aislamiento, es más probable la aparición de dealocks (bloqueo permanente de un conjunto de procesos o hilos de ejecución en un sistema concurrente), los cuales requieren de análisis y la implementación de técnicas de programación para evitarlos.

Consecuencia sobre las lecturas

Se tiene tres distintos fenómenos sobre la lectura que ocurren cuando la Transacción 1 lee datos que la Transacción 2 puede haber cambiado.

- ***Lecturas sucias***

Las lecturas sucias ("dirty reads") ocurren cuando se permite que una transacción lea una fila que fue modificada por otra transacción que todavía no hizo commit. Las lecturas sin

commit funcionan igual que las lecturas no-repetibles; sin embargo, la segunda transacción no necesita haber hecho commit para que la primera consulta devuelva datos distintos (Date, 2001). Lo único que puede prevenirse en el nivel de aislamiento "Lecturas sin commit" es que las actualizaciones aparezcan fuera de orden.

- ***Lecturas no-repetibles***

Una lectura no-repetible ocurre cuando, durante el curso de una transacción, se recupera una fila dos veces y el valor de la fila difiere entre las lecturas. En las bases de datos con control de concurrencia basado en bloqueos, el fenómeno de lecturas no-repetibles puede ocurrir cuando no se adquieren bloqueos de lectura al ejecutar un SELECT, o cuando los bloqueos adquiridos en las filas afectadas se liberan ni bien se ejecuta la operación de SELECT (Date, 2001).

- ***Lecturas fantasmas***

Una lectura fantasma ocurre cuando, durante el curso de una transacción, se ejecutan dos consultas idénticas, y la colección de filas retornada por la segunda consulta es diferente al primero. Esto puede ocurrir cuando no se adquieren bloqueos de rango al ejecutar una operación SELECT (Date, 2001).

2.3.2.4 Durabilidad

Una vez concluida una transacción, sus efectos son permanentes en el sistema. Las modificaciones persisten aún en el caso de producirse un error del sistema.

La durabilidad significa que una vez que se confirmó una transacción (commit), quedará persistida, incluso ante eventos como pérdida de alimentación eléctrica, errores y caídas del sistema. Por ejemplo, en las bases de datos relacionales, una vez que se ejecuta un grupo de sentencias SQL, los resultados tienen

que almacenarse inmediatamente (incluso si la base de datos se cae inmediatamente luego).

- La durabilidad es la propiedad que garantiza que las transacciones que tuvieron un commit sobrevivan de forma permanente.
- La durabilidad puede lograrse almacenando los registros de log de la transacción en un medio de almacenamiento no-volátil antes de aceptar los commit.
- En las transacciones distribuidas, todos los participantes deben coordinarse antes de aceptar un commit. Esto se suele realizar mediante el protocolo de "commit en dos fases".

Muchas bases de datos implementan la durabilidad escribiendo las transacciones en un log de transacciones que puede ser reprocesado para recrear el estado del sistema antes de una falla. Una transacción se considera confirmada sólo luego de que haya sido ingresada al log.

Por regla general en un sistema de base de datos todas las operaciones relacionadas entre sí que se ejecuten dentro un mismo flujo lógico de trabajo, deben ejecutarse en bloque. De esta manera si todas funcionan, la operación conjunta de bloque tiene éxito, pero si falla cualquiera de ellas, deberán retrocederse todas las anteriores que ya se hayan realizado. De esta forma evitamos que el sistema de datos quede en un estado incongruente.

Por ejemplo, si vamos al banco y ordenamos una transferencia para pagar una compra que hemos realizado por Internet, el proceso en sí está formado por un conjunto (o bloque) de operaciones que deben ser realizadas para que la operación global tenga éxito, dicho proceso se lista a continuación:

- 1) Comprobar que nuestra cuenta existe, es válida y está operativa.
- 2) Comprobar si hay saldo en nuestra cuenta.
- 3) Comprobar los datos de la cuenta del vendedor (que existe, que tiene posibilidad de recibir dinero).
- 4) Retirar el dinero de nuestra cuenta
- 5) Ingresar el dinero en la cuenta del vendedor.

Dentro de este proceso hay cinco operaciones, las cuales deben tener éxito o fallar conjuntamente.

En el caso de las operaciones 4 y 5 que modifican datos es algo obvio que no puede funcionar una y fallar la otra. Si se retira el dinero de nuestra cuenta en el paso 4 y hay algún problema que evita que pueda continuar el proceso, el dinero habrá salido de nuestra cuenta, pero no se ha anotado en la cuenta de destino porque se ha producido un error. De repente hay un dinero que ha desaparecido y la base de datos se encuentra en un estado inconsistente. Es evidente que esto no puede ocurrir.

Precisamente para evitar este tipo de situaciones existen las transacciones: marcan bloques completos de operaciones y comprueban que, o se realizan todas, o que si hay algún problema se deshacen todas.

En nuestro ejemplo de transferencia fallida, al producirse un error en el paso 5 se habría deshecho automáticamente la operación de retirada de dinero del paso 4 y toda la información habría quedado como antes de comenzar el proceso.

Otro tema importante relacionado con las transacciones es la gestión de la concurrencia y los bloqueos. En el ejemplo del

banco los 3 primeros pasos realmente no implican modificación alguna de datos, por lo que si fallan no dejan la base de datos en un estado inconsistente ¿o quizá sí? ¿Qué pasaría si al mismo tiempo que se está realizando nuestra transferencia, entra en nuestra cuenta un cargo diferido que teníamos pendiente? Sería posible que de repente nos quedásemos sin saldo para realizar la operación actual o, peor aún, que se anotasen mal ambos cargos en cuenta, dejando un saldo inconsistente. O puede que entre los pasos 3 y 5 la cuenta del vendedor de repente se haya cancelado, justo en medio de la operación. El dinero iría a parar a una cuenta no válida.

Para controlar el comportamiento de las transacciones en estos casos se definen diferentes niveles de aislamiento de una transacción. Para todas estas situaciones nos ayudan las transacciones.

Cómo definir transacciones

Por regla general en los gestores de datos relacionales modernos disponemos de tres tipos de transacciones según la forma de iniciarlas:

- ***De confirmación automática:***

El gestor de datos inicia una transacción automáticamente por cada operación que actualice datos. De este modo mantiene siempre la consistencia de la base de datos, aunque puede generar bloqueos.

- ***Implícitas:***

Cuando el gestor de datos comienza una transacción automáticamente cada vez que se produce una actualización de datos, pero el que dicha transacción se confirme o se deshaga, lo debe indicar el programador.

- ***Explícitas:***

Son las que iniciamos nosotros "a mano" mediante instrucciones SQL. En este sentido, somos nosotros, los programadores, los que indicamos qué operaciones va a abarcar.

Una transacción explícita se define de manera general con una instrucción que marca su inicio, y dos posibles instrucciones que marcan su final en función de si debe tener éxito o debe fracasar en bloque.

2.3.3 Sistema de procesamiento de transacciones

Un Sistema de Procesamiento de Transacciones es un tipo de sistema de información que recolecta, almacena, modifica y recupera toda la información almacenada por las transacciones. (Kendall, 2005) afirma que “Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS, Transaction Processing Systems) son sistemas de información computarizados creados para procesar grandes cantidades de datos relacionadas con transacciones rutinarias de negocios, como las nóminas y los inventarios” (p.26).

En este sentido, un TPS (sistema de procesamiento de transacciones), elimina la tarea que representa la realización de transacciones operativas necesarias y reduce el tiempo una vez que fue requerido para llevarlas a cabo de manera manual, aunque los usuarios aún tienen que capturar datos en los sistemas computarizados.

La base de un programa transaccional está en que gestiona los datos de modo que estos estén siempre consistentes. (Sommerville, 2005) menciona que “Los Sistema de Procesamiento de Transacciones se diseñan para procesar peticiones de los usuarios a fin de obtener información de una base de datos o peticiones para actualizar la base de datos” (p.46). Técnicamente, una transacción de base de datos es una secuencia de operaciones tratada como una unidad única (atomicidad).

Cuando procesamos una transacción, el conjunto de todas las operaciones que comprenden esta actividad tienen que ser completadas antes de que los cambios en la base de datos sean permanentes. Esto nos da a entender que los fallos operacionales dentro de las transacciones no conducen a inconsistencias en la base de datos.

El mismo autor (Sommerville, 2005) cita un ejemplo: “Una transacción es una petición de un cliente para efectuar un reintegro de una cuenta bancaria utilizando un cajero. Esto implica obtener detalles de la cuenta del cliente, comprobar el saldo, modificar el saldo por la cantidad reintegrada y enviar comando al cajero para proporcionar el dinero en efectivo. Hasta que todos estos pasos no hayan sido completados, la transacción está incompleta y no se modifica la base de datos de cuentas del cliente”.

En este sentido una transacción, también, viene a ser una secuencia de operaciones que llevan la data desde un estado consistente a otro estado de consistencia, por esto suele decirse también que la transacción es una unidad lógica de integridad o unidad lógica de procesamiento (ejecución de un programa que incluye operaciones de acceso a la base de datos).

2.3.3.1 Ventajas de un sistema de procesamiento de transacciones

- Es capaz de controlar y administrar múltiples transacciones, determinando prioridades entre éstas.
- Controlar las transacciones para mantener la seguridad y consistencia de los datos involucrados.
- Beneficios visibles y palpables.
- Automatizan tareas operativas de la organización.
- Se logran ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización.

- Son el primer tipo de los sistemas de información que se implanta en las organizaciones ya que empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización.
- Tienen la propiedad de ser recolectores de información, a través de estos se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior.
- Son fáciles de justificar ante la dirección general ya que sus beneficios son visibles y palpables.

2.3.3.2 Desventajas de un sistema de procesamiento de transacciones

- Su principal desventaja es su limitación ya que su capacidad de generar informes es limitada. Ofrecen registros básicos lo cual es un problema para los administradores quienes necesitan informes más sofisticados para poder comprender y analizar los datos.
- Son intensivos en entradas y salidas de información, sus cálculos y procesos son poco sofisticados.

2.3.3.3 Tipos de un sistema de procesamiento de transacciones

- Sistemas de ventas y marketing: son los que realizan transacciones referentes a la administración de ventas, investigación de mercados, productos nuevos, sistema de comisiones por venta, fijación de precios. (Ilustración N° 1).
- Sistemas de manufactura y producción: sistemas por los cuales se realiza programación, compras, sistemas de ingeniería, control de calidad, control de máquina.
- Sistemas de finanzas y contabilidad: por los cuales se realizan presupuestos, facturación, contabilidad de costos, cuentas por cobrar y pagar.

- Sistemas de recursos Humanos: a través de esto se registra el personal, se realiza la nómina, el expediente de los empleados (Ilustración N° 2).
- Otros tipos: cualquier organización que realice transacciones automatizadas, por ejemplo, un el sistema de una compañía de seguros.

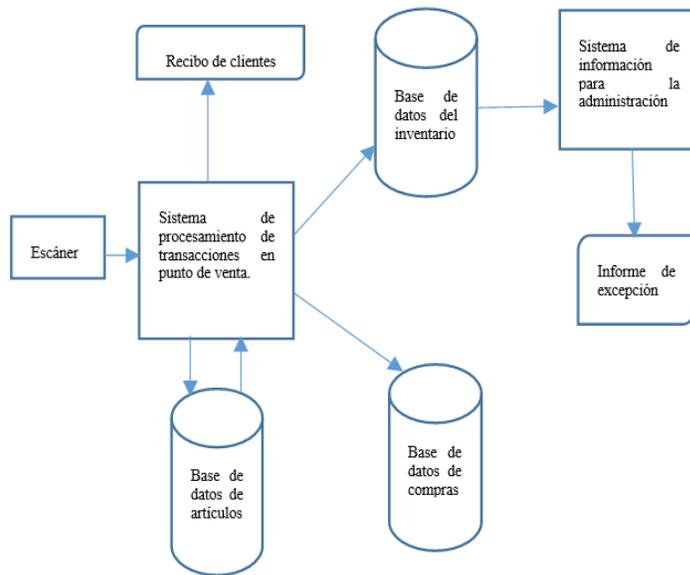


Ilustración 1: Transacción de nominas
Fuente: Elaboración propia

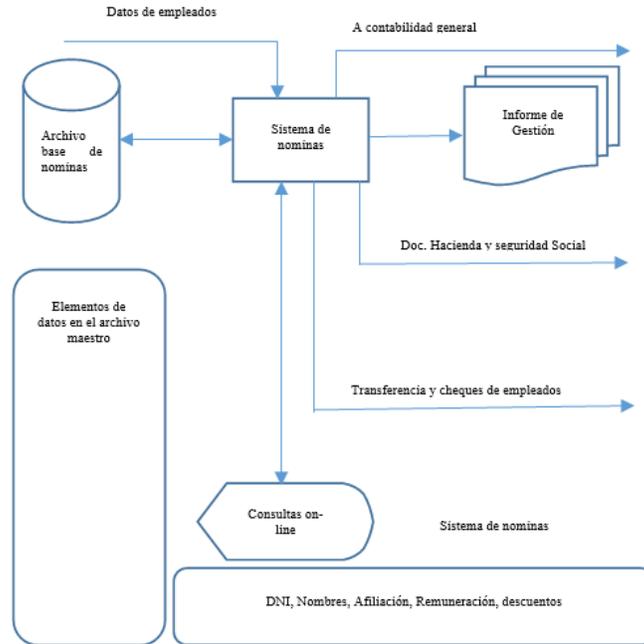


Ilustración 2: Sistema de nominas

Fuente: Elaboración propia

2.3.4 Dimensiones

2.3.4.1 Rapidez

Uno de los principales casos de estudio de la Informática es precisamente el de la Tasa de Bits, siendo este, principalmente, conocida como la velocidad de transferencia de información, que en otras palabras viene a ser básicamente la rapidez con la que se pueden comunicar dos o más dispositivos digitales mediante un sistema dado de transmisión de datos.

Resulta oportuno precisar que la velocidad de transferencia de información es comúnmente conocido como ancho de banda, siendo este dado por la cantidad de información o datos que es capaz de enviar o recibir utilizando una conexión de red.

En este sentido, dicha conexión de red tiene que ser constante, en un período de tiempo determinado, correspondiendo entonces a medidas de Bits por Segundo y sus correspondientes

derivaciones. De este mismo modo, los Sistemas transaccionales deben ser capaces de responder rápidamente, en general la respuesta no debe ser mayor a un segundo.

- ***Mejora en el tiempo***

El procesamiento por lotes implica procesar varias transacciones al mismo tiempo.

- ***Cantidad de trámites atendidos***

Los sistemas de procesamiento de transacciones soportan gran cantidad de operaciones entrada/salida. Así mismo, estos, soportan todos los hilos de procesamiento generados por las diferentes transacciones de los usuarios y están configurados para administrar la memoria disponible sin afectar seriamente el desempeño general del sistema.

2.3.4.2 Eficiencia

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Como puede observarse, los algoritmos que comprenden a un Sistema de Procesamiento de Transacciones deben de tener las mejores cualidades. La eficiencia hace referencia a que la ejecución del programa resultante de codificar un algoritmo deberá consumir lo menos posible de los recursos disponibles del ordenador.

- ***Atención simultanea***

En este tipo de sistemas resulta crítico que exista un rendimiento elevado con tiempos de respuesta cortos. Una institución no puede permitirse tener usuarios

esperando por una respuesta del SPT; el tiempo total transcurrido desde que se inicia la transacción hasta que se produce la salida correspondiente debe ser del orden de unos pocos segundos o milisegundos.

- ***Procesar mayor cantidad***

Los sistemas de procesamiento de transacciones son sistemas de información encargados de procesar gran cantidad de transacciones rutinarias, es decir son todas aquellas que se realizan rutinariamente en la institución entre estas podemos tener el pago de nómina, facturación, tramites, etc.

