



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios
internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Calle Ríos, Brahayan Robert (ORCID: 0000-0002-9847-7442)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero dedicar esta Investigación en primer lugar a Dios, por darme salud y las fuerzas necesarias para seguir adelante en todo momento.

A mi hijo, Ian Santiago quién siendo un niño tan pequeño me da un motivo para seguir adelante, seguir creciendo y ser mejor cada día.

A mi compañera de vida, Katherine por su tiempo, su comprensión y su paciencia, por siempre apoyarme en momentos difícil y ser mi soporte en las decisiones del día a día

A mis padres Pedro y Maria, por su apoyo constante e incondicional para que no desista en mis metas trazadas.

Agradecimiento

Al Alcalde, Gerente y personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, por su apoyo al permitirme realizar está investigación.

Al docente del curso Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop por sus enseñanzas, por compartir su experiencia y guiarme durante todo el proyecto y desarrollo de esta investigación.

Al grupo de profesional expertos que evaluaron y validaron mis instrumentos y así puedan ser aplicados y todos los que me apoyaron, muchas gracias.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1.Tipo y diseño de Investigación.....	17
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	18
3.3.Población, muestra y muestreo.....	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5.Procedimientos.....	21
3.6.Método de análisis de datos.....	23
3.7.Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla N° 1: Pruebas de Normalidad.....	26
Tabla N° 2: Correlación que existe entre el Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos.....	27
Tabla N° 3: Correlación que existe entre el uso del del sistema de gestión documental con el ambiente laboral.....	28
Tabla N° 4: Correlación que existe entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos.....	29
Tabla N° 5: Correlación que existe entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Distribución de usuarios que participaron por género.	25
--	----

Resumen

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre el sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca. Fue planteada bajo el paradigma positivista utilizando una metodología cuantitativa; de nivel descriptivo y de tipo correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta, con instrumentos que fueron dos cuestionarios de encuesta, uno para medir el sistema de gestión documental y el otro para medir la satisfacción de los usuarios; ambos instrumentos fueron validados por 3 expertos con amplia experiencia y trayectoria en la gestión pública con conocimiento tanto en satisfacción del cliente y sistemas informáticos, además fueron sometidos a pruebas de confiabilidad. Estos instrumentos fueron aplicados a 53 usuarios internos de los cuales 45 fueron mujeres y 8 hombres en un estudio censal. La variable sistema de gestión documental se dimensionó desde la disponibilidad y eficiencia con 9 indicadores en total. La variable satisfacción de los usuarios se dimensionó desde ambiente laboral, componentes físicos y administrativos y capacidad de respuesta con 10 indicadores, Se partió desde la hipótesis de que la relación entre el sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Ayabaca era positiva y alta. Se concluyó comprobando esta hipótesis; con lo que podemos decir que ante un sistema de gestión documental eficiente, se tendrá usuarios satisfechos y si la entidad sigue en esta línea (ocupándose bien del sistema de gestión documental) se garantiza el éxito de la satisfacción ciudadana respecto a los procesos ediles; finalmente se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca que coordine con el funcionario de la subgerencia de sistemas informáticos y estadística para que no descuide el sistema de gestión documental y lo mantenga actualizado desde su interfaz hasta su innovación constante.

Palabras clave: sistema de gestión documental, satisfacción de los usuarios, interfaz, sistemas informáticos.

Abstract

The present research sought to determine the relationship between the document management system and the satisfaction of the internal users of the Provincial Municipality of Ayabaca. It was proposed under the positivist paradigm using a quantitative methodology; descriptive level and correlational type. The survey technique was used, with instruments that were two survey questionnaires, one to measure the document management system and the other to measure user satisfaction; both instruments were validated by 3 experts with extensive experience and trajectory in public management with knowledge in both customer satisfaction and computer systems, and were also subjected to reliability tests. These instruments were applied to 53 internal users, of which 45 were women and 8 men in a census study. The document management system variable was measured in terms of availability and efficiency with a total of 9 indicators. The users' satisfaction variable was measured in terms of work environment, physical and administrative components and response capacity with 10 indicators. It was concluded that this hypothesis was proven; thus we can say that an efficient document management system will result in satisfied users and if the entity continues in this line (taking good care of the document management system) the success of citizen satisfaction with respect to the municipal processes is guaranteed; finally, it is recommended that the mayor of the Provincial Municipality of Ayabaca coordinate with the official of the sub-management of information systems and statistics so that he does not neglect the document management system and keeps it updated from its interface to its constant innovation.

Keywords: document management system, user satisfaction, interface, information systems.

I. INTRODUCCIÓN

Mesquita (2019) nos dice que a nivel mundial los sistemas informáticos o sistemas de información, son uno de los aliados más importantes en las actividades diarias de las organizaciones. Estos ofrecen grandes ventajas al momento de procesar o compartir algún tipo de información de manera oportuna, íntegra y rápida, permitiendo de esta manera aumentar la productividad de los trabajadores.

Uno de estos sistemas, es el sistema de gestión documental; la página web European Knowledge Center for Information Technology SL (2021) refiere “que un sistema de gestión documental, está programado para guardar, ordenar y verificar el recorrido de archivos en alguna institución pública o privada, de forma ordenada y de fácil acceso”.

Al ver todas las ventajas que ofrecen, obliga a que las organizaciones analicen si estos son del agrado de sus trabajadores, preocupándose si los usuarios se sienten bien al utilizarlos o si están satisfechos con su implementación. Pérez & Gardey (2011, pág. 54) señalan que “la acción de satisfacer se refiere a compensar alguna demanda o necesidad de un determinado usuario de algún producto, servicio o algún cliente”. La lógica nos dice que si existe satisfacción hay una mayor probabilidad los usuarios o clientes vuelvan a utilizar el mismo producto, relacionándolo con la investigación, la satisfacción de los usuarios nos proporcionará un mayor uso del sistema y de una manera eficiente, otorgándoles un mejor nivel de estado de ánimo que se verá reflejado en su rendimiento laboral.

Cuando un usuario no se siente bien utilizando algún sistema de información va a ocasionar demoras y desventajas, Araya Guzmán & Orero Giménez (2004) concluyen que la incorporación de un sistema de información repercutirá principalmente en los usuarios, provocando múltiples cambios en su forma de competir y desarrollar algún proceso propio de las actividades diarias.

Los problemas que surgen con la implementación de nuevos sistemas de información son:

- 1) La resistencia de los usuarios hacía la implementación de nuevas tecnologías.
- 2) Falta de recursos informáticos para la correcta implementación de nuevos sistemas de información.
- 3) Falta de voluntad administrativa para brindar la suficiente asistencia técnica a los usuarios involucrados en el uso de estas nuevas tecnologías

Todo esto conlleva a que los nuevos sistemas de información al ser instalados en las diferentes instituciones y empresas, generen más problemas que beneficios, haciendo que las personas involucradas se sientan obligadas a utilizarlos, generando demoras, pérdida de tiempo y desperdicio de recursos económicos. (Escobar Pérez, 1997)

La Municipalidad Provincial de Ayabaca innovó la implementación de estos sistemas, es así que en el año 2020 se desarrolló, implementó y puso en funcionamiento el sistema de gestión documental para hacer frente ante estas nuevas demandas tecnológicas, ante esta innovación se tiene resultados positivos como un control digital y perenne de los documentos, así como negativos, de los cuales denotan que existe una mayor demora en el procesamiento de información, demora por la lentitud que existe al usar el sistema y demora en el tiempo de trámite regular de los documentos, confusión de expedientes al ser derivados a otras áreas que no son su destino y expedientes con información incompleta. Encontrándose con una realidad diferente a la pensada antes de realizar la implementación y entrada en funcionamiento del nuevo sistema de gestión documental, el cual fue creado con el fin de ayudar a las labores diarias y a los usuarios.

Ante esta realidad surgieron algunas preguntas, algunas ellas son: ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca?, ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca?, ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca?

En la presente investigación se formuló como problema general ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca?

La presente investigación se justifica de manera conveniente porque servirá al alcalde y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ayabaca quienes podrán utilizarla como documento de consulta y ayuda en la gestión edil, de tal manera que podrán saber que acciones deberán seguir para continuar con el buen funcionamiento del sistema de gestión documental.