2.3.4.3 Inflexibilidad

Un Sistema de Procesamiento de Transacciones requiere que todas las transacciones sean procesadas exactamente de la misma forma, independientemente del usuario, el cliente o la hora del día. Si un Sistema de Procesamiento de Transacciones fuese flexible, habría entonces demasiadas posibilidades de ejecutar operaciones no estándar los cuales derivarían en inconsistencias en la base de datos.

- ***Procesos manuales***

Los sistemas de procesamiento manual de transacciones pueden necesitar días para producir documentos rutinarios. Por fortuna, el uso de sistemas computarizados de procesamiento de transacciones reduce en forma importante este tiempo de respuesta. Así mismo, los avances en la tecnología de la información, en particular el hardware y los enlaces de telecomunicaciones, permiten que las transacciones se procesen en cuestión de segundos. La capacidad de llevar a cabo transacciones de negocios en una forma

oportuna puede ser muy importante para las operaciones exitosas dentro de la institución.

2.3.4.4 *Fiabilidad*

Muchas organizaciones basan su fiabilidad en los Sistemas de Procesamiento de Transacciones; un fallo en un Sistema de Procesamiento de Transacciones afectará negativamente a las operaciones o incluso parará totalmente el negocio. Para que un Sistema de Procesamiento de Transacciones sea efectivo, su tasa de fallos debe ser muy baja.

En caso de fallo de un Sistema de Procesamiento de Transacciones, debe existir algún mecanismo que permita una recuperación rápida y precisa del sistema. Esto convierte en esencial la existencia procedimientos de copia de seguridad y de recuperación ante fallos correctamente diseñados.

- ***Extravió de expedientes***

La información almacenada en una base de datos, por medio de un sistema de procesamiento de transacciones, agiliza la creación de copias de seguridad de los documentos, evitando el deterioro de los originales, así como las posibilidades de robo o pérdida por un incendio, inundación o vandalismo.

- ***Disposición del personal***

La disposición del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales como son la valoración del trabajo y la motivación.

2.3.4.5 *Durabilidad*

Una vez llevada a cabo una operación el efecto de esta debe ser persistente en el tiempo, esto quiere decir que una vez el sistema

haya procesado la información de manera correcta y actualizando la base de datos, estos cambios deben de mantenerse sin la posibilidad de deshacer cambios o que se pierdan ante errores o fallas.

Desde la perspectiva usuario, cuando este realiza una petición al sistema a través de un componente de procesamiento de entrada y salida, esta petición se procesa por alguna lógica específica de la aplicación. Una transacción se crea y se envía a un gestor de transacciones, el cual normalmente está embebido en el sistema de gestión de base de datos.

De acuerdo con este razonamiento después de que el gestor de transacciones haya asegurado que la transacción se ha realizado correctamente, envía una señal a la aplicación indicando que el procesamiento ha finalizado.

- **Digitalización de expedientes**

Con el registro de las transacciones, hecho que ya sucede en las bases de datos, en donde los movimientos de expedientes y/o trámites son digitales, se logra un avance en cuanto a la reducción de costos en copias físicas, las mismas que son susceptibles a borrones y enmendaduras.

2.3.4.6 Responsabilidad

Abordamos la responsabilidad como el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer la labor encomendada en la Unidad, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones recaen sobre uno mismo. (Crosby, 1994) menciona “Los grupos de trabajadores responden con entusiasmo cuando son responsables tanto de resolver un problema actual como de

prevenirlo en el futuro. Se necesita dar estímulo e insistir si se quiere que las personas trabajen con miras al futuro” (p.34).

- ***Funciones asignadas***

El desconocimiento del puesto en los trabajadores provoca que las actividades dentro del área de trabajo se dupliquen y no se realice con la calidad que corresponde; en cierta medida se debe al mal desarrollo del análisis del puesto, debido a que la mayoría de los trabajadores no conoce las responsabilidades y atribuciones que le corresponde desempeñar, realizando actividades que no van afines con el objetivo de la empresa o institución. La asignación de funciones, debido a este factor, se hunde en una problemática de no tener un personal adecuado, generando tardanza en la atención a la comunidad estudiantil, ocasionando molestias en las personas que realizan trámites, así como el público en general.

- ***Procesamiento diligente***

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del estado. Esto implica obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

- ***Respuestas oportunas***

Como se puede apreciar la insatisfacción de los clientes aumenta a medida que transcurre el tiempo, incluso puede llegar a niveles de frustración total en el que el cliente se convierte en un "terrorista" de nuestro servicio. Sin embargo, una respuesta a tiempo y de forma eficiente puede crear un "apóstol", o sea una persona que donde

quiera que vaya pondrá a la institución como ejemplo de buen servicio.

- ***Pre disponibilidad para realizar una actividad***

Evitar las actitudes de omnipotencia y de sentirse como “un ser superior”. Tener disposición significa que el empleado siente que puede hacer bien su trabajo, así como asumir con responsabilidad las funciones encomendadas.

La identificación con la institución fortalece la motivación para aprender, genera confianza y buena disposición para efectuar cambios en el lugar de trabajo y proporciona los medios para que la institución innove, lo cual contribuye a mejorar el servicio.

2.3.4.7 Empatía

Para la empatía tenemos una decisión bastante clara por parte (Galviz, 2011), quien nos da a conocer que “La atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes: es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada” (p.34). Acotando a ello podemos indicar que el servicio sea accesible y fácil de contactar para el usuario, mantener a los usuarios informados utilizando un lenguaje que puedan entender e escuchar y por último y no menos importante conocer a los usuarios y sus necesidades.

- ***Absolución de inconvenientes***

La emoción es uno de los tres pilares fundamentales de la experiencia del usuario. Los otros dos son la accesibilidad, es decir la facilidad o dificultad con que un usuario obtiene el servicio; y la efectividad, que es el resultado final de una interacción. La emoción es el modo en que una interacción deja una determinada

sensación en el usuario, lo más importante para un interesado es detectar que se le escucha y la disposición de escuchar es la única manera de averiguar lo que les está ocurriendo y recabar la información necesaria para dar a nuestro usuario una respuesta lógica.

El hecho de escuchar y mostrar disposición inequívoca ante el usuario para ofrecerle soluciones, es en sí mismo un proceso que requiere empatía.

- ***Comprensibilidad de los procedimientos***

Una buena forma de descubrir lo que quiere el usuario es preguntarse qué sabe y qué no sabe. Muchas veces podemos dar por hecho que los usuarios a los que atendemos conocen el procedimiento o el producto tan bien como nosotros, pero la mayoría de las veces no es así.

Por eso hay que hacerse la pregunta: “¿qué información tienen, qué información no tienen?”, sólo así seremos capaces de conocer su situación real y poder plantearles una solución.

2.3.4.8 Capacidad de respuesta

(Laudon & Laudon, 2004) afirma que “En mayor grado, el desempeño de una empresa depende de qué tan bien están diseñados y coordinados sus procesos” (p.44). En este sentido la coordinación y diseño de los procesos en las instituciones públicas académicas es una fuente de solidez competitiva si le permiten innovar o desempeñarse mejor con el paso del tiempo. Estos procesos de prestación de servicio también, pueden ser desventajas si se basan en formas obsoletas de trabajar que impidan la capacidad de respuesta a la eficiencia.

- ***Oportunidad de las tecnologías informáticas***

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) reúnen los sistemas, técnicas y soportes que gestionan la información y comunicación, como se gestiona, se transmite y se mantiene, aportando una generalización del conocimiento en los distintos campos tanto en la vida de las personas como en el ámbito empresarial e institucional.

Durante las últimas décadas la evolución y desarrollo de los sistemas de información ha sido vertiginoso, introduciéndose cada vez más en nuestras vidas y haciendo que la gestión empresarial evolucione hacia nuevas formas de gestión y la mejora en la calidad de los mismos.

- ***Atención apropiada***

Las incorporaciones de nuevas tecnologías ayudan a mejorar los procesos y el uso apropiado de los mismos dan como resultado la facilidad de la prestación del servicio y representan una ventaja competitiva frente a otras instituciones académicas.

2.3.5 Sistema informático

Un sistema informático es un sistema que permite almacenar y procesar información (Moreno, 2006) nos da a conocer que “Un Sistema Informático es el conjunto de elementos físicos (hardware) y lógicos (software) que permiten procesar la información del usuario, así mismo realiza un control eficiente de todos los recursos disponibles” (p.25).

En este sentido, un sistema informático es considerado también como un sistema de procesamiento de la información basada en ordenadores y consta de dos subsistemas. Un subsistema físico que está formado por el conjunto de elementos físicos (dispositivos electrónicos y

electromecánicos, circuitos, cables, etc.) necesario para el tratamiento automatizado de la información y un Subsistema lógico que está formado por el conjunto de elementos lógicos (instrucciones, órdenes, etc.) necesario para el control de los trabajos del usuario.

2.3.6 *Sistema de información*

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo. (Montilva & Barrios, 2004) pone en conocimiento que “Un sistema de información es un sistema caracterizado porque: es abierto, interactúa con su ambiente mediante el intercambio de información y se adapta a las necesidades del ambiente que lo contiene; es un sistema hombre-máquina, permite el uso de máquinas (computadoras) que automatizan los procesos rutinarios de transformación” (p.60).

Estos procesos son controlados y dirigidos por el hombre; su entrada está constituida por datos y su salida por información, los procesos de transformación de datos en información constituyen la función esencial del sistema de información.

En este sentido, un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes relacionados entre sí (Laudon & Laudon, 2004) afirma “Un Sistema de Información es un conjunto de componentes interrelacionados que obtienen, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control en una organización” (p.19). (O’Brien & Marakas, 2006) concluye que todas estas interrelaciones de un conjunto de partes se realizan con un fin común.

Acotando a lo anterior, un sistema de información es considerado también como una combinación organizada de recursos humanos (usuarios finales y especialistas en Sistemas de Información), hardware (máquinas y medios), software (programas y procedimientos), datos

(bases de datos y de conocimiento) y redes (medios de comunicación y de soporte de redes) que reúne, transforma y disemina información en una organización (p.42).

Si bien todas las organizaciones siempre han contado con alguna forma de sistema para registrar, procesar, almacenar, recuperar y presentar información sobre sus operaciones y actividades, hasta no hace mucho lo hacían casi exclusivamente para fines presupuestarios o estadísticos.

Los cambios profundos que se vienen manifestando en el ámbito mundial han generado transformaciones radicales en las sociedades. La presencia de estos ha traído como consecuencia cambios igualmente significativos en las instituciones, las cuales han debido modificar o readecuar sus propias modalidades de gestión.

En este contexto la información se ha transformado en un recurso cada vez más indispensable para el éxito de cualquier institución y ha sido además el recurso para el desarrollo de las naciones y de su integración regional y mundial. La valoración de cualquier administración o sociedad puede realizarse identificando el tratamiento que recibe la información.

El mantenimiento o cambio del mismo constituye una condición básica de reproducción de las situaciones sociales y político administrativas, para conseguirlo, es necesario mantener todas las entidades interconectadas, intercambiando datos e información de manera permanente y asegurando que cada novedad o evento relevante sea conocido oportunamente.

2.3.7 Sistema de trámite documentario

El análisis, desarrollo y posterior implantación de este tipo de aplicación permite a las organizaciones, dentro de otras bondades, tener el control de la ubicación física actual y pasado de la documentación que llega a la institución, así como el acceso al trámite en tiempo real y desde la ubicación geográfica que el usuario estime por conveniente.

Cabe agregar, que toda esta información, del total de trámites, se encuentra centralizada, en este entender, todos los usuarios y operadores de la información tendrán acceso a información actualizada en el momento que ellos lo requieran. Hecha esta observación, el sistema informático de trámite documentario nos permite superar el inconveniente de cuellos de botella que son recurrentes en las diferentes áreas de trámite documentario.

2.3.8 Servicio

El servicio se define como una actividad identificable e intangible que es el objeto principal de una transacción, ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. (Duncan, 2011) expone que “El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera” (p.20).

El servicio al ser un conjunto de prestaciones, estas deben de ser identificadas mediante métodos, estrategias y solicitudes de los clientes. Es decir, el secreto del éxito en el servicio está en las pequeñas iniciativas diarias, el contacto con la gente, en la interacción con los clientes, el cuidado de los detalles y no precisamente en los grandes esfuerzos.

En estos tiempos las instituciones de servicio logístico, están dedicando el mayor de sus esfuerzos por incluir los mejores sistemas, mejorar sus procesos, disminuir los tiempos de espera y educar al usuario para servirle mejor, y además implementan tecnologías para hacer más eficiente y atractivo sus servicios, es entonces que el trabajo se convierte en una pasión y la organización en una función ágil y sincronizada.

El autor (Crosby, 1994) indica que “Cada individuo presta un servicio individual y este servicio ha sido identificado, descrito y asignado por la dirección. Si el servicio es definido y prestado de manera correcta, se deduce que las operaciones de la institución serán exitosas” (p.21).

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas, que son el resultado del esfuerzo humano y que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implica generalmente la participación del

cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta.

Por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes, (De La Cruz Gómez & Fernández Pérez, 2008) concluye “La virtud esencial de toda persona u institución de calidad es la de reflejar una actitud de servicio para entender y atender lo que el cliente quiere, necesita y espera de ellas” (p.63). Los clientes quedaran satisfechos e incluso agradecidos, lo cual es otra virtud importante de asistencia que se presta, cuando un servicio les proporcione un valor mayor al esfuerzo que les significo adquirirlo.

a) *Objetivos del servicio*

Claro está que el fin común de todo servicio es el usuario, (Hayes, 2000) resume que “Definitivamente todas las empresas orientadas al servicio tienen como meta principal mantener y aumentar el número de sus clientes, logrando que estos se encuentren satisfechos, y además que se identifiquen con la institución” (p.41).

El servicio requiere integrar ciertos aspectos para que sea un servicio de calidad. El cual debe de estar enfocado en la persona, debe considerar dar una respuesta personalizada que se trata de una atención a medida de quien lo necesita y que este percibida por los clientes, que nos preocupamos de sus problemas y que le vamos a dar una respuesta rápida.

Otro aspecto es la confiabilidad, es un punto muy importante en las organizaciones, pues refleja de inmediato en qué medida la empresa o institución cumple sus obligaciones, se puede decir que este es el núcleo del servicio y, por otra parte, no menos importante, viene a ser las actitudes positivas.

b) *Antecedentes del servicio*

La atención al cliente, es lo que los clientes consideran y es, todo lo que haga para hacerles la vida fácil y grata. Y algo más. Es decir, se requiere de una mente abierta a las múltiples alternativas y la creatividad lo que conlleva a ideas claras para así alcanzar las expectativas de los usuarios.

Se debe tomar en cuenta que se tiene que tener a las personas con el perfil idóneo para ofrecer el mejor servicio a los clientes para que estos, a su vez, se encuentren satisfechos. (Duncan, 2011) pone en conocimiento que “Lo principal es satisfacer a los clientes y hacerle la estadía grata a través de soluciones rápidas, creativas y coherentes a un costo conveniente y, sobre todo de acuerdo a las características que esté presente”.

c) *Eficiencia del servicio*

Los clientes tienen muchas expectativas de que esperan recibir un servicio de calidad (Deming, 1989) concluye “Los clientes juzgan la eficiencia, basándose en la calidad de sus relaciones con quienes los atienden directamente” (p.60).

La persona que tiene contacto directo con el usuario, será quien se encargue de representar a la institución ante el usuario. En este sentido, no solo estará en manos de la persona que ofrece el servicio, sino de todos los colaboradores tratando de apoyar en lo que sea necesario para generar confianza al usuario y satisfacer sus necesidades. Las empresas i/o instituciones que logren cubrir las expectativas de sus clientes serán vistas como más eficientes y de mayor calidad.

2.3.9 *Descripción general del flujo de trámite documentario*

2.3.9.1 *Plataforma de recepción orientada al usuario*

La recepción de los documentos se inicia por la oficina de trámite documentario, mesa de partes, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Esta plataforma de

atención al usuario, al momento de recepcionar una solicitud de un usuario hace una revisión para determinar que dicho trámite cumpla con todos los requisitos competentes al mismo, para que inmediatamente después sea registrada como una tramite entrante.

Con referencia a lo anterior, cabe precisar, que el flujo de trámites entrantes, los cuales generan cuellos de botella, no pertenece únicamente a estudiantes de la comunidad académica de la UNSAAC, sino también a docentes y trabajadores de la misma institución. Acotando a ello otras instituciones académicas o de otro carácter realizan trámites en la institución, así como también otros interesados de la comunidad cusqueña.

2.3.9.2 *Clasificación y distribución*

En esta etapa del flujo de un trámite, el conjunto de solicitudes centralizadas en la unidad de trámite documentario, entran en una etapa de clasificación y esta se realiza de acuerdo a su naturaleza para posteriormente ser distribuidos a las diferentes áreas de trámite documentario comprendidas en las diferentes unidades de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Se observa claramente que es en esta unidad del flujograma que los diferentes tramites adquieren su certificado de nacimiento que es el número de expediente, el cual le acompañara por las diferentes áreas de trámite documentario hasta su culminación y será este número, el único identificador, que el usuario propietario portara para todos los aspectos relacionados con su trámite.

2.3.9.3 *Atención del tramite*

Como puede observarse llegamos al punto donde el tramite tiene que ser atendido por el área correspondiente, esta es la actividad propia de la atención de las solicitudes o expedientes realizados por las diferentes áreas en la Universidad Nacional de San

Antonio Abad del Cusco, según sus competencias funcionales y la definición de los procesos establecidos en los Manuales y Procedimientos.

Con referencia a lo anterior, todas estas peticiones hechas por los diferentes usuarios i/o áreas de trámite documentario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, serán absueltas, en tiempo, de acuerdo a lo dispuesto en el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA).

2.3.9.4 *Notificación del trámite*

Inmediatamente después de que las áreas especializadas emitan su opinión respecto del trámite solicitado, el funcionario competente emite una resolución, autorización o respuesta, según corresponda a la naturaleza del trámite, lo cual debe ser finalmente comunicado a la persona o entidad que solicitó el trámite.

En este sentido, se observa que esta etapa del flujograma nos muestra la finalización del procesamiento del trámite, acotando a ello, la comunicación de la notificación se encontrará en el área competente al trámite, mas no se pondrá en conocimiento del usuario o entidad interesada por no contar con los canales necesarios para esta actividad, que podría realizarse a través de un correo electrónico o mensaje a su celular.

2.3.9.5 *Archivo Central*

Inmediatamente después de la actividad anterior llegamos a la fase final de todo trámite, en la cual con las medidas de seguridad se almacenan los documentos físicos (no digitales) que corresponden a un expediente. Los usuarios internos de la Institución pueden solicitar información específica vía trámite documentario o requerir el préstamo de la documentación completa o parcial del expediente.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 *Tramite*

Es la forma por la cual se realizan acciones sobre un documento o expediente en las diferentes instancias encargadas de su canalización, atención, estudio o solución, Esta formalidad, camino necesario para resolver un asunto o solicitud, se realiza para arribar i/o alcanzar el procesamiento del mismo.

Así mismo, se aplica tal denominación, a papeleos necesarios ante la administración pública con el fin de obtener una respuesta. En relación a este último, para no violar la igualdad jurídica, estos procesos se amparan en el Texto Único de Procedimiento Administrativo para que los pasos y caminos sean los mismos para todos.

2.4.2 *Mesa de partes*

Viene a ser la unidad de recepción documental que es el punto de inicio de atención al usuario y tiene por finalidad la admisión de documentos a la entidad de la cual depende, y en el caso de la administración pública, esta, depende orgánicamente de la oficina de trámite documental o su equivalente.

Resulta oportuno agregar que el objetivo principal, del área de mesa de partes, es canalizar la recepción de documentos, quejas y/o sugerencias que se presenten ante la administración, así mismo, es crítica su existencia y correcto funcionamiento, esto en razón, que es por donde mantenemos interrelación formal con la institución.

2.4.3 *Expediente*

Un expediente es el conjunto de documentos debidamente foliados y ordenados cronológicamente lo cuales corresponden a una determinada cuestión y tienen un orden implícito, los mismos que se almacenan en lugares destinados para tal efecto y obviamente disponen de elementos tales como números que facilitan su reconocimiento y búsqueda en un archivo. Estos, expedientes, son generados interna o externamente, y tratan sobre un asunto específico.

2.4.4 Base de datos

Una base de datos, como banco de datos, casi siempre se encuentra abreviada con la sigla BD o con la abreviatura B. D., este es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

2.4.5 Integridad

Característica que indica que un mensaje de datos o un documento electrónico no han sido alterados desde la transmisión por el emisor hasta su recepción por el destinatario.

2.4.6 Documento

Cualquier forma de información estructurada y registrada para la comprensión humana.

2.4.7 Registro

Encontramos para este término dos acepciones: lugar; donde se centraliza la entrada y/o salida de documentos. Libros u otros medios; donde será anotada y referida toda la documentación de entrada y/o salida que tiene lugar. La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

2.4.8 Acreditación

Proceso a través del cual la autoridad administrativa competente, previo cumplimiento de las exigencias establecidas en la ley, faculta a las entidades solicitantes reguladas según reglamento, a prestar los servicios solicitados.

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

Los Sistemas de Procesamiento de Transacciones influyen de manera directa en la atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La rapidez y la eficiencia son las características que constituyen el Sistema de Procesamiento de Transacciones de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- El servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco es inadecuado.
- La implementación de las políticas tecnológicas en la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, permitirá mejorar el servicio de atención al usuario.

2.6 Operacionalización de las variables

2.6.1 Variable independiente

Sistema de procesamiento de transacciones.

2.6.2 Variable dependiente

Servicio de atención al usuario.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 *Tipo de investigación*

El objetivo de la investigación define el tipo de investigación como sustantivo, es científica aplicada, porque describe, explica el problema de cómo influye un Sistema de Procesamiento de Transacciones en mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Es también cuantitativa, a razón, de que se aplicara una encuesta a los diferentes grupos de interés; docentes, administrativos, alumnos y otros interesados en los cuales identificaremos los atributos más importantes del servicio que presta el área de trámite documentario.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 *Descriptiva*

La presente investigación es explicativa en razón de que primeramente haremos una descripción detallada de la Unidad de Trámite documentario en la UNSAAC, después buscaremos encontrar las situaciones del porque el área en mención, presta un mal servicio al usuario. El análisis profundo de estas causas nos permitirá superar las deficiencias y tener un efecto positivo no solo en el área en mención sino también en los usuarios finales.

3.2.2 *Prospectiva*

Es prospectivo, en el sentido que alcanza una propuesta del uso de políticas actuales tecnológicas de información, los cuales determinaran la mejora de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC.

3.3 Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un origen exploratorio, a razón de que no se contaba con un panorama claro del problema. Con la obtención de información por medio de la herramienta de recolección de datos que se aplicó a los diferentes grupos de interés de la institución: docentes, administrativos y estudiantes, se hizo un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos llevando de esta manera un diseño transversal simple conclusivo (no experimental).

La investigación no experimental se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) afirma " La Investigación no experimental es aquella que se realiza sin la manipulación de las variables; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos que ya ocurrieron, o se dieron sin la intervención directa del investigador" (p.72). En este sentido es la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.

3.4 Método de investigación

La presente investigación parte de las hipótesis que son las premisas, los cuales apoyados por los conceptos y definiciones del marco teórico nos permitirán extraer conclusiones y consecuencias. Por lo expuesto el método de investigación a seguir es el deductivo.

3.4.1 Unidad de análisis

El presente estudio de investigación comprende a toda la población académica, administrativa y usuarios externos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Los cuales agruparemos en cuatro grupos de interés; docentes, administrativos, alumnos y otros interesados (usuarios ajenos a la Institución que realizan tramites de una u otra índole en la universidad).

3.5 Población de estudio

3.5.1 Población

3.5.1.1 Población uno

El primer grupo de la población de estudio del presente trabajo de investigación está comprendido por todos aquellos grupos de interés (docentes, administrativos, alumnos y usuarios externos), que directa o indirectamente interactúan con el área de mesa de partes. Se entiende a estos grupos de interés como clientes que peticionan solicitudes en la institución y desean que sus trámites sean procesados i/o respondidos en el tiempo más corto posible.

Para tener una mejor comprensión de la población de estudio, en el siguiente cuadro podemos visualizamos los trámites peticionados por los diferentes grupos de interés durante el año 2016, mes por mes:

Tabla 2 : Trámites procesados durante el año 2016

MES	Nro. TRAMITES	PORCENTAJE
Enero	1659	12,61 %
Febrero	860	6,54 %
Marzo	767	5,83 %
Abril	1629	12,38 %
Mayo	1002	7,62 %
Junio	824	6,26 %
Julio	720	5,47 %
Agosto	1445	10,98 %
Setiembre	1414	10,75 %
Octubre	1052	8,00 %
Noviembre	995	7,56 %
Diciembre	791	6,01 %
Total trámites	13158	100%

Fuente: Unidad de Trámite Documentario, año 2016

3.5.1.2 Población dos

La segunda población está comprendida por todas aquellas personas que conforman el grupo de trabajadores que son los encargados de procesar o remitir a las diversas áreas competentes los diferentes tramites de los usuarios que ingresan de la UTD en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.5.2 Selección de muestra

3.5.2.1 Muestra uno

Muestra de estudio de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; esta muestra de usuarios es de tipo muestreo probabilístico por el método de muestreo al azar simple, por lo tanto, es una población finita.

3.5.2.2 Muestra dos

Se consideraron a todas las personas que laboran en la Unida de Trámite Documentario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.5.3 Tamaño de muestra

3.5.3.1 Tamaño de muestra uno

La muestra de presente trabajo investigación fue de 373 usuarios, correspondiente a los diferentes grupos de interés; docentes, administrativos, alumnos y otros grupos de interés en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

- a) $N = 13158$ usuarios
- b) $P = 0.50$ (50%) de calificación de acierto de la población.
- c) $1-P = 0.50$ (50%) de calificación desacierto de la población.
- d) $E = 5\%$ error maestral.

e) $Z = 1.96$ nivel de confianza (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal estandarizado).

$$f) n = \frac{Z^2 P(1-P)(N)}{E^2(13158-1) + (1.96)^2(0.50)(1-0.50)}$$

$$g) n = \frac{(1.96)^2(0.50)(1-0.50)(13158)}{(0.05)^2(13158-1) + (1.96)^2(0.50)(1-0.50)}$$

$$h) n = 373.29 = 373$$

i) El trabajo de investigación se realizará con 373 encuestas del total de 13158 usuarios de la UTD en la UNSAAC, que se muestra en la Tabla Nro. 2., con un margen de error de 5% y con un grado de confiabilidad de 95% de los usuarios correspondientes.

3.5.3.2 *Tamaño de muestra dos*

Se consideraron al personal que labora en la Unida de Trámite Documentario, que en totalidad son cinco personas, dicha muestra es de tipo de muestreo no probabilístico por el método de conveniencia. A razón de que es una población finita y se lleva a cabo entrevistas personales a cada uno de los elementos que conforman la muestra.

Tabla 3 : Personal de la unidad de tramite documentario

CARGO	NIVEL	NOMBRES	TOTAL
Jefe/a	(SP)	Sambrano Vega, Juan Luis.	1
Especialista administrativo	(SP)	Gamboa Huillca, Jesús. Rojas Quispe, Agripino.	2
Técnico administrativo	(ST)	Aguilar Luna, Modesto. Huaca Rana, Marco Francisco.	2
Total			5

Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas de recolección de datos e información

3.6.1 *Técnicas*

3.6.1.1 *Observación directa*

Se realizará la observación directa a los procedimientos realizados para realizar el procesamiento de los trámites de la

Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.6.1.2 Encuesta

Se preparará cuestionarios con el propósito de obtener información de los docentes, administrativos, estudiantes y otros grupos de interés de la UNSAAC, utilizando escala de Likert con la finalidad de identificar aquellos factores que inciden directamente en la prestación del servicio de trámite documentario.

3.6.1.3 Entrevista

Esta técnica se utilizó para indagar el flujo real y los procedimientos para procesar un trámite que pertenece a cualquier expediente que ingresa a la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC. Para ello se realizaron entrevistas tanto a la jefatura, personal auxiliar y técnico de la UTD en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.6.1.4 Análisis de documento

Buscar información bibliográfica necesaria para el desarrollo del marco teórico-conceptual.

3.6.1.5 Internet

Capturar la mayor información oportuna, precisa y confiable.

3.6.2 Instrumentos

3.6.2.1 Ficha de observación directa

Se usó la observación directa en los docentes, administrativos, estudiantes y otros grupos de interés que interactúan de manera directa con la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.6.2.2 Cuestionario de encuesta

Este instrumento estuvo dirigido netamente a los docentes, administrativos, estudiantes y otros grupos de interés de la

Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.6.2.3 *Guía de entrevista*

Este instrumento se ha formulado para obtener información que fue aplicado a los trabajadores de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.6.2.4 *Ficha de recopilación de datos*

Instrumento que sirve para anotar los datos o referencias bibliográficas para la sustentación del marco referencial, teórico y conceptual o libros sobre los diferentes ítems que se tienen que cumplir para poder realizar de manera satisfactoria el procesamiento de un trámite.

3.7 *Análisis e interpretación de la información*

3.7.1 *Técnicas*

Las pruebas de estadísticas que se utilizó en el proceso de trabajo fueron la Estadística descriptiva y la estadística inferencial; usualmente primero se utilizara las descripciones y luego las inferenciales. Así mismo, se hará uso de cuadros y gráficos estadísticos para variables cualitativos y se analizará en forma exclusiva las variables.

3.7.2 *Instrumentos*

El análisis de datos será de manera continua, todo esto una vez recolectada la información para su organización y análisis; posteriormente se aplicará las siguientes herramientas:

- Para procesar el texto se utilizó el programa de Word.
- Para procesar datos se utilizó el programa de Excel.
- Para análisis estadístico se utilizó el programa SPSS Versión 22.0.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 **Reseña histórica de la Unidad de Trámite de Trámite Documentario de la UNSAAC**

4.1.1 *Ubicación*

La Unidad de trámite documentario se encuentra en el interior del campus de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco ubicado en Av. de la Cultura, Nro. 733 Cusco-Perú.

4.1.2 *Reseña histórica*

La institución, Universidad Nacional de Sana Antonio Abad del Cusco, para un correcto funcionamiento, cuenta con diferentes órganos de apoyo al gobierno universitario y una de ellas viene a ser la secretaria general. El área involucrada en este proyecto de investigación, Unidad de Trámite Documentario UNSAAC, es parte integrante de esta secretaria. Toda esta información se encuentra plasmada en el Nuevo Estatuto Universitario con fecha de agosto 2016.

En la gran mayoría de instituciones públicas del Perú el trámite documentario se realiza de forma manual y nuestra institución por ser parte de ella no es la excepción, esta mala práctica, muy retrograda para nuestros tiempos, genera muchos retrasos en el flujo de tramites no solo para la Universidad sino también a los usuarios, los escenarios que producen estos aplazamientos son:

- Se deben realizar cobros adicionales para cubrir los costos del abundante material de escritorio empleado.
- Existe una sola copia del expediente de un trámite, que es transportada físicamente, en cada etapa del flujo. En la mayoría de casos el flujo es inexistente, y el camino se decide en cada proceso.