El estudio que se propone es relevante desde lo social porque está dirigida a la sociedad y a los usuarios internos del sistema de gestión documental, permitiendo que la población reciba información de los trámites realizados de manera más rápida y oportuna.

Esta incursión tiene mucha practicidad en tanto el producto de esta investigación estará a disposición de todos los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad, quienes podrán utilizar la investigación como un documento de consulta a fin de mejorar y optimizar el sistema de gestión documental con lo que se beneficiarán a los usuarios internos, haciendo un trabajo más eficiente y logrando objetivos en beneficio de la población Ayabaquina.

La investigación al revisar las teorías y preceptos de autores consultados en las revisiones documentales que se realizaron, se observa datos muy importantes y útiles acerca de las variables estudiadas, permitirá aportar a la teoría en la materia señalada reafirmando sus bases o renovándolas, lo que beneficiará a futuros investigadores relacionados con la incidencia de satisfacción de usuarios internos que usan los sistemas de gestión documental, quienes contarán con nuevos análisis.

La utilidad que tiene desde el punto metodológico la presente investigación, está en los instrumentos que se van a aplicar, el método de investigación utilizado para procesar los datos recogidos y las dimensiones establecidas para las variables, podrán ser utilizados como bases y prototipos en posteriores estudios por las personas que quieran analizar el nivel de satisfacción de los usuarios internos en el uso de sistemas de gestión documental, así mismo

permitirá ser utilizado como instrumento de consulta para mejorar y optimizar el sistema de gestión documental de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Respecto al objetivo general de la investigación se busca: Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca. Siendo los objetivos específicos los siguientes: 1) Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca. 2) Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca. 3) Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.

Respecto a la hipótesis general de la investigación tenemos: La relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, es positiva y alta. Y como hipótesis específicas tenemos: 1) La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta. 2) La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta. 3) La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de esta investigación se ha hecho revisión de diferentes investigaciones, libros y revistas científicas sobre las dos variables en estudio, y sobre investigaciones tenemos las siguientes:

Alonso Carillo (2020) tuvo a bien realizar un trabajo de investigación con el cual determinó la influencia que tienen en las personas las tecnologías ligadas a la información y comunicación con respecto al grado que puede tener de satisfacción los colaboradores de un Gobierno Descentralizado específicamente en el Cantón Babahoyo en el vecino país de Ecuador, realizado con una metodología correlacional utilizando un diseño no experimental. Entre sus objetivos específicos tenemos: 1) Diagnosticar si la existencia de las tecnologías informáticas contribuye en el agrado de los colaboradores. 2) Determinar si la información que se administra a través de las diferentes tecnologías de la información puede influir en la satisfacción de los colaboradores. 3) Determinar si de alguna manera la interacción que tienen los colaboradores de las tecnologías de la información contribuye en su satisfacción. 4) Determinar si la implementación de las tecnologías de la información que se administran en el Cantón Babahoyo, contribuye en la satisfacción de los colaboradores. Así mismo para valorar los ratios de sus variables utilizó cuestionarios de encuesta para cada una de ellas, aplicándolos a un total de 384 colaboradores que conformaron su muestra. Realizó la prueba de Alfa de Cronbach que permitió determinar la validez de sus instrumentos obteniendo un 0.904 para la primera variante y 0.838 para la segunda, de la misma manera se obtuvo una relación que está positiva así mismo de obtuvo una media de 0.668 y significancia de 0.000, después de realizar estos estudios logró evidenciar que si existe influencia de cada una de sus dimensiones. Entre sus conclusiones más relevantes tenemos: 1) Al obtener una relación a través de Spearman de 0.668 y una significancia de 0,000 determina que existe influencia I de correlación positiva media. 2) Obtuvo una relación Rho de Spearman de 0.730 y una significancia de 0,000 logrando determinar un nivel

existente de correlación que resulta positiva considerable en la contribución de la permanencia de la variable 2: Satisfacción de los colaboradores.

López Aguilar (2020) investigó de qué manera la calidad de un sistema de referencia afecta la satisfacción del trabajador de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en la ciudad de Quevedo en Ecuador en el año 2019. La metodología empleada fue no experimental, transversal, básica y con un nivel descriptivo correlacional. Sus objetivos específicos fueron: 1) Establecer el impacto de la calidad del sistema de referencia técnico profesional en la estructura, resultado e información en la satisfacción de los colaboradores de consulta de dicho hospital – 2019. 2) Establecer el impacto de la calidad del sistema de referencia tiempo de espera en el contexto, consecuencia e información en la satisfacción de los colaboradores de la consulta externa del Hospital SCJ Q – 2019. 3) Analizar el impacto de la calidad del sistema de referencia – competencia que atribuye a la estructura, resultado e información en la satisfacción de los colaboradores de la consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo – 2019. Se utilizó la técnica de encuestas con el instrumento del cuestionario. El tamaño de la muestra a estudiar fue de 143 colaboradores que se atendieron en últimos seis meses, obteniendo los siguientes resultados: se conoció el coeficiente de Rho de 0,727, el mismo que es considerado como una correlación alta positiva, entre sus conclusiones tenemos: 1) Se concluye entonces que la mayoría de los colaboradores de HSCJQ percibieron que la calidad del servicio del sistema de referencias que tiene, es buena a pesar que existe un pequeño porcentaje de colaboradores que opina que la calidad es media. 2) Respecto a la satisfacción del colaborador, se vio reflejado que los colaboradores se encuentran satisfechos con lo que el HSCJQ les brinda, y solo un pequeño porcentaje se encuentra medianamente satisfecho. 3) Al encontrar que existió enlace significativo moderado entre las variantes de análisis, se concluyó que mientras el HSCJQ mantenga y mejore la calidad del servicio de referencia, esto repercutirá efectivamente en la satisfacción de los colaboradores. 4) Por tanto, que cada dimensión de la variante, Calidad de servicio de referencias, afectó positivamente a la satisfacción de los colaboradores, por lo que se puede inferir que cuando la

calidad del tiempo de espera y la calidad en las operaciones del HSCJQ, fueron buenas, los colaboradores estuvieron satisfechos con el servicio recibido.

Viera Gutiérrez (2018) trabajó en un estudio acerca de la conexión que existe entre las tecnologías informáticas(TI), comunicación y el grado de satisfacción percibida por parte de los colaboradores del interior del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), perteneciente al año 2016. La metodología utilizada en el trabajo en estudio fue la de la hipótesis deductiva. El diseño de la investigación fue no experimental, a su vez transversal y su tipo fue descriptivo-correlacional. Los objetivos específicos más relevantes fueron: 1) Definir la reciprocidad existente entre las TI y la Comunicación con respecto a la dimensión de sistemas de información y la satisfacción de los colaboradores del interior del HNDM. 2) Definir cual es la correlación existente entre las TI en contraste con la Comunicación con respecto a la dimensión de Redes y Conectividad y también en la satisfacción percibida por los colaboradores del interior del Hospital. Los instrumentos llevados a cabo, fueron los famosos cuestionarios de encuesta basados en la escala Likert, el cuestionario utilizado para la variable de las TI y a la Comunicación que tuvo un total de 16 ítems, separado del cuestionario de la encuesta que se empleó para la medición de la variable Satisfacción percibida por los colaborador del interior del Hospital, tuvo un total de 17 afirmaciones. La muestra concordó con la suma de la población y aumentó a 30 colaboradores obteniendo así los siguientes resultados: Existió una relación entre los dos instrumentos aplicados para la primera variable de TI y para la segunda variable comunicación y la Satisfacción percibida por el colaborador del HNDM, se halló un Rho Spearman de 0.788, a consecuencia, esto en representación de la correlación efectiva alta existente entre las variables. Entre las conclusiones más relevantes tenemos: 1) Se evidencia que si existe una alta correlación positiva entre las variables de TI y la variable de Comunicación con respecto a la Satisfacción recibida por el colaborador del interior del Hospital. Después de procesar los datos mediante técnicas estadísticas estos arrojaron que efectivamente existe un coeficiente de correlación = 0.788, con un nivel de significación de 0.000, donde $p < 0.05$. 2) Se observa una relación respecto al equipo informático en contraste con la satisfacción percibida por los usuarios. Aquellos resultados estadísticos que se

obtuvieron indicaron que existe un coeficiente de correlación $r = 0.467$, un nivel de significación 009, donde $p < 0.05$

Medina Rodriguez & Diaz Rosario (2017) en su investigación vieron acerca de cuáles eran los factores relacionados a la satisfacción de los colaboradores en contraste con el sistema de gestión documental (SIGGEDO), ejecutaron una metodología cuantitativa de nivel básico, descriptivo correlacional, los objetivos específicos fueron: 1) Indagar los ratios que podrían mostrar el grado de satisfacción del colaborador de acuerdo a un sistema de gestión documentaria. 2) Definir el grado de satisfacción de los colaboradores con el Sistema de Gestión Documentario del Gobierno Regional de Arequipa. 3) Parangonar la satisfacción de los colaboradores con un Sistema de Gestión Documentario de acuerdo a los ratios: información, colaborador y gestión. 4) Manifestar una propuesta de mejora a la Gestión del Sistema de Gestión Documentaria. Se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario de encuesta estaba compuesto por 20 preguntas cerradas. La muestra fue de 256 colaboradores internos y externos, obteniendo los siguientes resultados: Se obtuvo que el 70% de los colaboradores se encuentran insatisfechos, lográndose evidenciar que existe una necesidad de una mejora en aspectos primordiales de la Gestión Documentaria en el ratio información: la accesibilidad de documentos, tiempos establecidos, accesibilidad al sistema y clasificación de los archivos. Y como conclusiones relevantes tenemos: 1) La satisfacción de los colaboradores con relación al Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) que tiene como factor en relación al tipo de colaborador, excluyendo los factores sexo, edad, experiencia y capacitación. 2) Los ratios que reflejan el nivel de satisfacción del colaborador respecto a un sistema de gestión documentaria son: Información Usuario y Gestión. 3) El 71% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con el Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO)

Romero Zapata (2017) realizó una investigación acerca de cuál es la relación entre la utilización de sistemas informáticos con el grado de satisfacción de colaborador del interior de las UGEL de Lima y el Callao, utilizó una metodología de tipo básico, descriptiva simple, enfoque cuantitativo, siendo su diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptiva, los objetivos específicos más relevantes fueron: 1) Establecer la relación existente entre uso de sistemas informáticos en relación con cada puesto de trabajo del colaborador del interior de las UGEL de Lima y el Callao. 2) Establecer la correlación existente entre el uso de sistemas informáticos con el ambiente de trabajo del colaborador del interior de las UGEL de Lima y el Callao. Se llevó a cabo la técnica de una encuesta con dos cuestionarios, el primer cuestionario: acerca de las dos variables en estudio la primera es: sistemas de Información, consta de 3 dimensiones, la primera consta de 6 interrogantes, la segunda 6 interrogantes, la tercera 8 interrogantes, 20 interrogantes en total. El siguiente cuestionario fue sobre la segunda variable: Satisfacción del colaborador, consta de tres dimensiones, las dos primeras constaban de 6 interrogantes cada una, la última de 8 interrogantes, 20 interrogantes en total. La población está compuesta por 106 colaboradores del interior de las 10 Unidades Ejecutoras de Educación de Lima y el Callao. La investigación arrojó los siguientes resultados: el nivel dominante en el uso de sistemas informáticos en los colaboradores del interior de las UGEL de Lima y el Callao es apropiado con 60%, óptimo con 27%, y el porcentaje de colaboradores con nivel inapropiado de uso de sistemas informáticos es de 13%. Como conclusiones relevantes tenemos: 1) La percepción de la satisfacción de los colaboradores que utilizan los sistemas de información de las UGEL de Lima y el Callao son apropiados, con un resultado del 60% y con 13% de nivel inapropiado, esto indica que el sistema informático mejora la satisfacción laboral del colaborador. 2) La evocación sobre el uso de sistemas informáticos con el del ambiente de trabajo del colaborador del interior de las UGEL de Lima y el Callao. Ello demuestra que la relación es continuamente alta 55% de los colaboradores alcanzan un nivel favorable.

Cobeñas Chanduvi (2020) investigó el gobierno electrónico y la relación que tiene directamente con la satisfacción de trabajadores en un municipio de gobierno local distrital, específicamente en la municipalidad de Castilla en adelante MDC, ubicada en el distrito de Piura, departamento de Piura. El tipo de trabajo es aplicado con un diseño no experimental correlacional. Sus objetivos específicos fueron: 1) Buscó identificar a qué nivel de desarrollo del gobierno electrónico estaba la MDC, Piura; 2) Determinar el grado de satisfacción existente entre los colaboradores de la MDC, Piura; 3) Observar la relación existente entre las dos variables. Para el recojo de información se utilizó un cuestionario de encuesta. Aplicado a una población censal de 93 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados: Se encontró que, en la MDC, el desarrollo del gobierno electrónico del nivel medio y la satisfacción de los colaboradores en un nivel bajo, con una correlación existente significativa entre las variables. Entre sus conclusiones tenemos: 1) Se encontró que, en la MDC, Piura el nivel de desarrollo del gobierno electrónico está en un grado medio, según las respuestas de más del 77% de este grupo de estudio. 2) Se concluye que en la MDC, Piura se tiene un nivel bajo de satisfacción de los colaboradores, según más del 85% del grupo de referencia. 3) El gobierno electrónico y la satisfacción de los colaboradores tienen una correlación significativa, observando así que cuando estos son mejorados resultan beneficiosos para la población de todo el distrito de Castilla, Piura.

Dongo Quisperima (2014) estudió la relación existente entre la Implementación de los Servicios Integrados de telecomunicaciones y la Satisfacción de los Colaboradores en las Poblaciones del distrito de Buenos Aires y distrito de Canchaque. La investigación fue de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal; el objetivo general fue establecer la relación existente entre la implementación de los servicios integrados de telecomunicaciones y la satisfacción de los colaboradores en la población de Buenos Aires-Canchaque, ubicada en la región de Piura al 2013. Se utilizó la escala de Likert para implementación de los servicios integrados y para satisfacción del colaborador, creada por el mismo investigador. La muestra fue de 60 centros poblados. La investigación obtuvo los siguientes resultados: Existe correlación entre la variable 1 y la variable 2 presente en los Colaboradores en las Poblaciones de Buenos Aires perteneciente al distrito de Canchaque, en la Región de Piura. Se logró obtener un coeficiente de correlación moderada y directa de $r=0.579$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el que se declina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entre sus conclusiones más resaltantes tenemos: 1) Existe una relación significativa directa entre las variables de satisfacción de los colaboradores y la implementación de los Servicios Integrados de Telecomunicaciones.

Por otro lado, las teorías que avalan y sustentan las variables estudiadas en la presente investigación están referidas a las dos variables en estudio, siendo la primera el sistema de gestión documental y la segunda la satisfacción de los usuarios, desarrollándose de la siguiente manera.

Un sistema desde el enfoque teórico se define como el conjunto fuertemente organizado y estructurado de elementos independientes que interactúan estables entre sí, con algún objetivo en común, los sistemas usan un modelo ya existente de entrada, procesamiento de datos y salida en un ambiente de trabajo ya dado. Las entradas al sistema son recursos que obtiene de su entorno o de diferentes fuentes de ingreso de información, ya sea de actividad humana o de las tecnologías de la información. (Beydon Davies, 2002).

El enfoque de los sistemas de información nos dice que estos han venido evolucionando con el transcurrir de los años, al principio eran conocidos solo como un instrumento que hacían más fáciles algunas actividades de la vida cotidiana, una herramienta con la cual felicitaba el procesamiento de información; su función principal era el procesamiento de archivos, datos o documentos a nivel operativo, posteriormente fueron incrementando su eficacia al desempeñar más tareas, ahorrar tiempo y aumentar su capacidad para almacenar información, es así que de este modo los sistemas de información se convirtieron en aliados estratégicos e indispensables en las empresa e instituciones (Hernández Trasobares, 2003).

El enfoque de internet y el trabajo se entiende como una red muy importante en nuestras vidas porque nos permite interactuar con el mundo y la sociedad, nos permite comunicarnos, compartir información, trabajar y desarrollar nuestras actividades diarias de una manera diferente, viéndolo desde el punto de vista laboral, nos ha facilitado el procesamiento de información permitiéndonos conocer en tiempo real el estado de algún trámite que hubiéramos realizado además de poner registrar y enviar información a través de un correo electrónico (Castells, 2001).