- Si el personal asignado a un trámite desea revisar un expediente debe esperar a que éste se encuentre disponible, lo que puede tardar mucho tiempo. Por otra parte, en nuestra institución se destina personal exclusivamente al traslado de documentos.
- También existe el problema potencial de la alteración deliberada de documentos.
- No es fácil detectar en qué están ocupados los empleados de cada área ni las razones de los retrasos. Todo ello producto de la falta de control de esta forma de administrar los documentos.
- Todos estos problemas tienen como consecuencia que las instituciones adquieran una mala imagen frente a los usuarios y a los propios empleados.

Quienes resultan perjudicados con este manejo son los usuarios, obligados a acudir físicamente y a realizar largas esperas para poder acompañar su trámite. En muchos casos el usuario debe incluso visitar las áreas internas de la organización. En ciudades grandes como cusco, las personas que viven fuera (en provincias) deben concurrir físicamente a realizar su trámite y volver a ir después de un tiempo para enterarse los resultados. Comúnmente los trámites se extienden de los plazos, y eso constituye un retraso más para el usuario.

Dentro de las actividades más comunes y rutinarias podemos mencionar:

4.1.2.1 Recepción

Conjunto de operaciones de verificación y control que la institución debe de realizar para la admisión de documentos que son remitidos por una persona. Este usuario puede ser estudiante universitario, docente universitario, trabajador administrativo u otros interesados.

4.1.2.2 Registro

Es el procedimiento mediante el cual, la Universidad ingresa en sus sistemas manuales o automatizados todas las comunicaciones producidas o recibidas.

4.1.2.3 Distribución

Vienen a ser todas aquellas actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a sus destinos.

4.1.2.4 Tramite

Es el curso de los documentos desde su producción o recepción hasta su ejecución, así como el soporte y acompañamiento de la institución en los procesos transversales para el trámite de la producción documental.

4.1.3 Visión

Garantizar excelencia en la calidad de servicio al usuario, permitiendo respuestas oportunas gracias a la sistematización de todos los procesos del área.

4.1.4 Misión

Demostrar un auténtico compromiso con la calidad del servicio a los usuarios mediante una atención rápida de sus peticiones.

4.2 Presentación y análisis de los resultados de las encuestas a los usuarios

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas; la cual fue aplicada a 373 usuarios de la Unidad de Tramite Documentario de la Universidad Nacional de San Antonio abad del cusco, dentro de los usuarios tenemos diferentes grupos de interés como son estudiantes, docentes y trabajadores administrativos.

4.3 Percepción de los usuarios a cerca del sistema de procesamiento de transacciones.

4.3.1 Rapidez

4.3.1.1 Mejora del tiempo

Tabla 4: Calificación del servicio en la UTD, con respecto a la mejora en el tiempo de atención durante los dos últimos años.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	El tiempo para la atención de un trámite, a cargo de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, mejoró con respecto a los dos últimos años.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	10	2,7%	5	1,3%	0	0,0%	3	0,8%	6	1,6%	24	6,4%
Buena	13	3,5%	12	3,2%	3	0,8%	5	1,3%	7	1,9%	40	10,7%
Regular	22	5,9%	27	7,2%	3	0,8%	15	4,0%	13	3,5%	80	21,4%
Mala	72	19,3%	60	16,1%	19	5,1%	38	10,2%	40	10,7%	229	61,4%
Total	117	31,4%	104	27,9%	25	6,7%	61	16,4%	66	17,7%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

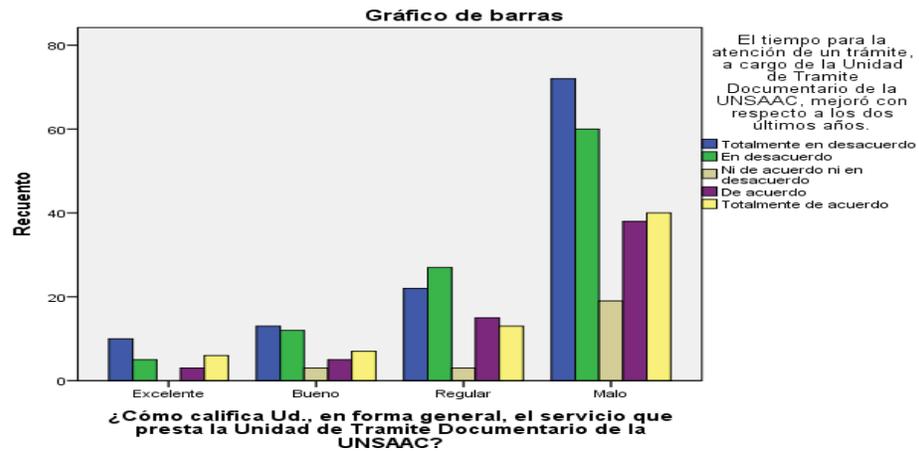


Ilustración 3: Calificación del servicio en la UTD, con respecto a la mejora en el tiempo de atención durante los dos últimos años.

Fuente: Elaboración propia

El 31.4% del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC encuestados, indicaron estar totalmente en desacuerdo con que el tiempo de atención de esta unidad haya mejorado en los dos últimos años.

El 27.9% del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC encuestados, manifestaron estar en desacuerdo con la afirmación que hubo progresos y/o mejoras en el tiempo de procesamiento de los tramites a cargo de esta área con respecto a los dos últimos años.

El 17.7% del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC encuestados, opinaron estar totalmente de desacuerdo en que existieron cambios y mejoras en comparación con los dos últimos años respecto al tiempo que demora esta unidad para la atención de un expediente.

Así mismo, podemos afirmar que, de acuerdo a las estadísticas visualizadas, en los dos últimos años, no se puede evidenciar, la existencia de nuevas modificaciones que como consecuencia deriven en mejoras para la atención de los usuarios de la unidad de trámite documentario. Más aun, con el paso del tiempo y el incremento de usuarios, este servicio, es cada vez más deficiente, lo cual genera perjuicio a los interesados.

4.3.1.2 Cantidad de tramites

Tabla 5: Calificación del servicio en la UTD, según la conformidad de los usuarios respecto a la cantidad de trámites atendidos.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	Los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, están satisfechos con la cantidad de trámites atendidos.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	6	1,6%	10	2,7%	3	0,8%	2	0,5%	3	0,8%	24	6,4%
Bueno	14	3,8%	9	2,4%	3	0,8%	4	1,1%	10	2,7%	40	10,7%
Regular	22	5,9%	20	5,4%	5	1,3%	15	4,0%	18	4,8%	80	21,4%
Malo	77	20,6%	46	12,3%	24	6,4%	43	11,5%	39	10,5%	229	61,4%
Total	119	31,9%	85	22,8%	35	9,4%	64	17,2%	70	18,8%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

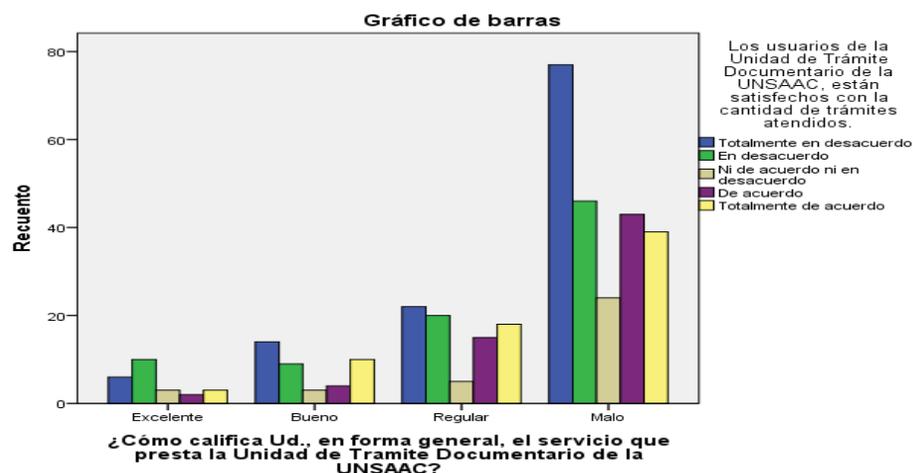


Ilustración 4: Calificación del servicio en la UTD, según la conformidad de los usuarios respecto a la cantidad de trámites atendidos.

Fuente: Elaboración propia

El 31.9% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, indicaron estar totalmente en desacuerdo con la cantidad total de trámites que se atienden en la Unidad de Trámite. El 22.8% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, dieron a conocer que están en desacuerdo con la cantidad de solicitudes recibidas y procesadas en la UTD de la UNSAAC. El 18.8% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, opinaron estar totalmente de acuerdo y mostraron su satisfacción con la totalidad de trámites atendidos en la Unidad de Trámite Documentario.

En consecuencia, la mayoría de usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, están totalmente en desacuerdo con la cantidad de trámites que se reciben y procesan en el área. En este sentido, se evidencia, que la totalidad de expedientes procesados en la Unidad de Trámite Documentario aún no se adecua a las necesidades crecientes de los usuarios, esto en razón de que la comunidad de interesados está cada vez en aumento.

4.3.2 Eficiencia

4.3.2.1 Atención simultanea

Tabla 6: Calificación del servicio en la UTD, según la mejora del servicio con la atención simultanea de los trámites.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	La atención simultánea de los trámites en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, mejora el servicio.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	8	2,1%	7	1,9%	3	0,8%	1	0,3%	5	1,3%	24	6,4%
Bueno	12	3,2%	10	2,7%	6	1,6%	3	0,8%	9	2,4%	40	10,7%
Regular	22	5,9%	24	6,4%	10	2,7%	7	1,9%	17	4,6%	80	21,4%
Malo	82	22,0%	58	15,5%	17	4,6%	32	8,6%	40	10,7%	229	61,4%
Total	124	33,2%	99	26,5%	36	9,7%	43	11,5%	71	19%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

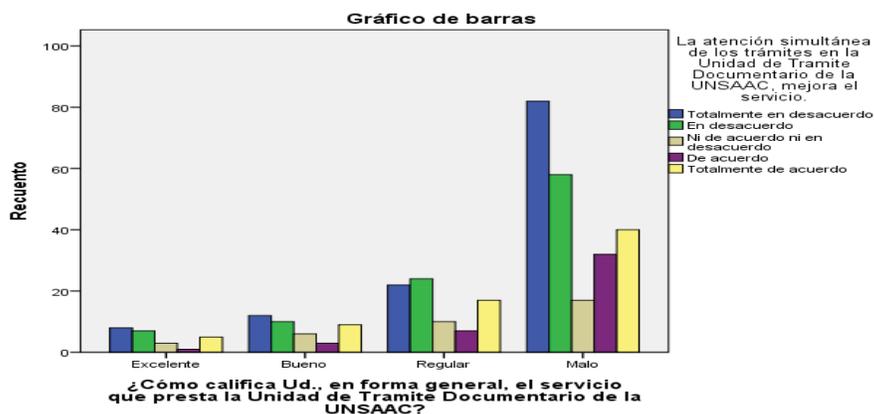


Ilustración 5: Calificación del servicio en la UTD, según la mejora del servicio con la atención simultanea de los trámites.

Fuente: Elaboración propia.

El 33.2% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, exteriorizaron estar totalmente en desacuerdo con la mejora en el servicio de procesamiento de trámites, todo esto con la atención simultanea de los mismos. El 26.5% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, Consideraron estar en desacuerdo, en que la recepción y procesamiento simultanea de expedientes mejora el servicio de atención en la UTD. El 19.4% de encuestados del total de los

usuarios de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, evidenciaron estar en totalmente de acuerdo con lo mencionado en relación a la mejora del servicio con la atención en paralelo y simultaneo de los expedientes.

Como resultado, la mayoría de usuario de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, están totalmente en desacuerdo respecto a la satisfacción y mejora del servicio, con el procesamiento y ejecución de los mismos en paralelo o en forma simultánea. De lo expuesto, podemos dar fe que, a entendimiento y análisis de los usuarios, que el procesamiento simultáneo o en forma paralela de los expedientes en la Unidad de Tramite Documentario no mejoraría el servicio.

4.3.2.2 Mayor cantidad

Tabla 7: Calificación del servicio en la UTD, según la automatización de tareas repetitivas y la mayor cantidad de solicitudes.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	Automatizar las tareas repetitivas en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, permite procesar una mayor cantidad de solicitudes.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	5	1,3%	4	1,1%	4	1,1%	6	1,6%	5	1,3%	24	6,4%
Bueno	6	1,6%	12	3,2%	4	1,1%	12	3,2%	6	1,6%	40	10,7%
Regular	25	6,7%	15	4,0%	7	1,9%	16	4,3%	17	4,6%	80	21,4%
Malo	74	19,8%	55	14,7%	22	5,9%	28	7,5%	50	13,4%	229	61,4%
Total	110	29,5%	86	23,1%	37	9,9%	62	16,6%	78	20,9%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

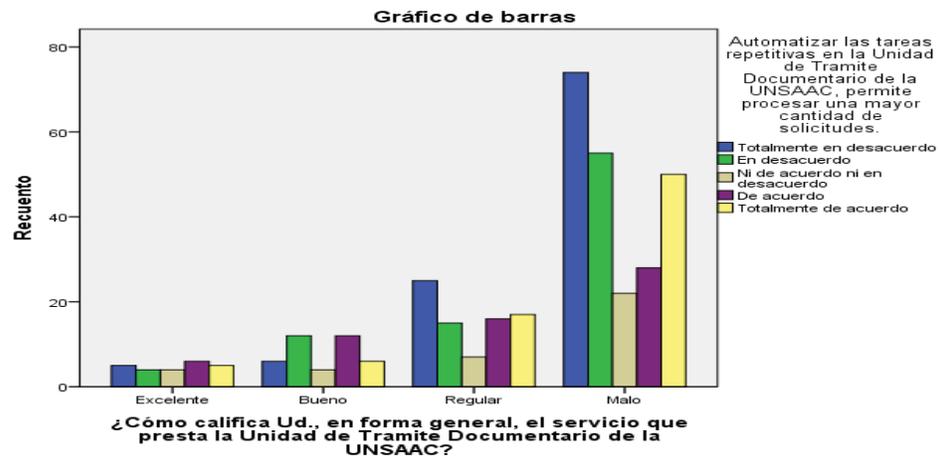


Ilustración 6: Calificación del servicio en la UTD, según la automatización de tareas repetitivas y la mayor cantidad de solicitudes.

Fuente: Elaboración propia

El 29.5% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, manifestaron estar totalmente en desacuerdo en que la automatización de tareas repetitivas incremento el número de trámites procesados en la Unidad de Trámite. El 23.1% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, demostraron estar en desacuerdo con la cantidad de tramites atendidos como resultado de la automatización de tareas repetitivas. El 20.9% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, justificaron estar totalmente de acuerdo que cuando se automatizan las tareas repetitivas se procesan una mayor cantidad de solicitudes.

En efecto resulta que la mayoría de usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, está totalmente en desacuerdo con lo indicado, respecto a que la automatización de tareas repetitivas incrementa significativamente la cantidad de solicitudes procesadas. En este sentido, podemos evidenciar que la comunidad de usuarios, de la unidad de trámite documentario, no se encuentra convencido que la automatización de tareas repetitivas incrementaría en un buen número la atención y procesamiento de los trámites, todo esto en razón de que en la actualidad aún no se procesan los expedientes con esta tecnología.

4.3.3 Inflexibilidad

4.3.3.1 Procesos manuales

Tabla 8: Calificación del servicio en la UTD, según los procesos manuales y los retrasos que estos generan.

Calificación del servicio en la Unidad de Trámite Documentario	Los procesos manuales en la Unidad de Trámite documentario generan retrasos en la atención.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	10	2,7%	4	1,1%	3	0,8%	2	0,5%	5	1,3%	24	6,4%
Bueno	12	3,2%	9	2,4%	4	1,1%	7	1,9%	8	2,1%	40	10,7%
Regular	21	5,6%	21	5,6%	9	2,4%	15	4,0%	14	3,8%	80	21,4%
Malo	71	19,0%	58	15,5%	23	6,2%	32	8,6%	45	12,1%	229	61,4%
Total	114	30,6%	92	24,7%	39	10,5%	56	15%	72	19,3%	373	100%

Fuente: Elaboración propia

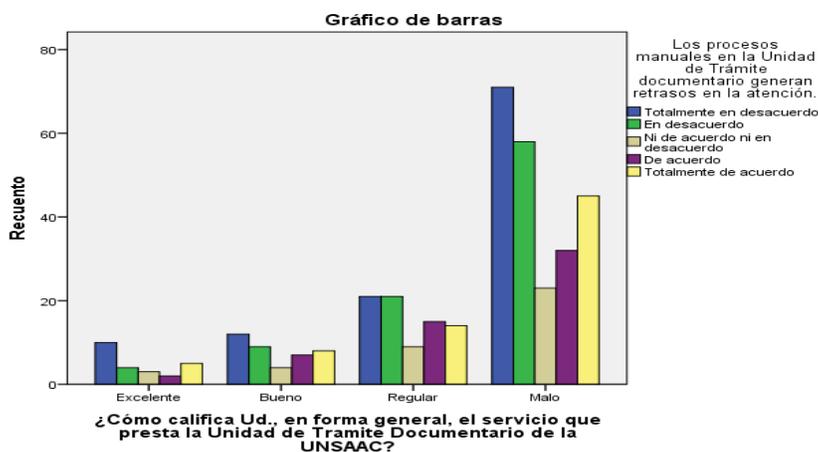


Ilustración 7: Calificación del servicio en la UTD, según los procesos manuales y los retrasos que estos generan.

Fuente: Elaboración propia

El 30.6% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, declararon estar totalmente en desacuerdo con respecto a que los procesos manuales, en la Unidad de Trámite, generen retrasos en la atención. El 24.7% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, consideraron estar en desacuerdo en que los retrasos en la atención de los trámites son resultado de los procesos manuales. El 19.3% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite

Documentario de la UNSAAC, probaron estar totalmente de acuerdo en que los retrasos generados en la atención y/o procesamiento de los tramites son producto del conjunto de procesos manuales que se tiene en la unidad para la atención de un trámite.

Como resultado, podemos argumentar que, la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, están totalmente en desacuerdo que la demora en la atención de un trámite es a causa de los procesos manuales. Por otra parte, es de conocimiento público que en todas las empresas y/o instituciones de carácter académico o público, todos aquellos procesos manuales se han ido automatizando, para de esta manera acelerar dichos procesos y consecuentemente prestar un servicio más eficiente.

4.3.4 Durabilidad

4.3.4.1 Digitalización de expedientes

Tabla 9: Calificación del servicio en la UTD, según la digitalización de expedientes y los borrones y enmendaduras

Calificación del servicio en la Unidad de Trámite Documentario	La digitalización de los expedientes que se procesan en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, previene borrones y enmendaduras.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	7	1,9%	7	1,9%	1	0,3%	5	1,3%	4	1,1%	24	6,4%
Bueno	13	3,5%	8	2,1%	5	1,3%	7	1,9%	7	1,9%	40	10,7%
Regular	27	7,2%	17	4,6%	7	1,9%	12	3,2%	17	4,6%	80	21,4%
Malo	80	21,4%	71	19,0%	21	5,6%	22	5,9%	35	9,4%	229	61,4%
Total	127	34,0%	103	27,6%	34	9,1%	46	12,3%	63	16,9%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 1. Calificación del servicio en la UTD, según la digitalización de expedientes y los borrones y enmendaduras

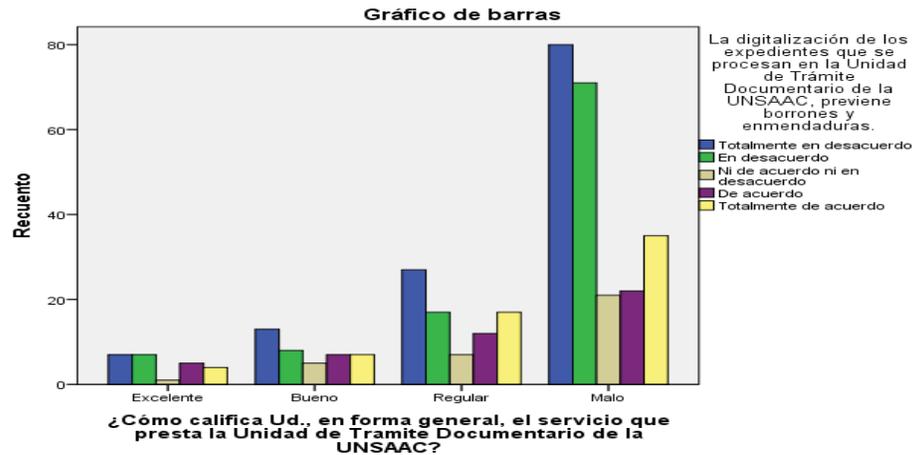


Ilustración 8: Calificación del servicio en la UTD, según la digitalización de expedientes y los borrones y enmendaduras.

Fuente: Elaboración propia.

El 34.0% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, mostraron estar totalmente en desacuerdo en que la digitalización de documentos en la Unidad de Trámite previene borrones y enmendaduras en los mismos. El 27.6% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, expresaron estar en desacuerdo en que los borrones y enmendaduras, presentes en los documentos, se previenen con la digitalización de los trámites en el área. El 16.9% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, evidenciaron estar totalmente de acuerdo que el proceso de digitalización de todas las solicitudes que ingresan a la Unidad de Trámite, evitan borrones y enmendaduras que se pueden presentar en los mismos.

De lo anterior, resulta que, la mayoría de usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, están totalmente en desacuerdo, que con la digitalización de los trámites en la Unidad de Trámite Documentario se prevengan los borrones y enmendaduras que con frecuencia se presentan en el área. Por otra parte, si lográramos digitalizar los documentos, estos se guardan en una base de datos central, el cual puede

tener acceso a lectura por múltiples usuarios, pero estos trámites no pueden ser modificados por ningún usuario.

4.3.5 Fiabilidad

4.3.5.1 Extravió de expedientes

Tabla 10: Calificación del servicio en la UTD, según los expedientes extraviados y el recobro de los mismos.

Calificación del servicio en la Unidad de Trámite Documentario	Los expedientes extraviados en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, son recuperados.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	7	1,9%	8	2,1%	3	0,8%	4	1,1%	2	0,5%	24	6,4%
Bueno	13	3,5%	11	2,9%	1	0,3%	8	2,1%	7	1,9%	40	10,7%
Regular	21	5,6%	23	6,2%	7	1,9%	15	4,0%	14	3,8%	80	21,4%
Malo	64	17,2%	49	13,1%	28	7,5%	47	12,6%	41	11,0%	229	61,4%
Total	105	28,2%	91	24,4%	39	10,5%	74	19,8%	64	17,2%	373	100%

Fuente: Elaboración propia

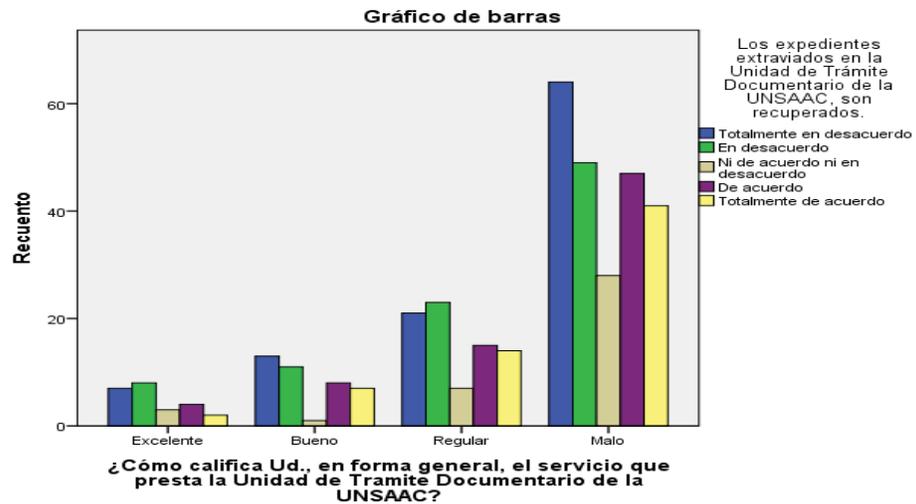


Ilustración 9: Calificación del servicio en la UTD, según los expedientes extraviados y el recobro de los mismos.

Fuente: Elaboración propia.

El 28.2% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, manifestaron estar totalmente en desacuerdo con la labor de recuperación de trámites extraviados por parte de la Unidad. El 24.4% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, opinaron estar en

desacuerdo y mostraron su inconformidad con respecto a la labor de recobro de aquellos expedientes extraviados en la Unidad de Tramite. El 17.2% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, evidenciaron estar totalmente de acuerdo con la labor que realiza la unidad para recuperar las solicitudes extraviadas.

En consecuencia, la mayoría de usuario de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, están totalmente en desacuerdo con lo indicado en relación a la recuperación del extravió de tramites i/o expedientes en la Unidad de Tramite. Por lo expuesto líneas más arriba, concluimos, que el manejo manual y no sistematizado que sufren los tramites en la unidad hacen que estas sean susceptibles a pérdidas.

4.3.5.2 Disposición del personal

Tabla 11: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal en el procesamiento del trámite

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	El usuario percibe disposición del personal de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, en el procesamiento del trámite.										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	5	1,3%	4	1,1%	3	0,8%	2	0,5%	10	2,7%	24	6,4%
Bueno	10	2,7%	15	4,0%	0	0,0%	11	2,9%	4	1,1%	40	10,7%
Regular	31	8,3%	18	4,8%	6	1,6%	16	4,3%	9	2,4%	80	21,4%
Malo	83	22,3%	52	13,9%	20	5,4%	31	8,3%	43	11,5%	229	61,4%
Total	129	34,6%	89	23,9%	29	7,8%	60	16,1%	66	17,7%	373	100%

Fuente: Elaboración propia

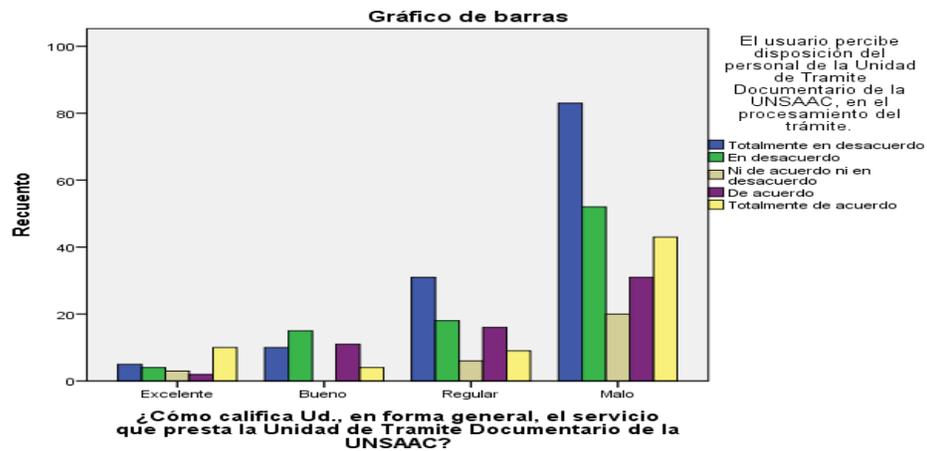


Ilustración 10: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal en el procesamiento del trámite.

Fuente: Elaboración propia.

El 34.6% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, expresaron estar totalmente en desacuerdo con la apropiada predisposición por parte del personal de la UTD durante el procesamiento de un trámite. El 23.9% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, expusieron estar en desacuerdo con la buena predisposición del personal de la unidad durante la atención de una solicitud. El 17.7% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, manifestaron estar totalmente de acuerdo que todos los usuarios que interactúan con la Unidad de Trámite, para poder procesar diferentes tramites, reciben buena disposición por parte del personal que labora dicha área.

Atendiendo a lo argumentado líneas más arriba la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, están totalmente en desacuerdo con la buena predisposición por parte del personal de la unidad durante la atención de un trámite. Hecha la observación anterior un factor que propicia dicha actitud, en el personal de la Unidad está relacionado con el estrés generado por la recargada labor, esto en razón de que la comunidad de usuarios fue en aumento en los últimos años mas no así la cantidad de trabajadores en el área.

4.4 Percepción de los usuarios acerca de la mejora del servicio

4.4.1 Responsabilidad

4.4.1.1 Funciones asignadas

Tabla 12: Calificación del servicio en la UTD, según la unidad y sus funciones asignadas.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	El servicio de la Unidad de Tramite documentario de la UNSAAC, está de acuerdo con las funciones asignadas.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	0	0,0%	7	1,9%	7	1,9%	10	2,7%	24	6,4%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	9	2,4%	16	4,3%	15	4,0%	40	10,7%
Regular	2	0,5%	8	2,1%	21	5,6%	24	6,4%	25	6,7%	80	21,4%
Mala	5	1,3%	14	3,8%	57	15,3%	65	17,4%	88	23,6%	229	61,4%
Total	7	1,9%	22	5,9%	94	25,2%	112	30,0%	138	37,0%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

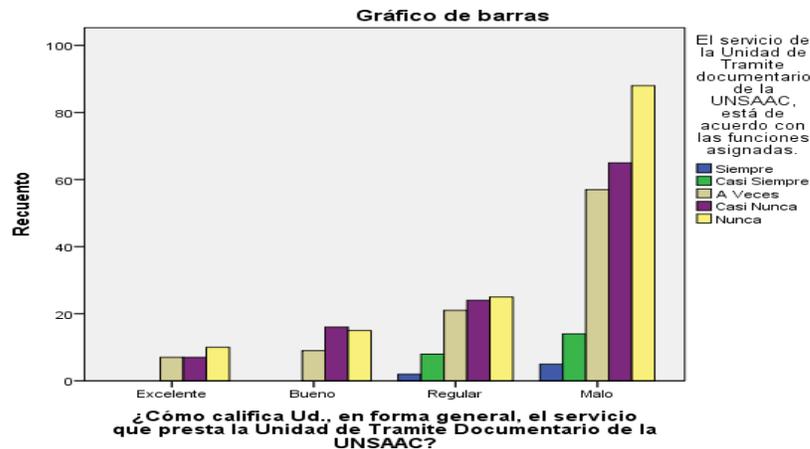


Ilustración 11: Calificación del servicio en la UTD, según la unidad y sus funciones asignadas.

Fuente: Elaboración propia.

El 37.0% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, enunciaron que el servicio prestado en la Unidad de Tramite nunca está de acuerdo con las funciones asignadas. El 30.0% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, exteriorizaron que las funciones asignada a la Unidad de Tramite casi nunca están acordes con el servicio prestado en dicha unidad. El 25.2% de encuestados del total de los usuarios de la

Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, exhibieron que el servicio de atención, y posterior procesamiento de los tramites, en la Unidad de Tramite están solo a veces de acuerdo con las funciones asignadas.

Por todo lo dicho la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, dieron a conocer que el servicio que presta la Unidad de Tramite a la comunidad Antoniana y Cusqueña nunca están de acuerdo con las funciones asignadas. Resulta oportuno entonces indicar que no hubo cambios i/o actualizaciones significativas en las responsabilidades del área, esto por parte de la Institución, y que si se dieran dichos cambios se tienen que considerar, dentro de ellos, las nuevas necesidades actuales de los usuarios.