Rey Martin (2000, pág. 353) comenta que el enfoque de “La satisfacción de los usuarios, es un estado mental que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información”, entonces podemos decir que es un estado de percepción, porque compara las expectativas que espera como usuario contra los resultados que obtiene.

El enfoque basado en la conformidad es considerado así, si el producto o servicio ofrecido cumple con las especificaciones con las que fue solicitado. (G. Vavra, 2002).

El enfoque basado en la expectativa considera que un producto cumple con las expectativas iniciales que tiene el cliente respecto al bien o servicio (G. Vavra, 2002).

Aliaga como se citó en Tarrillo Espil (2018) menciona que “existen dos teorías de la gestión pública que son: Gestión pública por procesos y Gestión pública por resultados”.

Sobre la teoría de la gestión pública por procesos, Aliaga como se citó en Tarrillo Espil (2018) propone que en la gestión pública utiliza técnicas de análisis para identificar claramente cada uno de sus procesos y de acuerdo a ello asignarle los recursos necesarios para su ejecución.

Sobre la teoría de la gestión pública por resultados Aliaga como se citó en Tarrillo Espil (2018) determina que los recursos asignados y distribuidos para la ejecución de los procesos deben alcanzar los resultados esperados a favor de la población.

Carmona Lavado (1998, pág. 55) opina que “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios siempre están relacionados con la satisfacción del cliente y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente”.

La teoría de los sistemas de información nos dice que cuando hablamos de estos; hablamos de un conjunto de mecanismos que interactúan entre sí, de manera ordenada y cuyo fin es la administración de bases de datos y

procesamiento de información, todos los sistemas de información se componen por diferentes recursos interconectados con un solo propósito, dentro de los tipos de sistemas tenemos: 1) sistemas de procesamiento de transacciones, 2) sistemas de información ejecutiva, 3) sistemas de información gerencial, 4) sistemas de soporte de decisiones (Etecé, 2021).

Beydon Davies (2002, pág. 5) nos dice que un sistema implementado para la gestión documental es “un sistema de comunicación entre las personas”. La función de estos sistemas es de recoger, procesar y distribuir la información ingresada, presentando un apoyo importante en algunas de las actividades de los seres humanos.

Los sistemas de gestión documental son utilizados en las empresas e instituciones que pertenecen al sector de trabajo público y sector de trabajo privado, con el objetivo de tener una alta eficiencia en el flujo de documentos y archivos que son propios de las actividades diarias de estas organizaciones (Martínez Sánchez & Hilera Gonzáles, 1997).

Martínez Sánchez y Hilera Gonzáles (1997, pág. 3) opinan que “los sistemas de gestión documental son sistemas de información y sus componentes que los integran son los mismos elementos físicos y lógicos que los demás, siendo los físicos todos los componentes de hardware y los lógicos netamente el software”.

Un sistema de gestión documental debe estar completamente disponible, es decir estar al alcance en cualquier lugar, en todo momento y de fácil acceso para todos los usuarios, procesando la información de manera eficiente cumpliendo con las tareas solicitadas en el menor tiempo posible y con los recursos que dispone. (Russo, 2009)

La función principal de los sistemas de gestión documental es la de guardar, procesar y manejar el flujo de documentos en las instituciones públicas o privadas, de tal forma que los documentos e imágenes siempre estén disponibles a los empleados de una forma centralizada, fácil y sobre todo sencilla. (European Knowledge Center for Information Technology SL, 2021).

Hernández Salazar Patricia (2011) define que “la satisfacción de los usuarios es un estado mental que el usuario experimenta mediante respuestas

neuronales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo”.

La satisfacción de los usuarios es la percepción que el usuario o cliente tiene sobre un producto o servicio recibido siempre desde su mismo punto de vista y a veces influenciado por otras personas; esta percepción dependerá de su estado de ánimo (Thompson, 2005).

La definición vista desde el área de marketing, nos dice que la satisfacción de las expectativas ya sean mínimas o exigentes de los clientes ha sido considerado como un factor importante y vital para tener éxito en los diferentes mercados (Gil Saura, Sánchez Pérez, & Berenguer Contrí, 2005).

El concepto adquiere un notable realce a partir de los años 80 cuando se relaciona con la calidad y la evaluación, empezando en las diferentes instituciones un constante diagnóstico de la calidad para conseguir con ello la satisfacción del cliente o del usuario. (Rey Martin, 2000)

La satisfacción de los usuarios, con los sistemas de información, está relacionado con las características que estos ofrecen, las cuales deben cumplir con los valores y expectativas que tiene sobre su funcionamiento, determinando así diferentes niveles de satisfacción (Rey Martin, 2000).

La satisfacción de los usuarios se complementa cuando su ambiente laboral y funciones establecidas, están bien definidas, además deben tener equipos de cómputo actualizados, disponiendo siempre de los mejores y más recientes componentes físicos y administrativos, un usuario debe tener una respuesta inmediata y eficiente cuando solicite algún servicio de soporte. (Romero Zapata, 2017)

La definición de la dimensión disponibilidad podemos decir que es la capacidad operativa que tiene alguna determinada actividad para llegar a sus objetivos, garantizando la presencia funcional cuando se le necesite para resolver consultas y ofrecer ayuda (Ramos G. , 2014).

La definición de la dimensión eficiencia tenemos que es definida como el grado de cumplir adecuadamente las tareas, metas y objetivos planteados con los menores costos y recursos disponibles (Marie Mokate, 2001).

La definición de la dimensión de ambiente laboral es que está relacionado con la percepción que tienen los colaboradores públicos o privados con aquellos factores tangibles e intangibles que determinen la calidad de sus ambientes de trabajo (Vargas, 2021).

La definición de la dimensión de los componentes físicos y administrativos, relacionado con los sistemas de información, son todos aquellos componentes de los equipos de cómputo hardware, es decir las partes con las que interactuamos, desde periféricos de entrada y periféricos de salida (Bazán López, 2021).

La definición de la dimensión de la capacidad de respuesta nos indica que es siempre la voluntad junto con la disposición que se tiene para siempre ayudar a los usuarios o clientes, brindándoles un servicio rápido y de calidad inspirando credibilidad y confianza (Polo Moya, 2021).

Hardware: Componente físico de una computadora o un sistema de información.

Software: La parte de los sistemas que no se ve, pero operan de manera lógica permitiendo a los equipos de cómputo realizar determinadas órdenes y tareas.

Gestión: Acciones que se realizan para conseguir algún trámite o darle solución a algo

Usuarios: Persona que tiene el derecho de usar, modificar o tramitar algún objeto que no le pertenece siempre con ciertas limitaciones determinadas; en informática utiliza una computadora o sistema informático.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación.

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue básica porque desde su punto de vista, está dirigida a obtener siempre un conocimiento más completo, comprendiendo los aspectos más fundamentales de los fenómenos y hechos observables. (Concejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

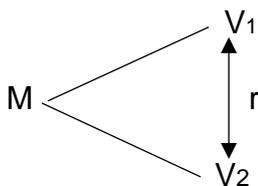
Se fundamentó en el paradigma positivista porque se comprobó la hipótesis por medios estadísticos y se determinaron las variables mediante expresiones numéricas. (Ramos C. A., 2015) .

Se abordó por medio de una naturaleza cuantitativa porque se utilizaron las herramientas de análisis matemático y estadístico que estén a nuestro alcance y disposición para poder describir, explicar y predecir el fenómeno estudiado mediante datos numéricos. (Qualtrics, 2018).

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental correlacional porque no se manipularon las variables, todos los datos fueron recolectados en un solo momento de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca; será transversal descriptivo – correlacional porque se buscó saber si una variable influye en la otra; además de considerarse varios aspectos como: naturaleza, finalidad, carácter, alcance temporal y orientación que obtiene (Landeau, 2007).

El esquema del diseño es:



Donde:

M: muestra

V₁: sistema de gestión documental

V₂: satisfacción de los usuarios internos

r: Relación que existe entre las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización.

Las variables de la presente investigación son: El sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos, donde:

Variable 1: Sistema de gestión documental.

Definición conceptual: Un sistema de gestión documental debe estar completamente disponible, es decir estar al alcance en cualquier lugar, en todo momento y de fácil acceso para todos los usuarios, procesando la información de manera eficiente cumpliendo con las tareas solicitadas en el menor tiempo posible y con los recursos que dispone (Russo, 2009).

Variable 2: Satisfacción de los usuarios internos.

Definición conceptual: La satisfacción de los usuarios se complementa cuando su ambiente laboral y funciones establecidas, están bien definidas, además deben tener equipos de cómputo actualizados, disponiendo siempre de los mejores y más recientes componentes físicos y administrativos, un usuario debe tener una respuesta inmediata y eficiente cuando solicite algún servicio de soporte (Romero Zapata, 2017).

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población se constituyó por un universo finito, compuesto por un total de 53 usuarios internos del sistema de gestión documental, que en nuestro caso serán secretarías y secretarios; todos ellos están detallados en el anexo N° 4. Al respecto de esto Hernández y otros (2014, pág. 174) consideran que la

población concuerda con especificaciones ya determinadas ya sea por sus características de contenido, lugar y tiempo.

En nuestra investigación al ser una población pequeña no habrá muestra y muestreo por considerarse un población censal, al respecto Ninaya Sarmiento y Rafaele Anara (2021, pág. 14) nos dicen que “se considerará a la población de estudio, como la totalidad del fenómeno a investigar, en el cual se estudia y da principio a la información de la investigación, considerándose una población censal”.

Los criterios de exclusión son determinados por los siguientes motivos: La no disponibilidad para responder las preguntas del cuestionario, ya sea por licencia de trabajo o por término de contrato; secretarias, usuarios y personal que no tengan interacción con el sistema de gestión documental porque no está dentro de sus funciones.

Los criterios de inclusión serán todos los usuarios, secretarias y trabajadores que no estén comprendidos en los criterios de exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica utilizada es la encuesta, con la cual se buscará conocer la percepción y opinión de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca con respecto a la realidad problemática y con las variables en estudio, con el fin de confirmar o refutar la hipótesis planteada.

Con respecto al instrumento se utilizó un cuestionario de encuesta que estará integrado por 9 preguntas cerradas para medir la variable 1, que es el sistema de gestión documental y de 10 preguntas cerradas para medir la variable 2 que la satisfacción de los usuarios internos y así mismo se utilizará la escala de Likert ordinal para analizar cada una de ellas (variable 1 y variable 2).

Al respecto Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014, pág. 217) nos dicen que “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” y que las preguntas cerradas tienen opciones de respuesta establecidas previamente y de forma delimitada, resultando de una manera más fácil de analizar y codificar.

Los instrumentos se encuentran en el anexo (3) de la siguiente manera:

3A) Cuestionario de variable 1: Sistema de gestión documental.

3B) Cuestionario de variable 2: Satisfacción de los usuarios.

Validez

Se cumplieron los tipos de validez requeridos en investigaciones de tipo cuantitativas los cuales son 3 y se describen a continuación.

Validez de contenido

Para la validación de los respectivos instrumentos se contó con la consideración y opinión de tres expertos, quienes garantizaron los instrumentos que se elaboraron para medir cada una de las variables: Sistema de gestión documental y Satisfacción de los usuarios internos, estos expertos fueron: Primer experto: Doctor William Teófilo Castro Muñoz que cuenta con más 10 años de experiencia profesional como docente universitario de maestría en gestión pública y doctorado en M.B.A., segundo experto: Magister en gestión pública Vanessa Isabel Flores Montero con más de 5 años de experiencia profesional en la administración pública, tercer experto: Magister en gestión pública Rolando Martin Brenis Diaz desempeñándose por más de 10 años en la administración pública. Quienes después de confirmar las subsanaciones que recomendaron, todos estuvieron de acuerdo con la aplicación de los mismos. Ver anexo (5)

Validez de criterio

Las dos variables en el presente estudio están muy bien sustentadas en el marco teórico. La variable 1 “Sistema de gestión documental” tiene dos dimensiones y nueve indicadores, que ya fueron parte de instrumentos de Romero Zapata (2017) y Alonso Carillo (2020), entre otros. La variable 2 “Satisfacción de los usuarios internos”, tiene tres dimensiones con 10 indicadores, mismos que ya han sido parte de instrumentos como Dominguez Catpo (2021) y Alonso Carillo (2020), entre otros.

Validez de constructo

Adicionalmente de lo visto en las validaciones anteriores que fueron de contenido y criterio, las dos variables de la presente investigación están respaldadas en conceptos claros y concisos por autores que se encuentran muy bien citados. La primera variable “Sistema de gestión documental” está basada en los conceptos de Beydon Davies (2002) y Russo (2009), mientras que la segunda variable “Satisfacción de los usuarios internos” se encuentra basada en los conceptos de Hernández Salazar (2011) y Thompson (2005). Tanto la variable 1 como la variable 2 tienen vínculos con distintos conceptos, y sus dimensiones e indicadores están muy bien entrelazadas garantizando dicha validez de constructo.

Confiabilidad

La confiabilidad de la presente investigación fue por consistencia interna y evaluada a través de Alfa de Cronbach, aplicada a los instrumentos de medición de la variable 1 “Sistema de gestión documental” y la variable 2 “Satisfacción de los usuarios internos”, se realizó una prueba piloto de 8 unidades de análisis, las cuales tienen las mismas características que la muestra de estudio. Posteriormente la fórmula de alfa de Cronbach nos ayudó a verificar si los instrumentos del presente estudio eran confiables, obteniendo los siguientes resultados; para la primera variable fue de 0.73 y para la segunda variable fue de 0.72, por lo que queda demostrado en ambos instrumentos tienen una clara confiabilidad al tener índices mayores iguales a 0.7. Ver anexo (6).

3.5. Procedimientos.

En la presente investigación denominada “Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca”, se cumplirá adecuadamente con el siguiente procedimiento:

- a) Modo de recolección de datos: Se detalla a continuación:
 - Primero se realizó la coordinación con el alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca para realizar la aplicación de nuestros instrumentos; aquí se le explicará los fines de la investigación, objetivos trazados y los beneficios que obtendrá la institución.

- Realizamos el diseño, la estructura adecuada y la elaboración minuciosa de los instrumentos por cada una de nuestras dos variables, teniendo en cuenta nuestras dimensiones, indicadores, índices y categorías.
 - Preparamos la cantidad necesaria de fotocopias por cada uno de nuestros instrumentos a aplicar, en nuestro caso y de acuerdo a nuestra población serán 53 usuarios internos.
 - La ejecución de la aplicación de los instrumentos se realizó en días de semana, de lunes a viernes y en horarios los cuales no interfieran con el desarrollo de sus actividades diarias.
- b) Manipulación de variables: Para asegurar el control de cada una de nuestras dos variables, cumpliremos con lo siguiente:
- Realizamos a cada una de nuestras variables las respectivas pruebas de validez y confiabilidad (Ver técnicas e Instrumentos), obteniendo resultados adecuados y esperados para continuar firmes con nuestra investigación.
 - Tuvimos en cuenta y respetaremos estrictamente los aspectos éticos intrínsecos (principios de veracidad).
 - Se dio cumplimiento a los plazos establecidos, respetando tiempos, etapas y entregables en cada iteración.
- c) Coordinación con instituciones: El día 19 de octubre del 2021, previa coordinación personal se procedió a remitir una solicitud (ver anexo 7A), dirigida a la máxima autoridad de la Municipalidad Provincial de Ayabaca solicitando autorización para la aplicación de nuestros instrumentos; obteniendo una respuesta positiva (ver anexo 7B), mediante la comunicación N°008-2021 firmada por el subgerente de sistemas informáticos y estadística.

3.6. Método de análisis de datos.

En nuestro estudio “Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca”, sentado desde el paradigma positivista, con una metodología cuantitativa y un nivel descriptivo de tipo correlacional, seguiremos la mejor ruta para analizar cada uno de nuestros datos de la siguiente manera:

Pruebas previas: Realizaremos pruebas previas estadísticas de normalidad de datos; para la presente investigación acudiremos a la de Kolmorov, dado que el número de personas involucradas es mayor a 50 unidades de análisis, aquí determinaremos la normalidad o no normalidad que buscamos tanto en nuestra variable 1: Sistema de gestión documental y nuestra variable 2: satisfacción de los usuarios internos, y así poder continuar.