4.4.1.2 *Procesamiento diligente*

Tabla 13: *Calificación del servicio en la UTD, según el procesamiento de un trámite en forma diligente y con esmero.*

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	La Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, realiza el procesamiento de los trámites de modo diligente y con esmero.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	2	0,5%	5	1,3%	9	2,4%	8	2,1%	24	6,4%
Bueno	1	0,3%	2	0,5%	11	2,9%	12	3,2%	14	3,8%	40	10,7%
Regular	1	0,3%	3	0,8%	19	5,1%	22	5,9%	35	9,4%	80	21,4%
Malo	1	0,3%	7	1,9%	72	19,3%	74	19,8%	75	20,1%	229	61,4%
Total	3	0,8%	14	3,8%	107	28,7%	117	31,4%	132	35,4%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

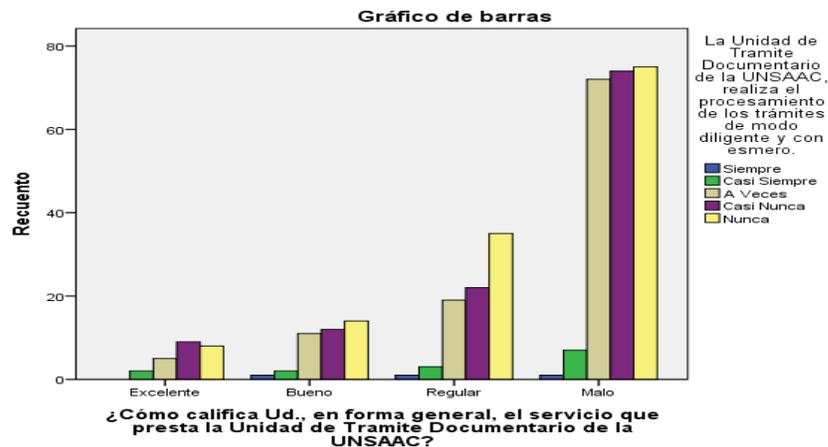


Ilustración 12: Calificación del servicio en la UTD, según el procesamiento de un trámite en forma diligente y con esmero.

Fuente: Elaboración propia.

El 35.4% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, Explicaron que el procesamiento de un trámite en la Unidad de Trámite nunca se realiza de modo diligente y con esmero. El 31.4% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, declararon en que la atención, con diligencia y esmero, que debería de tener un trámite en la Unidad casi nunca son vistas en la unidad en mención. El 28.7% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, presentaron que la Unidad de Trámite realiza el proceso de atención, y posterior procesamiento, de los tramites, a veces con diligencia y esmero.

Como resultado, la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, dieron a entender que el servicio que presta la Unidad de Trámite a todos los interesados nunca se realizan de modo diligente y con esmero. Con referencia a lo anterior cabe indicar que el personal que labora en la unidad no recibe, casi nunca, capacitación en la labor que realizan ni mucho menos en sensibilización hacia la atención hacia los usuarios. Si esto fuera posible derivaría en la mejora del servicio en la unidad y todos los usuarios seríamos beneficiados.

4.4.1.3 Respuestas oportunas

Tabla 14: Calificación del servicio en la UTD, según las respuestas oportunas ante el extravío de documentos.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	La Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, brinda respuestas oportunas ante el extravío de documentos.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	1	0,3%	3	0,8%	6	1,6%	14	3,8%	24	6,4%
Bueno	1	0,3%	0	0,0%	13	3,5%	17	4,6%	9	2,4%	40	10,7%
Regular	0	0,0%	5	1,3%	17	4,6%	19	5,1%	39	10,5%	80	21,4%
Malo	3	0,8%	11	2,9%	62	16,6%	77	20,6%	76	20,4%	229	61,4%
Total	4	1,1%	17	4,6%	95	25,5%	119	31,9%	138	37,0%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

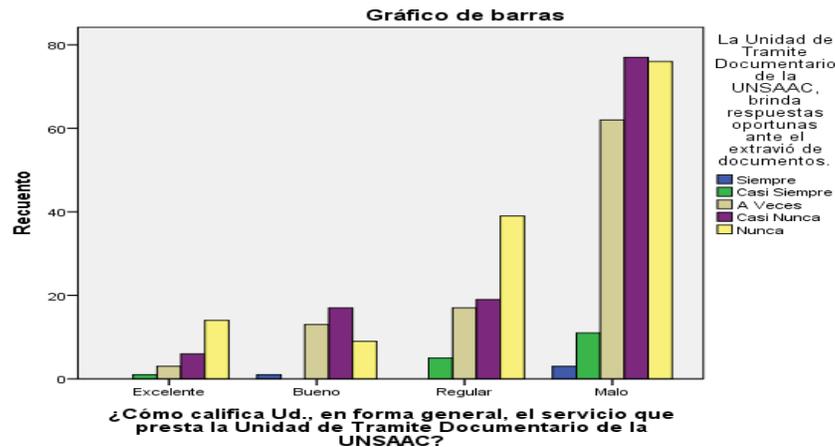


Ilustración 13: Calificación del servicio en la UTD, según las respuestas oportunas ante el extravío de documentos.

Fuente: Elaboración propia.

El 37.0% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, formularon que la Unidad de Tramite nunca brinda respuestas oportunas ante el extravío de documentos en la Unidad. El 31.9% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, dijeron que el área, ante la perdida y/o extravío de documentos casi nunca responde e informa oportunamente. El 25.5% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, demostraron que cuando se presentan inconvenientes en la Unidad, traspapeló o extravío

de documentos, el área en mención solo a veces brinda respuestas oportunas de este hecho a los usuarios.

Es evidente entonces que la mayor proporción de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, opinaron, que el área en mención, ante la pérdida i/o extravío de documentos, presentes en la unidad, estos nunca brindan respuesta eficaz a los interesados. Sobre las consideraciones anteriores, podemos adicionar que el procesamiento manual y mecánico con los cuales se procesan los tramites en la UTD, hacen que sea propenso y cotidiano la perdida de documentos, generando todo ello incomodidad en los usuarios. La informatización y posterior digitalización e almacenamiento en base de datos, evitaría todos estos inconvenientes y mitigara en totalidad el extravío de documentos.

4.4.1.4 Pre disponibilidad para realizar una actividad

Tabla 15: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal para efectuar su labor.

Calificación del servicio en la Unidad de Trámite Documentario	El personal de la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, tiene buena disposición para efectuar su labor.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	1	0,3%	8	2,1%	6	1,6%	9	2,4%	24	6,4%
Bueno	1	0,3%	3	0,8%	4	1,1%	15	4,0%	17	4,6%	40	10,7%
Regular	1	0,3%	6	1,6%	18	4,8%	27	7,2%	28	7,5%	80	21,4%
Malo	7	1,9%	14	3,8%	54	14,5%	66	17,7%	88	23,6%	229	61,4%
Total	9	2,4%	24	6,4%	84	22,5%	114	30,6%	142	38,1%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

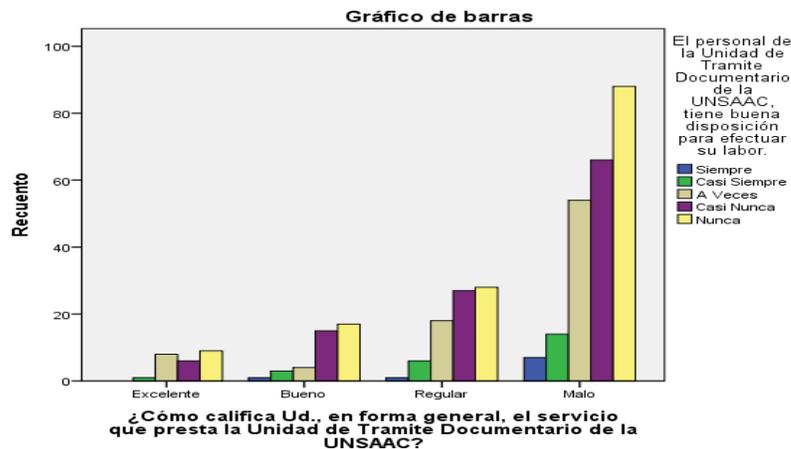


Ilustración 14: Calificación del servicio en la UTD, según la disposición del personal para efectuar su labor.

Fuente: Elaboración propia.

El 38.1% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, expresaron que el personal que labora en la unidad nunca tiene buena disposición para efectuar su labor. El 30.6% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, exteriorización que casi nunca, los usuarios, reciben buena disposición, por parte del personal que labora en la unidad, al realizar su labor. El 22.5% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, enunciaron que las personas que laboran en la unidad de trámite, para procesar las diferentes solicitudes, solo a veces tienen buena disposición para realizar dicha labor.

Se observa claramente, que la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC convergen en que nunca el personal de la unidad de trámite, que son los encargados de procesar los diferentes trámites, cuenta con buena disposición para realizar su labor. Después de las consideraciones anteriores, se puede evidenciar la poca identificación del personal con su labor asignada, esto en razón a la recargada carga de solicitudes con lo que tiene que lidiar cada día. Esto debido a que la comunidad de estudiantes fue en aumento, más no así el número de trabajadores en el área.

4.4.2 Empatía

4.4.2.1 Absolución de inconvenientes

Tabla 16: Calificación del servicio en la UTD, según la absolución de inconvenientes presentes durante el procesamiento de un trámite.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	Los inconvenientes generados a los usuarios, durante el procesamiento de su trámite, son absueltos por la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	2	0,5%	4	1,1%	11	2,9%	7	1,9%	24	6,4%
Bueno	0	0,0%	1	0,3%	7	1,9%	14	3,8%	18	4,8%	40	10,7%
Regular	3	0,8%	1	0,3%	17	4,6%	28	7,5%	31	8,3%	80	21,4%
Malo	4	1,1%	7	1,9%	62	16,6%	64	17,2%	92	24,7%	229	61,4%
Total	7	1,9%	11	2,9%	90	24,1%	117	31,4%	148	39,7%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

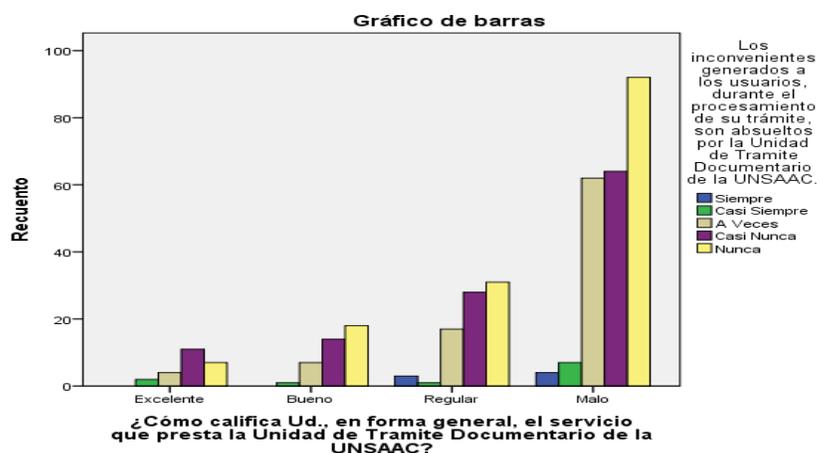


Ilustración 15: Calificación del servicio en la UTD, según la absolución de inconvenientes presentes durante el procesamiento de un trámite.

Fuente: Elaboración propia.

El 39.7% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, aclararon que los inconvenientes generados a los usuarios durante el procesamiento de sus trámites en la Unidad, estos, nunca son absueltos por el área en mención. El 31.4% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Tramite Documentario en la UNSAAC, indicaron que los imprevistos inmersos en la atención de los trámites de los usuarios casi nunca son absueltos por la Unidad. El 24.1% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad

de Tramite Documentario en la UNSAAC, aclararon que cuando se presentan inconvenientes e imprevistos por parte de la Unidad hacia los usuarios, estos, solo a veces son absueltos por el área en mención.

Es evidente entonces que la mayor proporción de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, dieron a conocer que del conjunto de inconvenientes que se presenta durante el procesamiento de los trámites, la unidad de trámite nunca absuelve estos percances de los usuarios. Con referencia a lo anterior, podemos acotar que aquellos inconvenientes que se presentan, durante la atención de los trámites, casi siempre son generados por una parte por desconocimiento del procedimiento administrativo para los diferentes trámites y por otra, el desgano y apatía que muestran los trabajadores del área, esto en razón de que los usuarios no tienen facilidades de acceso a la información del proceso de los tramites y si los hubiera no tienen un acceso rápido y amigable. Por otra parte, en lo que respecta a los trabajadores de la Unidad, estos no cuentan con motivación y capacitación en la labor que realizan, que, si los tuvieran, absolverían por completo los inconvenientes de los usuarios.

4.4.2.2 Comprensibilidad de los procedimientos

Tabla 17: Calificación del servicio en la UTD, según la comprensibilidad de los procedimientos para los diferentes tramites.

Calificación del servicio en la Unidad de Tramite Documentario	Los tipos de trámite en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC y sus diversos procedimientos son comprensibles.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	1	0,3%	7	1,9%	7	1,9%	9	2,4%	24	6,4%
Bueno	0	0,0%	3	0,8%	6	1,6%	13	3,5%	18	4,8%	40	10,7%
Regular	1	0,3%	4	1,1%	19	5,1%	22	5,9%	34	9,1%	80	21,4%
Malo	2	0,5%	9	2,4%	50	13,4%	78	20,9%	90	24,1%	229	61,4%
Total	3	0,8%	17	4,6%	82	22,0%	120	32,2%	151	40,5%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

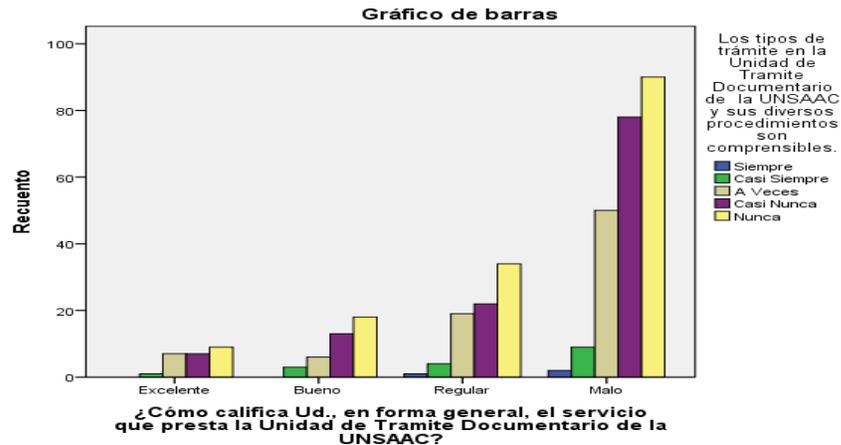


Ilustración 16: Calificación del servicio en la UTD, según la comprensibilidad de los procedimientos para los diferentes tramites.

Fuente: Elaboración propia.

El 40.5% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, manifestaron que los diferentes tipos de trámites que se procesan y sus diversos procedimientos nunca son comprensibles por los usuarios. El 32.2% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, enunciaron que los diversos procedimientos que se tiene que realizar para la atención de diferentes tramites, casi nunca son legibles y comprensibles para los interesados. El 22.0% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, expusieron que cuando se presentan inconvenientes en los diferentes tipos de trámites y sus diversos procedimientos, estos, solo a veces son absueltos por la Unidad.

Tal como se observa, la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNOSAAC, consideraron que tanto los diferentes tipos de trámites, así como sus diversos procedimientos nunca son comprensibles. En este propósito, podemos acotar que el usuario no tiene conocimiento pleno ni mucho menos buen entendimiento de todos los trámites y los diversos procedimientos que se realizan en la. Esto en razón de que el usuario no tiene un acceso fácil el Texto Único de

Procedimiento Administrativo y por otra parte los procedimientos para los diferentes tipos trámite en el TUPA no se reformularon o no se adaptaron a las necesidades cambiantes de la realidad.