Generación de datos: Con cada uno de los datos obtenidos en nuestras dos variables ya mencionadas, procederemos a generar una base de datos con la ayuda de dos softwares; el primero será Microsoft Excel 2019 y el segundo será el SPSS v. 21.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas: Al ser nuestra investigación de tipo correlacional, solo se utilizará los estadísticos de correlación para medir la relación entre las dos variables; así mismo para establecer esta correlación, se procederá a utilizar la “r” de Pearson, la cual es utilizada para medir variables cuantitativas discretas (números enteros) como es nuestro caso; de obtener datos normales utilizaremos una prueba paramétrica, o “rho” de Spearman para variables cuantitativas continuas (números decimales), si después de procesar nuestros datos unos resultan no normales se procederá a utilizar una prueba no paramétrica.

Tipo de análisis: de acuerdo al diseño de nuestra investigación la cual tienen un paradigma positivista, con metodología cuantitativa y un nivel

descriptivo de tipo correlacional simple; se procederá a realizar un análisis de datos bivariado y cuantitativo.

Visualización de datos: para esta parte de nuestra investigación lo haremos mediante tablas de correlación y de ser el caso lo haremos mediante gráficos de dispersión entre otros, los cuales serán generados por los softwares que utilizaremos, descritos en la parte de generación de datos.

Análisis e interpretación de datos: para el análisis de nuestra variable 1: Sistema de gestión documental y nuestra variable 2: Satisfacción de los usuarios internos, seguiremos los protocolos respectivos a la estadística correlacional para llegar a las lecturas de cada uno de los datos relevantes en concordancia con nuestro objetivos y contrastación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos.

Para el desarrollo de nuestra investigación “Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021” cumplimos con los aspectos éticos señalados en la Guía UCV, 2020.

Beneficencia: La investigación tiene su propósito muy bien explicado en la parte de Justificaciones (ver introducción) teniendo como sujetos directos a los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, para quienes se harán todos los esfuerzos de esta investigación, cuidando su seriedad, integridad, rigores científicos y metodológicos.

No maleficencia: El sentido de nuestra investigación no tiene la voluntad de dañar a nadie, sino al contrario. En tal sentido, para prevenir algún posible involucramiento que resulte de alguna manera negativo para algún colaborador de nuestra investigación, se procederá a proteger sus datos personales.

Autonomía: El investigador que llevó a cabo el desarrollo de la presente investigación actuó con total potestad en cada uno de los procesos

desarrollados, aclarando totalmente que no se tendrá ninguna influencia que interfiera o distorsione la información y menos los resultados.

Justicia: se tuvo presente en todo momento la integridad científica, siendo justos durante todo el proceso de la investigación y de los resultados que se obtengan, siempre respetando los derechos de autor y los derechos de propiedad intelectual; así mismo se desarrollará con la autorización por escrito de la institución mencionada en el título, apegándose en la guía UCV-2020 y las normas APA sexta edición.

IV. RESULTADOS

Después de realizar y analizar e interpretar todos y cada uno de los datos recopilados en la presente investigación, se obtuvieron los siguientes resultados para las dos variables en estudio.

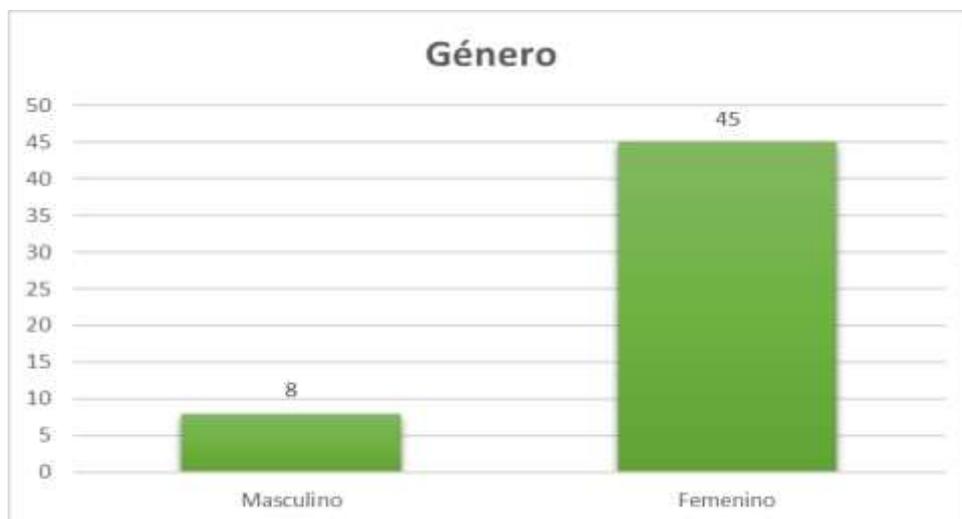


Figura 1: Distribución de usuarios que participaron por género.

Fuente: elaboración propia

Análisis:

- En la figura 1 se observa el total de personas que participaron en la presente investigación, siendo un total de 53, de las cuales 8 fueron de género masculino y 45 fueron de género femenino.

- El género más predominante fue el femenino, representado un 84.9% de todos los participantes, mientras que el género masculino solo representa un 15.1%.

4.1. Prueba de normalidad

Se realizó la respectiva prueba de normalidad a la variable 1, Sistema de gestión documental y la variable 2, Satisfacción de los usuarios internos; los resultados se muestran a continuación.

Tabla N° 1: Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión documental	,094	53	,200*
Satisfacción de los usuarios internos	,091	53	,200*

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

- Interpretando los resultados de la tabla N° 1, primero vemos que se trabajó con Kolmogorov-Smirnov^a al ser una población censal mayor a 30 personas, además podemos observar que se obtuvo una significancia mayor a 0.05, por lo que se acepta el supuesto de normalidad de las dos variables, existiendo homogeneidad en la variable 1 y variable 2.
- Al existir homogeneidad; para el análisis utilizamos y aplicamos en el análisis de datos de la presente investigación fueron las pruebas de Pearson

4.2. Resultados obtenidos al analizar el objetivo general

Objetivo General: Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Tabla N° 2: Correlación que existe entre el Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos.

		Sistema de gestión documental	Satisfacción de los usuarios
Correlación de Pearson	Sistema de gestión documental	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,649**
		N	53
	Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,649**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Análisis:

- En la tabla N° 2, podemos observar claramente el análisis de correlación entre la variable 1: sistema de gestión documental y la variable 2: Satisfacción de los usuarios internos.
- El valor de p que es la significancia (bilateral) obtenido en este caso fue de 0 (cero) que al ser comparado con el parámetro de SPSS (1%=0.01), nuestro resultado es mucho menor, con lo cual rechazamos la hipótesis nula en el extremo que no hay relación H_0 : La relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, no es positiva y alta, y aceptamos la hipótesis general positiva en el extremo que si hay relación, H_i : La relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, es positiva y alta.
- Al ser la correlación de Pearson igual a 0.649 el coeficiente de relación obtenido; esto representa una correlación positiva y alta, cumpliéndose así toda la hipótesis. H_i . Existe una correlación positiva y alta entre el sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios.

4.3. Resultados obtenidos después de analizar los objetivos específicos.

Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre el uso del del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Tabla N° 3: Correlación que existe entre el uso del del sistema de gestión documental con el ambiente laboral.

			Sistema de gestión documental	Ambiente Laboral
Correlación de Pearson	Sistema de gestión documental	Correlación de Pearson	1	,446**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	53	53
	Ambiente Laboral	Correlación de Pearson	,446**	1
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	53	53

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Análisis:

- En la tabla N° 3, podemos observar claramente el análisis de correlación entre la variable 1: sistema de gestión documental y la primera dimensión ambiente laboral de la variable 2: Satisfacción de los usuarios internos.
- El valor de p que es la significancia (bilateral) obtenido en este caso fue de 0.001 que al ser comparado con el parámetro de SPSS (1%=0.01), nuestro resultado es mucho menor, con lo cual rechazamos la primera hipótesis específica nula en el extremo que no hay relación, H_{01} : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta, y aceptamos la primera hipótesis específica positiva en el extremo que si hay relación, H_{01} : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta.

- Al ser la correlación de Pearson igual a 0.446 el coeficiente de relación obtenido; esto representa una correlación positiva y mediana.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.

Tabla N° 4: Correlación que existe entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos.