4.4.3 Capacidad de Respuesta

4.4.3.1 Oportunidad de las tecnologías informáticas

Tabla 18: Calificación del servicio en la UTD, según la oportunidad de las tecnologías informáticas.

Calificación del servicio en la Unidad de Trámite Documentario	Las tecnologías informáticas usadas en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, son apropiadas.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0,0%	0	0,0%	6	1,6%	6	1,6%	12	3,2%	24	6,4%
Buena	1	0,3%	1	0,3%	11	2,9%	15	4,0%	12	3,2%	40	10,7%
Regular	1	0,3%	2	0,5%	22	5,9%	29	7,8%	26	7,0%	80	21,4%
Mala	0	0,0%	7	1,9%	62	16,6%	75	20,1%	85	22,8%	229	61,4%
Total	2	0,5%	10	2,7%	101	27,1%	125	33,5%	135	36,2%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

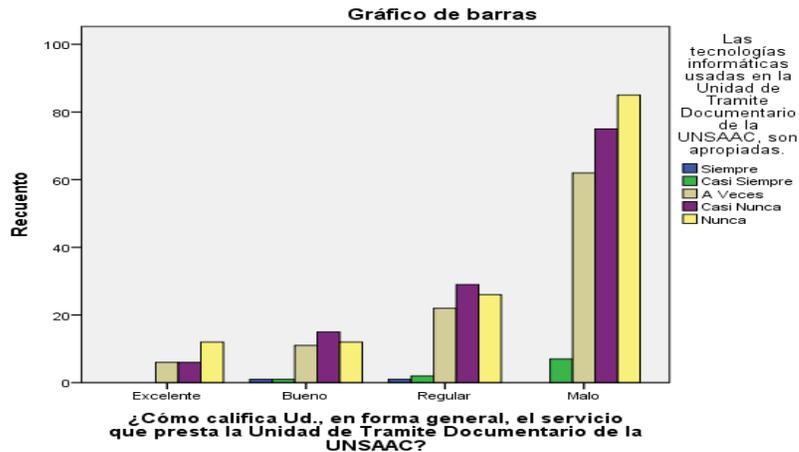


Ilustración 17: Calificación del servicio en la UTD, según la oportunidad de las tecnologías informáticas.

Fuente: Elaboración propia.

El 36.2% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, exhibieron que el conjunto de tecnologías informáticas, para realizar los diferentes procesos, usadas en la unidad, nunca son las apropiadas. El 33.5% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC,

formularon que si bien la unidad usa tecnologías informáticas para apoyarse en el procesamiento de los diferentes tramites estas casi nunca son las apropiadas para la unidad. El 27.1% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, explicaron que del limitado uso de tecnologías informáticas que hace uso la unidad de trámite, solo a veces son las apropiadas para la unidad.

Según se ha visto, la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, nos dieron a conocer que la unidad se apoya en herramientas tecnológicas para realizar o cumplir con su labor de procedimiento de trámites. Todas estas herramientas, a opinión de los encuestados, nunca son las más apropiadas para la unidad. Ante la situación planteada, la unidad no tiene herramientas tecnológicas informáticas apropiadas para poder hacer su labor de manera eficientes, empero cuenta con otras, como hojas de cálculo Excel, que no son las más apropiadas para realizar este trabajo en los tiempos actuales.

4.4.3.2 Atención apropiada

Tabla 19: Calificación del servicio en la UTD, la atención apropiada, respecto al usuario, en la Unidad.

Calificación del servicio en la Unidad de Trámite Documentario	La atención al usuario en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC es apropiada.										Total	
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	1	0,3%	2	0,5%	1	0,3%	11	2,9%	9	2,4%	24	6,4%
Bueno	1	0,3%	2	0,5%	4	1,1%	17	4,6%	16	4,3%	40	10,7%
Regular	1	0,3%	5	1,3%	14	3,8%	26	7,0%	34	9,1%	80	21,4%
Malo	2	0,5%	12	3,2%	57	15,3%	72	19,3%	86	23,1%	229	61,4%
Total	5	1,3%	21	5,6%	76	20,4%	126	33,8%	145	38,9%	373	100,0%

Fuente: Elaboración propia

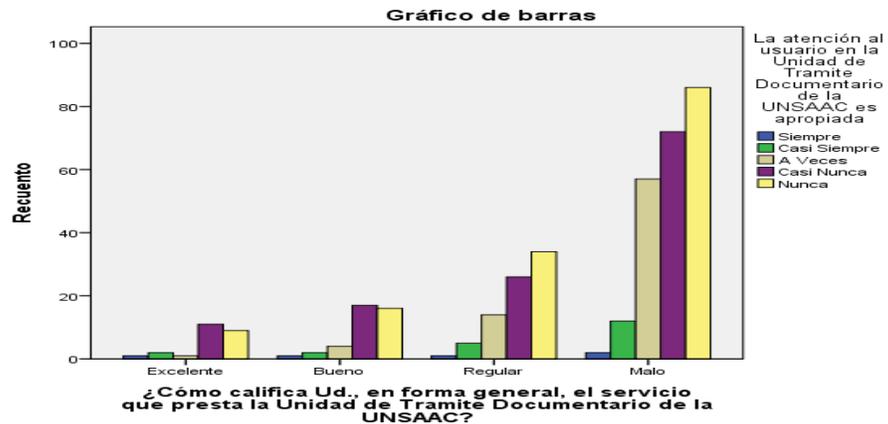


Ilustración 18: Calificación del servicio en la UTD, la atención apropiada, respecto al usuario, en la Unidad.

Fuente: Elaboración propia.

El 38.9% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, aclararon que la atención al usuario, por parte del personal que labora en la unidad, nunca es apropiada. El 33.8% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, exhibieron que casi nunca, la atención que brinda el personal, que labora en la unidad de trámite, hacia los interesados, es la apropiada. El 20.4% de encuestados del total de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC, presentaron que los interesados, que a diario realizan diferentes tramites en la unidad de trámite, solo a veces reciben una atención apropiada por parte de los trabajadores de la unidad. Sobre la base de las consideraciones anteriores la mayoría de los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario en la UNSAAC opinaron que nunca la atención a los usuarios, es la más apropiada. Por un lado, uno de los factores determinantes, en la atención apropiada hacia los usuarios, son las herramientas tecnológicas que aceleren el proceso de atención.

4.5 Prueba de hipótesis

4.5.1 Prueba de hipótesis general en relación con el objetivo general

Tabla 20: Correlación entre el sistema de procesamiento de transacciones con mejorar el servicio en la Unidad de Trámite Documentario.

Medidas	Sistema de procesamiento de transacciones	Mejorar del servicio
N	115	115
Media	55,139	96,539
Error estándar de la media	0,730	1,470
IC 95% Límite inferior =	53,709	93,657
IC 95% Límite superior =	56,569	99,421

Fuente: Instrumento aplicado.

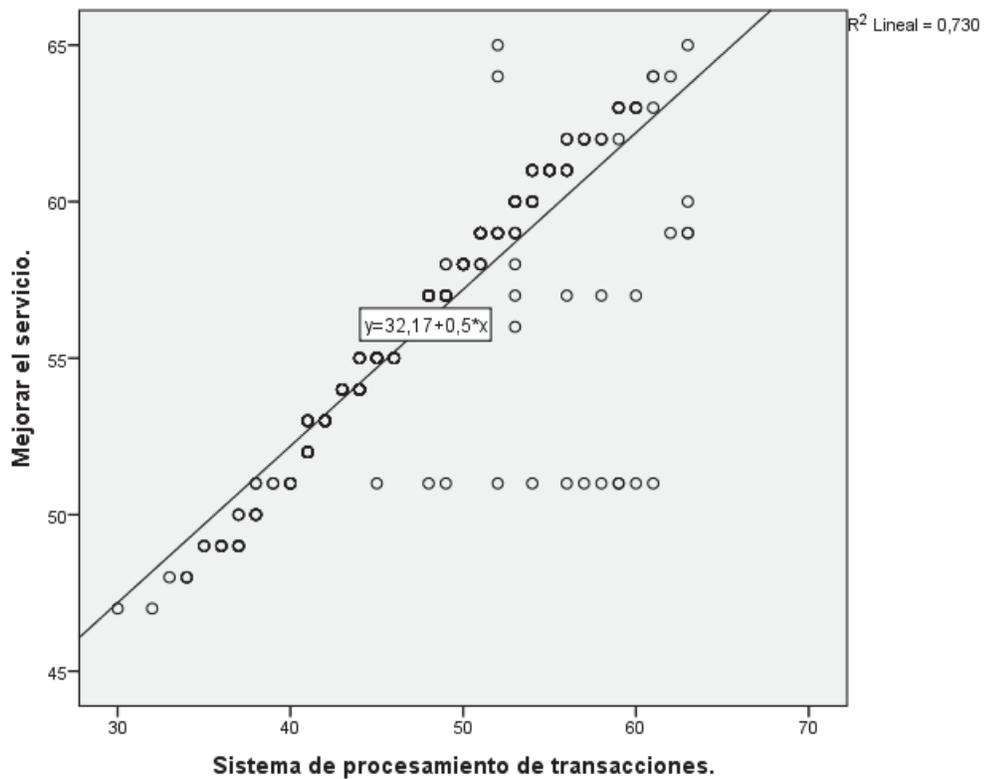


Ilustración 19: Relación porcentual entre el sistema de procesamiento de transacciones con mejorar el servicio.

Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS.

4.5.2 Interpretación

La dispersión de los datos indica que el sistema de procesamiento de transacciones se conglera alrededor de la recta de ajuste de igual manera la variable mejorar el servicio, es notorio la existencia de la correlación entre ambas variable, donde la mejora del servicio en la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, depende directamente de la implementación del Sistema de Procesamiento de Transacciones, donde la rapidez, eficiencia, inflexibilidad, fiabilidad y durabilidad.

Estos resultados además hacen notorio la importancia del sistema de procesamiento de transacciones para lograr mejores niveles en el servicio que presta la Unidad de Trámite Documentario, por ser parte fundamental en el proceso de responsabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

4.5.3 Planteamiento de hipótesis

4.5.3.1 Hipótesis nula (H_0)

El sistema de procesamiento de transacciones NO está correlacionado con mejorar el servicio en la Unidad de Trámite Documentario.

4.5.3.2 Hipótesis alterna (H_1)

El sistema de procesamiento de transacciones está correlacionado con mejorar el servicio en la Unidad de Trámite Documentario.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de:	Valor calculado
$R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	$R = 0,854$; P-valor = 0,000
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $R^2 = R \cdot R$	$R^2 = 0,730=73.0\%$

4.5.4 Elección de hipótesis:

H₁: El sistema de procesamiento de transacciones está correlacionado con mejorar el servicio en la Unidad de Trámite Documentario.
(0,000<0.05)

Se interpreta que:

La variación en la rapidez, eficiencia, inflexibilidad, fiabilidad y durabilidad en la Unidad de Trámite Documentario es del 73%, esto se explicaría por la correlación entre el grado del desarrollo del sistema de procesamiento de transacciones de los trabajadores administrativos y la percepción de la mejorar del servicio entre las distintas dependencias de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

En el 27% de los trabajadores administrativos de las distintas dependencias de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre el sistema de procesamiento de transacciones y la mejora en el servicio de la Unidad de Trámite Documentario, que directamente influye en la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE POLÍTICAS METODOLÓGICAS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Paso N.º 1 Plantear la hipótesis nula y la hipótesis alterna.

Ho = No existe relación entre el Sistema de Procesamiento de Transacciones y la mejora en el Servicio de atención al usuario de la Unidad de Tramite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Ha = Si existe relación entre el Sistema de Procesamiento de Transacciones y la mejora en el Servicio de atención al usuario de la Unidad de Tramite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Paso N.º 2 Seleccionar el nivel de significancia.

Se prueba la hipótesis con nivel de significancia del 95%, con un error $p < 0,05$.

Paso N.º 3 Calcular el valor estadístico de prueba.

Utilizando el coeficiente de correlación de Pearson puesto que se trata de variables medidas en la escala de intervalo, se tiene que la formula se muestra a continuación.

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

Donde:

$\sum X$: Suma de los valores de la variable X.

$\sum Y$: Suma de los valores de la variable Y.

$\sum X^2$: Suma de los valores X elevados al cuadrado.

$(\sum X)^2$: Cuadrado de la suma de los valores de X.

$\sum Y^2$: Suma de los valores de Y elevado al cuadrado.

$(\sum Y)^2$: Cuadrado de la suma de los valores de Y.

$\sum XY$: Suma de los productos d X e Y.

n: El número de datos.

Reemplazando los valores en la formula se obtiene el coeficiente de correlación de Pearson(r)=0.854.

Utilizando el programa SPSS se comprobó este valor, además se obtuvo el valor de la significancia p = 0.000

Paso N.º 4 Formula de la regla de decisión.

Si el valor de $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Paso N.º 5 Toma de decisiones.

Para una adecuada toma de decisión se han trasladado los resultados hallados en el programa estadístico a una tabla de correlación.

Ha = Si existe relación entre el Sistema de Procesamiento de Transacciones y la mejora en el Servicio de atención al usuario de la Unidad de Tramite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Es evidente que la atención del usuario genera expectativas y consecuentemente satisfacción, es ahí donde la atención del trabajador es muy importante y vital, donde el estudio demuestra que estos aspectos directamente relacionados con el Sistema de Procesamiento de Transacciones, lo cual interviene directamente en sistematizar y automatizar el acervo documentario, generando reportes que contribuyen a un mejor manejo y seguimiento de los expedientes y solicitudes que realizan los usuarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS

6.1 Conclusiones

El sistema de procesamiento de transacciones (TPS) es un sistema de información que recolecta, procesa, almacena, exhibe, modifica, cancela y recupera toda la información generada por las transacciones producidas en la unidad de trámite documentario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, que al mismo tiempo mejora la accesibilidad a la información por parte de los usuarios. Por otra parte, los procesos de negocios de las diferentes áreas administrativas y académicas de la institución están vinculados por el sistema mejorando y agilizando el flujo del trámite documentario en la institución.

El diseño e implantación del aplicativo informático, trámite documentario, en la institución mejora sensiblemente el control y organización de los documentos, a su vez contribuye al logro de los objetivos institucionales. En este sentido, el software contribuye eficientemente en el control y administración de documentos técnicos que recibe y emite la institución.

Un Sistema de Procesamiento de Transacciones permite la optimización de procesos en la institución brindando una mejor toma de decisiones en sus procesos, todo ello, con el fin de dar un mejor servicio a los usuarios. Por las consideraciones anteriores, la información en la institución fluye de forma eficiente entre las áreas e unidades relacionadas con la entidad. De esta forma se mejoran los servicios brindados a los usuarios de la comunidad antoniana.

El uso de tecnologías de información y de Internet, de forma segura para el trámite documentario, permite a la institución mantenerse alineada con las expectativas de las tecnologías y del desarrollo científico. Mediante el acceso web a la información de trámites se consigue la independencia geográfica y todo

esto facilita la visualización, seguimiento, procesamiento y supervisión del flujo de información en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Factores como lo son: gastos, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información son abordados por los sistemas de procesamientos de transacciones y consecuentemente derivan en ventajas competitivas dentro del entorno académico. Todos estos puntos brindan beneficios intangibles a la institución y a los usuarios. Es evidente entonces, que usuarios del servicio se benefician con la reducción del tiempo en que se procesan sus trámites.

El factor tiempo es uno de los requerimientos más importante para el éxito del proceso y satisfacción del cliente. Ello exige que el servicio de atención al cliente cuente con todos los elementos que aseguren la fluidez y oportunidad del proceso desde el principio hasta el fin, dicha rapidez se encuentra garantizada con el sistema de procesamiento de transacciones. Por las consideraciones anteriores, en la UNSAAC, el sistema de procesamiento de transacciones de la unidad de tramite documentario, resalta en su imagen, la rapidez y eficiencia.

6.2 Recomendaciones

El sistema de tramite documentario, herramienta informática en entorno web, es hoy en día un instrumento neurálgico no solo para sector público, sino que también para el privado. Es en tal razón, que se recomienda la difusión de la misma no solo a la comunidad antoniana, sino que también a la cusqueña. En este sentido, del conjunto de servicios que presta el sistema, las más críticas se afianzan en las maneras de acceder a la información de sus documentos en trámite. Por otra parte, Se observa claramente, la disponibilidad de los usuarios para hacer búsqueda de información sobre sus expedientes a través de la aplicación web.

Todo proceso de planificación y desarrollo de un aplicativo informático para la unidad de tramite debe de incorporar flujos de trámite que permitan eliminar

procedimientos innecesarios y los mismos tienen que estar dirigidas al personal de la institución sobre el conjunto de procedimientos que tienen que cumplir.

Es recomendable que el conjunto de instituciones i/o empresas no solo de la comunidad cusqueña, sino que también del estado peruano y las unidades de la institución involucradas en el registro, procesamiento y almacenamiento de información, realicen coordinaciones para uniformizar los procedimientos correctos de trámite, todo esto para optimizar el tiempo en su procesamiento.

Se recomienda hacer un proceso de extracción, transformación y carga de los datos almacenados en una Data Warehouse para obtener estadísticas sobre el tiempo que toma el procesamiento de los documentos, de este modo la información que se obtenga, a través de este análisis, será útil a las diferentes áreas de la institución, puesto que ellos, requieren de estos estudios para proponer sus indicadores de gestión.

Un análisis minucioso de la totalidad de documentación generada en la unidad de trámite documentario de la UNSAAC, permite identificar el grado de importancia de los diferentes documentos, en especial de aquellos que son de carácter crítico para la institución, en este sentido, viendo el nivel de criticidad se recomienda modificar algunos procedimientos del texto único de procedimiento administrativo.

Para la correcta administración de la información es recomendable implementar un soporte informático, toda vez que favorezca a la institución en cuanto a la administración de tiempo y disminución de mano de obra. Facilitando, de esta manera, la recolección, almacenamiento y procesamiento de la información.

6.3 Trabajos futuros

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria cuenta, como otro mecanismo, para la emisión de recibos por honorarios y notas de crédito, un sistema de emisión electrónica, el cual se podría extender a otro tipo de documentos que podrían, exclusivamente, ser pertinentes al de trámite documentario de la institución

Muchos de los servicios ofrecidos por la institución son consumidos de manera mecánica por los usuarios de la comunidad antoniana. Por otra parte, un grupo poco significativo de usuarios realiza el pago para estos servicios a través de una pasarela de pagos. Resulta oportuno, entonces, hacer un análisis costo beneficio para los usuarios el uso de esta tecnología.

Todo el conjunto de solicitudes que generan los usuarios de la unidad de tramite documentario conllevan a la emisión de un documento físico impreso en papel y uno de los factores que dan validez a estos documentos, emitidos por la institución, viene hacer la firma manuscrita por el responsable de la unidad que emite dicha documentación, siendo esta, la única manera de comprobar la autenticidad de un documento. En este orden de las ideas, existe otra alternativa denominada firma electrónica el cual es un archivo expedido por una autoridad de certificación que garantiza que una persona es quien dice ser y que permite firmar electrónicamente documentos. Precizando de una vez, la firma electrónica nos permite gestionar tramites en forma online.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvares Ferro R. E., Callo Arias T. B. (2002), *Desarrollo del sistema de información Tramite Documentario de la UNSAAC*. Tesis (Ingeniero en Sistemas). Cusco, Perú. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de ingeniería informática y de sistemas, p.3.
- Camps Paré, R., Casillas Santillán, L., Costal Costa, D., Gilbert Ginestá, M., Martin Escofet, C., & Perez Mora, O. (2002). *Software Libre: Bases de Datos*. UOC.
- Carrera Jimenez, D. S. (2011). Análisis y diseño de un sistema de trámite de documentos de pago a proveedores vía intranet.
- Crosby, P. B. (1994). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad**Quality is free. The art of making quality certain*. Compañía Editorial Continental.
- Date, C. J. (2001). *Introducción a los sistemas de bases de datos*. Retrieved from <https://unefazuliasistemas.files.wordpress.com/2011/04/introduccion-a-los-sistemas-de-bases-de-datos-cj-date.pdf>
- De La Cruz Gómez, J. A., & Fernández Pérez, M. (2008). Desarrollo de un sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de trámite documentario en el Gobierno Provincial de Chiclayo.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Duncan, L. L. (2011). La orientación al servicio, los roles y la formación de los mandos intermedios en las organizaciones de servicio. *Cuadernos Empresa Y Humanismo (Serie de Monografías)*, (114), 3–97.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. *Universidad Rafael Urdaneta*.
- Gilfillan, I. (2003). *La biblia de MySQL*. Anaya multimedia.
- Hayes, B. E. (2000). Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. *Barcelona: Gestión*.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación.
- Kendall, K. E. (2005). *Análisis y diseño de sistemas*. Pearson educación.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. Pearson Educación.
- Mannino, M. V. (2007). *Administración de bases de datos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Marqués Andrés, M. (2011). *Bases de datos*. Universitat Jaume I.
- Martínez Toro, C. M. (2010). Propuesta de un modelo de gestión para el sistema de información documental diseñado para la gestión de correspondencia de la Universidad de Antioquia.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press. Palo Alto, C. A. 19.
- Montilva, J., & Barrios, J. (2004). Desarrollo de Software Empresarial. *Universidad de Los Andes*.
- O'brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). *Sistemas de información gerencial*. 7ma. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Olaya, V. (2014). Sistemas de información geográfica. *Recuperado de: [Http://www.Icog.es/TyT/files/Libro_SIG.Pdf](http://www.Icog.es/TyT/files/Libro_SIG.Pdf)*.
- Ordóñez, M. P. Z., Ríos, J. R. M., & Castillo, F. F. R. (2017). *ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS CON POSTGRESQL* (Vol. 19). 3Ciencias.
- Pintado Cruz, M. E. (2014). Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan sa en la ciudad de Trujillo.
- Romero Yopez E.O., Paro Salizar F.R. (2005), O-DOCUMENTS Sistema integral de Tramite Documentario, un paso para la Reingeniería. Cusco, Perú. Universidad Andina del Cusco Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de

ingeniería informática y de sistemas, p.5.

Rodríguez, M., & Dolores, M. (2008). Alfabetización digital: el pleno dominio del lápiz y el ratón.

Silberschatz, A. (Bell L., Korth, H. F. (Bell L., & Sudarshan, S. (Instituto Indio de Tecnología, B. (2002). *Fundamentos de bases de datos*. Victoria.

Silberschatz, A., Korth, H. F., Sudarshan, S., Pérez, F. S., Santiago, A. I., & Sánchez, A. V. (2002). *Fundamentos de bases de datos*. McGraw-Hill.

Sommerville, I. (2005). *Ingeniería del software*. Pearson Educación.

Suárez, I. (2013). Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo-Moyobamba.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO ACERCA DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

PRESENTACIÓN: Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca sistema de procesamiento de transacciones para mejorar el servicio de atención al usuario en la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Por su puesto, los datos serán **ANÓNIMOS** y la información se tratará a nivel confidencial y de forma global, sin que se utilicen para otros fines.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Edad del encuestado:

- a) Menos de 25 años ()
b) De 26 a 35 años ()
c) De 36 a 45 años ()
d) De 46 a más ()

1.3. Estado civil del encuestado:

- a) Soltero (a) () b) Casado(a) () c) Conviviente ()

1.4. Tienen algún tipo de vínculo, laboral o académico, con la institución:

- a) Trabajador(a) administrativo ()
b) Docente universitario ()
c) Estudiante universitario ()
d) Otros ()

1.5. ¿Cuál es el nivel académico que usted tiene?

- a) Técnico o tecnológico ()
b) Universitario sin título ()
c) Universitario con título ()
d) Post grado o maestría ()

II. DESCRIPCIÓN GENERICAS:

1. ¿Cómo califica Ud., en forma general, el servicio que presta la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC?

- a) Excelente ()
b) Bueno ()
c) Regular ()
d) Malo ()

2. ¿Considera importante el servicio que presta la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC?

- a) Muy importante ()
 b) Importante ()
 c) Medianamente importante ()
 d) Nada importante ()

III. DESCRIPCIÓN GENERICAS:

A continuación, de acuerdo a su apreciación, marque con un círculo o un aspa la respuesta que Ud. crea que corresponde a cada pregunta, utilice la escala que se adjunta:

1.- Totalmente en desacuerdo

2.- En desacuerdo

3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5.- Totalmente de acuerdo.

4.- De acuerdo

Anexo N° 1 Tabla de cuestionario sobre Procesamiento de Transacciones.

ITEMS					
Procesamiento de transacciones	1	2	3	4	5
1. El procesamiento de una transacción, en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, se realiza en los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
2. El tiempo para la atención de un trámite, a cargo de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, mejoró con respecto a los dos últimos años.	1	2	3	4	5
3. Los usuarios de la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, están satisfechos con la cantidad de trámites atendidos.	1	2	3	4	5
4. La atención simultánea de los trámites en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, mejora el servicio.	1	2	3	4	5
5. La atención vía internet en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, moderniza su servicio.	1	2	3	4	5
6. La Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, ofrece un servicio ágil con la atención en varias ventanillas.	1	2	3	4	5
7. Los trámites simples y complejos en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, son diferenciados.	1	2	3	4	5
8. El procedimiento de un trámite en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, es complejo.	1	2	3	4	5
9. El tiempo empleado en la atención de un trámite documentario simple no debe exceder al de un trámite complejo.	1	2	3	4	5
10. Automatizar las tareas repetitivas en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, permite procesar una mayor cantidad de solicitudes.	1	2	3	4	5
11. La automatización de tareas repetitivas, incrementa el número de atenciones en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC.	1	2	3	4	5
12. La digitalización de los expedientes que se procesan en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, previene borrones y enmendaduras.	1	2	3	4	5
13. Los expedientes de atención en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, son confiables por su almacenamiento digital.	1	2	3	4	5

ITEMS					
Procesamiento de transacciones	1	2	3	4	5
14. La información generada del procesamiento de los trámites en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, se almacena en una Base de Datos digital.	1	2	3	4	5
15. Los expedientes extraviados en la Unidad de Trámite Documentario de la UNSAAC, son recuperados.	1	2	3	4	5
16. Los procesos manuales en la Unidad de Trámite documentario generan retrasos en la atención.	1	2	3	4	5
17. La orientación por parte del personal de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, contribuye a un servicio acorde a las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
18. El usuario percibe disposición del personal de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, en el procesamiento del trámite.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

IV. MEJORAR EL SERVICIO

A continuación, marque con un círculo o un aspa, la respuesta que Ud., crea que corresponda de acuerdo a su apreciación a cada pregunta, utilice la escala que se adjunta:

1.- Siempre

2.- Casi Siempre

3.- A Veces

4.- Casi Nunca

5.- Nunca.

Anexo Nº 2 Cuestionario sobre Mejoramiento del Servicio.

ITEMS					
Mejorar el servicio	1	2	3	4	5
1. El servicio de la Unidad de Tramite documentario de la UNSAAC, está de acuerdo con las funciones asignadas.	1	2	3	4	5
2. La Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, realiza el procesamiento de los trámites de modo diligente y con esmero.	1	2	3	4	5
3. La Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, brinda respuestas oportunas ante el extravió de documentos.	1	2	3	4	5
4. Los inconvenientes generados a los usuarios, durante el procesamiento de su trámite, son absueltos por la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC.	1	2	3	4	5
5. Los trabajadores de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC se encuentran comprometidos con la institución.	1	2	3	4	5
6. El personal que labora en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, posee comprensión hacia los usuarios.	1	2	3	4	5
7. El usuario recibe un trato respetuoso y amable de las personas que laboran en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC.	1	2	3	4	5
8. Los tipos de trámite en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC y sus diversos procedimientos son comprensibles.	1	2	3	4	5
9. Las personas que laboran en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, escuchan y absuelven todas las preguntas.	1	2	3	4	5

ITEMS					
10. Las tecnologías informáticas usadas en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, son apropiadas.	1	2	3	4	5
11. Los trabajadores de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, se encuentran capacitados para procesar todos los trámites.	1	2	3	4	5
12. El personal de la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, tiene buena disposición para efectuar su labor.	1	2	3	4	5
13. El servicio de atención al usuario, en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC, es inadecuado.	1	2	3	4	5
14. La atención al usuario en la Unidad de Tramite Documentario de la UNSAAC es apropiada	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 3 Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Sistema de procesamiento de transacciones.	<p>“Un Sistema de Procesamiento de Transacciones es un sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias de rutinas necesarias para realizar negocios, como introducir pedidos de ventas, reservaciones, nóminas, registro de empleados y envíos” (Laudon, 1012, p.46).</p> <p>“Los sistemas de procesamiento de las transacciones (TPS) tienen como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa y de las que depende toda la organización” (Coutiño, 2012, p.36)</p>	<p>Proceso de transferencia efectiva de información de un emisor a un receptor, medido a través de las dimensiones tipos de comunicación, estrategias comunicacionales y barreras de la comunicación.</p>	<p>Rapidez.</p> <p>Eficiencia.</p> <p>Inflexibilidad.</p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Durabilidad.</p>	<p>Porcentaje de transacciones por segundo.</p> <p>Procesar muchas transacciones al mismo tiempo.</p> <p>Procesos simples y complejos.</p> <p>Automatiza tareas operativas.</p> <p>No varía la información.</p> <p>Almacenamiento de información.</p> <p>Información almacenada.</p>
Mejorar el servicio.	<p>“Es la sensación buena o mala que tiene un receptor cuando está con el prestador del servicio” (Mejía, 2009, p.11).</p> <p>“El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general” (Estrada, 2007, p.9).</p> <p>El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general Israel. (Galviz, 2011, p.21)</p>	<p>Sistemática apreciación del potencial de desarrollo del individuo en el trabajo medida a través del comportamiento del docente en el cumplimiento de sus deberes y de la productividad funcional en sus roles.</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad respuesta de</p>	<p>Respuesta pronta y eficaz.</p> <p>Ponerse en el lugar del cliente</p> <p>Servicio en el tiempo asignado</p>

Fuente: Elaboración propia

SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Anexo N° 4 Sistema de Transacciones para mejorar el servicio.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influye un Sistema de Procesamiento de Transacciones en mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir la influencia de un Sistema de Procesamiento de Transacciones para mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Los Sistemas de Procesamiento de Transacciones influyen de manera directa en la atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>	<p>a) Rapidez</p> <p>b) Eficiencia</p> <p>c) Inflexibilidad</p> <p>d) Consistencia</p> <p>e) Durabilidad</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva. • Correlacional. • Prospectivo.
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICO</p> <p>a) ¿Cuáles son las características del Sistema de Procesamiento de Transacciones que son relevantes de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?</p> <p>c) ¿Qué políticas permitirán mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>a) Determinar las características del Sistema de Procesamiento de Transacciones que son relevantes de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p> <p>b) Determinar el nivel de servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p> <p>c) Proponer políticas que mejoran el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</p> <p>a) Las características predominantes del Sistema de Procesamiento de Transacciones de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco son la rapidez y la eficiencia.</p> <p>b) El nivel de servicio de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco es bajo.</p> <p>c) La implantación de uso de políticas tecnológicas permitirá mejorar la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco con un mejor servicio de atención al usuario.</p>	<p>o Población y muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> o 220 usuarios de la Unidad de trámite documentario. o 05 trabajadores de la Unidad de trámite documentario. <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Encuestas. • Entrevistas. • Análisis documental. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación. • Cuestionario. • Guía de entrevista. • Fichas bibliográficas. 	

Fuente: Elaboración propia