		Sistema de gestión documental	Componentes físicos y administrativos	
Correlación de Pearson	Sistema de gestión documental	Correlación de Pearson	1	,692**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	53	53
	Componentes físicos y administrativos	Correlación de Pearson	,692**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Análisis:

- En la tabla N° 4, podemos observar claramente el análisis de correlación entre la variable 1: sistema de gestión documental y la segunda dimensión componentes físicos y administrativos de la variable 2: Satisfacción de los usuarios internos.
- El valor de p que es la significancia (bilateral) obtenido en este caso fue de 0.000 (cero), que al ser comprado con el parámetro de SPSS (1%=0.01), nuestro resultado es mucho menor, con lo cual rechazamos la segunda hipótesis específica nula en el extremo que no hay relación, H₀₂: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta, y aceptamos la

segunda hipótesis específica positiva en el extremo que si hay relación, H₀₂: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta.

- Al ser la correlación de Pearson igual a 0.692 el coeficiente de relación obtenido; esto representa una correlación positiva y alta, cumpliendo así la H₂. Se evidencia una correlación positiva y alta entre el sistema de gestión documental y los componentes físicos y administrativos.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.

Tabla N° 5: Correlación que existe entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.

			Sistema de gestión documental	Capacidad de respuesta
Correlación de Pearson	Sistema de gestión documental	Correlación de Pearson	1	,338**
		Sig. (bilateral)		,013
		N	53	53
	Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,338**	1
		Sig. (bilateral)	,013	
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Análisis:

- En la tabla N° 5, podemos observar claramente el análisis de correlación entre la variable 1: sistema de gestión documental y la tercera dimensión capacidad de respuesta de la variable 2: Satisfacción de los usuarios internos.

- El valor de p que es la significancia (bilateral) obtenido en este caso fue de 0.13, que al ser comprado con el parámetro de SPSS ($1\%=0.01$), nuestro resultado es mayor, con lo cual aceptamos la tercera hipótesis específica nula en el extremo que no hay relación, H_{03} : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta, y rechazamos la tercera hipótesis específica positiva en el extremo que si hay relación, H_3 : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta

V. DISCUSIÓN

En la tabla N°2 en la cual determinamos la relación entre el Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos, podemos evidenciar que el coeficiente de correlación obtenido a través de Pearson fue de 0.649, lo cual nos muestra que existe una relación positiva y alta, cumpliéndose la H_1 . La relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, es positiva y alta; es así que estos resultados son contrastados con la tesis de Alonso Carillo (2020) quien determinó en un estudio aplicado en el Cantón Babahoyo – República de Ecuador; que la relación entre la influencia de las tecnologías de la información y comunicación con respecto a la satisfacción de colaboradores es positiva y mediana. Así mismo, los hallazgos confirman la teoría de Beydon Davies (2002) quien nos dice que un sistema de gestión documental es “un sistema de comunicación entre las personas” (pág.5). La función de estos sistemas es de recoger, procesar y distribuir la información ingresada, presentando un apoyo importante en algunas de las actividades de los seres humanos.

En la tabla N°3 se determina que existe correlación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral, se evidencia que al ser la correlación de Pearson igual a 0.446 el coeficiente de relación obtenido; esto

representa una correlación positiva y mediana, cumpliéndose con la H_1 : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y mediana; estos resultados son contrastados con la tesis de (Romero Zapata, 2017) quien determinó en un estudio aplicado en las Ugel de Lima y el Callao, que la percepción sobre el uso de sistemas informáticos con el ambiente de trabajo tiene un relación siempre alto en su caso de 55% por lo que se considera que tiene un nivel alto de satisfacción entre los usuarios y el ambiente de trabajo. Así mismo se confirma con el enfoque de (Rey Martin, 2000) quien dice que la satisfacción es un estado mental relacionado con algunas respuestas sensoriales respecto a acciones intelectuales, emocionales y cosas materiales, siendo un estado de percepción de los resultados obtenidos.

En la tabla N° 4 se determina la relación que existe entre el sistema de gestión documental y la segunda dimensión componentes físicos y administrativos evidenciándose una correlación de Pearson igual a 0.692, por lo que determina una relación positiva y alta, cumpliéndose con la hipótesis H_2 : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta. Estos resultados son contrastados con la tesis de (Viera Gutiérrez, 2018) quien realizó un estudio en el Hospital Dos de Mayo de la ciudad de Lima, donde se observa una relación respecto al parque informático satisfacción percibida por los usuarios. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de correlación $r = 0.467$, un nivel de significación 009, donde $p < 0.05$, determinando una relación positiva y alta. Así mismo estos hallazgos se confirman con la definición de (Rey Martin, 2000) al afirmar que La satisfacción de los usuarios, con los sistemas de información, está relacionado con las características que estos ofrecen, las cuales deben cumplir con los valores y expectativas que tiene sobre su funcionamiento, determinando así diferentes niveles de satisfacción.

En la tabla N° 5 se determina que no existe relación entre en sistema de gestión documental y la capacidad de respuesta al evidenciarse una relación de Pearson que nos arroja 0.338, por lo que no tenemos relación, aceptando la

hipótesis negativa donde H_03 : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta, estos resultados distan mucho y no son contrastados con la investigación que realizó López Aguilar (2020) quien entre sus resultados encontró que cuando la calidad del tiempo de espera y la calidad en las operaciones del HSCJQ, fueron buenas, los colaboradores estuvieron satisfechos con el servicio recibido. Así mismo este resultado concuerda con lo dicho por Thompson (2005) quien dice que la satisfacción de los usuarios es la percepción que el usuario tiene sobre un producto y a veces es influenciado por otras personas.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación encontrada entre el sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca afirma la hipótesis positiva planteada H_1 y se concluye que, ante un sistema de gestión documental eficiente, se tendrá usuarios satisfechos; si la entidad sigue en esta línea (ocupándose bien del sistema de gestión documental) se garantizaría en parte el éxito de los procesos ediles.
2. La relación encontrada entre el sistema de gestión documental con el ambiente laboral afirma la hipótesis H_1 : La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y mediana y se concluye que ante un buen ambiente laboral, se tendrá usuarios satisfechos, por lo que si la institución mantiene este nivel, trabajando en el ambiente laboral de sus colaboradores, se tendría éxito en parte de los procesos ediles que se realicen en bien de los ciudadanos de la provincia de Ayabaca.
3. Al encontrar una relación positiva y alta entre el sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos se cumple con

la segunda hipótesis positiva, H2: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta y se concluye que al tener buenos equipos físicos para la ejecución del sistema de gestión documental se tendrán usuarios satisfechos, y si la Municipalidad mantiene este nivel de equipamiento, se tendrán usuarios satisfechos, logrando desarrollar sus actividades con total normalidad y eficiencia en beneficio de la población ayabaquina.

4. Al encontrarse una relación positiva y baja entre el sistema de gestión documental y la capacidad de respuesta se cumple con la tercera hipótesis negativa, H03: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta; concluyéndose que al no tener una buena capacidad de respuesta por parte del personal de la subgerencia de sistemas informáticos y estadística se tendrán usuarios insatisfechos y si se mantiene de la misma forma, los más afectados serán los pobladores de la Provincia de Ayabaca que asisten diariamente a esta Entidad Edil a realizar diferentes trámites.

VII. RECOMENDACIONES

Ya que se encontró que existe una relación positiva y alta entre el sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios, se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca que el sistema de gestión documental no se descuide y coordine con el subgerente de sistemas informáticos y estadística, para que fortalezcan y mejoren de manera general el sistema de gestión documental tanto en la presencia e interacción, además de estar constantemente innovándolo y actualizando.

Al encontrar una relación positiva y mediana entre el sistema de gestión documental con el ambiente laboral, se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca que no se descuide el ambiente laboral de

los trabajadores ediles y coordine con el subgerente de recursos humanos para que se trabaje en el desarrollo de personas, clima laboral y clima organizacional.

Al encontrarse una relación positiva y alta entre el sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos, se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, siga con la implantación y renovación del parque informático en coordinación con el subgerente de sistemas informáticos y estadística, así como el subgerente de logística y el gerente de planeamiento y presupuesto.

Ya que se encontró una relación positiva y baja entre el sistema de gestión documental y la capacidad de respuesta, se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca coordine con el subgerente de sistemas informáticos y estadística para que se capacite al personal que atiende a los usuarios del sistema y brinden mayores soluciones cuando se los necesite.

REFERENCIAS

- Alonso Carillo, M. Y. (2020). *Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Piura-Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>
- Araya Guzmán, S., & Orero Giménez, A. (2004). Los sistemas de información y su interacción con la dimensión cultural de las organizaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, III(1), 1-13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3996646.pdf>
- Bazán López, R. M. (2021). *Los componentes físicos de un sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Unidad descentralizada regional de Beca 18 de Lima*. (Tesis de Maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5288/TESIS_BAZAN%20LOPEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Beydon Davies, P. (2002). *Sistemas de información: Introducción a la informática en las organizaciones*. Barcelona, España: Reverté. S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5jbeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=los+sistemas+de+informaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Carmona Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
- Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. *La factoría*, 14(15), 1-13.
- Cleveland, G. (Junio de 1995). Overview of Document Management Technology. *National Library of Canada*,(2). Obtenido de <https://archive.ifla.org/VI/5/op/udtop2/udt-op2.pdf>
- Cobeñas Chanduvi, M. A. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura*. (Tesis de Maestría),

Universidad César Vallejo, Castilla, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43542/Cobe%20c3%b1as_CMA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Concejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *CONCYTEC*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Dominguez Catpo, L. M. (2021). *Tecnologías de Información y Comunicación y satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66562/Dominguez_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dongo Quisperima, I. B. (2014). *Implementación de servicios integrados en telecomunicaciones y satisfacción de usuarios en poblaciones de Buenos Aires -Canchaque, Región Piura - 2013*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Canchaque, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10540/Dongo_QIB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar Pérez, B. (1997). *La evaluación económica de los sistemas de información*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xNZxc1jfeL8C&oi=fnd&pg=PA17&dq=impacto+de+los+sistemas+de+informacion+en+los+usuarios&ots=-sITW4iZJ&sig=KuuKJVzTxr6pD-N6PxPEw_RktZs#v=onepage&q=impacto%20de%20los%20sistemas%20de%20informacion%20en%20los%20usuar

Etecé. (2021). *Sistema de Información*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>

European Knowledge Center for Information Technology SL. (2021). *TIC Portal*. Obtenido de tic.PORTAL: <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>

- G. Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000*. Madria, España: FC editorial.
- Gil Saura, I., Sánchez Pérez, M., & Berenguer Contrí, G. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*(15), 63-74.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34(1), 349-368.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición ed.). Mexico D.F., Mexico: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández Trasobares, A. (2003). Los sistemas de información: Evolución y desarrollo. *Dialnet*(10-11), 149-165.
- Johansen Bertoglio, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Mexico, Mexico: Limusa Noriega Editores. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=4bVvTLvHVzMC&printsec=frontcover&dq=teoria+general+de+sistemas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teoria%20general%20de%20sistemas&f=false
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Alfa. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M_N1CzTB2D4C&oi=fnd&pg=PA3&dq=Elaboraci%C3%B3n+de+trabajos+de+investigaci%C3%B3n&ots=86WhUQRaj2&sig=ldOam2ALJeU5pSwe-UEVbcEHmY8#v=onepage&q=Elaboraci%C3%B3n%20de%20trabajos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false
- López Aguilar, W. P. (2020). *La calidad del Sistema de Referencias y su impacto en la Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo, Ecuador – 2019*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46897>

- Marie Mokate, K. (2001). *Eficácia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* . New York, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo .
- Martínez Sánchez, J. M., & Hilera Gonzáles, J. R. (1997). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. *Revista General de Información y Documentación*, 7(2), 237-255. Obtenido de <https://documat.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170008&orden=1&info=link>
- Medina Rodriguez, A. M., & Diaz Rosario, M. M. (2017). *Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2833>
- Mesquita, Renato. (01 de Junio de 2019). *¿Qué es un Sistema de Información y cuáles son sus características?*. [Mensaje en un blog]. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-sistema-de-informacion/>
- Ninaya Sarmiento, A. L., & Rafaele Anara, S. (2021). *Análisis de las Contrataciones Públicas Menores o Iguales a 8 UIT, en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021*. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64467/Ninaya_SAL-Rafaele_AS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J., & Gardey, A. (2011). *Definición de Satisfacción del Cliente*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Polo Moya, D. (2021). *GESTIONAR fácil*. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/>
- Qualtrics. (Mayo de 2018). *qualtrics.xml*. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa/>

- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Unife*, 23(1), 9-17. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Ramos, G. (Abril de 2014). *Economía gestiona a tu favor*. Obtenido de <https://economia.org/disponibilidad.php>
- Rey Martin, K. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3(5), 139-153. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>
- Romero Zapata, W. G. (2017). *Uso de los sistemas informáticos y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa de Lima y Callao, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Callao, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7098/Romero_ZWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona, España: El ciervo 96, S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA7&dq=sistemas+de+gesti%C3%B3n+documental&ots=XvSOVMYPcn&sig=Yt0IO8BIA3AWzEJbM6t5Rfdc-F4#v=onepage&q=sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20documental&f=false>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico D.F., Mexico: Limusa.
- Tarrillo Espil, Y. (2018). *Gestión del sistema de aseguramiento y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud de Tarapoto, año 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. *Med*, 6(31), 1-6. Obtenido de <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Vargas, M. (Julio de 2021). *Great Place To Work*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Viera Gutiérrez, C. H. (2018). *Tecnologías de la Información y Comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13349>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Sistema de gestión documental.	Un sistema de gestión documental debe estar completamente disponible , es decir estar al alcance en cualquier lugar, en todo momento y de fácil acceso para todos los usuarios, procesando la información de manera eficiente cumpliendo con las tareas solicitadas en el menor tiempo posible y con los recursos que dispone (Russo, 2009).	El sistema de gestión documental consta de dos dimensiones interdependientes, las cuales constan con indicadores que permitirán facilitar su medición.	Disponibilidad	- Grado de disponibilidad. - Grado de tecnología. - Percepción del sistema. - Tiempo de respuesta	Ordinal
			Eficiencia	- Facilidad de uso. - Nivel de eficiencia. - Nivel de estabilidad. - Nivel de preferencia. - Nivel de seguridad.	Ordinal
Variable 2: Satisfacción de los usuarios internos.	La satisfacción de los usuarios se complementa cuando su ambiente laboral y funciones establecidas, están bien definidas, además deben tener equipos de cómputo actualizados, disponiendo siempre de los mejores y más recientes componentes físicos y administrativos , un usuario debe tener una respuesta inmediata y eficiente cuando solicite algún servicio de soporte (Romero Zapata, 2017).	La satisfacción de los usuarios internos contiene tres dimensiones, las cuales tienen indicadores que permitirán su medición.	Ambiente Laboral	- Percepción de desempeño laboral - Nivel de ambiente de trabajo	Ordinal
			Componentes físicos y administrativos	- Nivel de componentes físicos. - Nivel de componentes Administrativos. - Calidad de ambientes. - Nivel de funcionamiento	Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Nivel de empatía del equipo de soporte. - Nivel de repuesta. - Amabilidad del equipo de soporte. - Nivel de conformidad con el servicio de soporte.	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021

FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE: Sistema de gestión documental		
<p>¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca?</p>	<p>H_i: La relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, es positiva y alta.</p>	<p>Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca.</p>	Dimensión	Indicador	Escala
			Disponibilidad	Grado de disponibilidad Grado de Tecnología Percepción del sistema Tiempo de respuesta	Ordinal
PROBLEMAS ESPECIFICOS:	<p>H_o: La relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, no es positiva y alta.</p>	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Eficiencia	Facilidad de uso Nivel de eficiencia Nivel de estabilidad Nivel de preferencia Nivel de seguridad	
<p>- ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca?</p>			<p>- Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.</p>	VARIABLE: Satisfacción de los usuarios	
<p>- ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca?</p>	<p>H₁: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta.</p>	<p>- Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.</p>		Dimensión	Indicador
<p>- ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta los usuarios internos</p>			<p>H_{o1}: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con el ambiente laboral de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta.</p>	<p>- Determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de</p>	Ambiente laboral
					Componentes físicos y administrativos.

de la Municipalidad provincial de Ayabaca?

H2: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta.

H02: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con los componentes físicos y administrativos de los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta.

H3: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca es positiva y alta.

H03: La relación entre el uso del sistema de gestión documental con la capacidad de respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca no es positiva y alta.

respuesta a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Ayabaca.

Capacidad de respuesta.

Nivel de empatía del equipo de soporte.
Nivel de repuesta
Amabilidad del equipo de soporte
Nivel de conformidad con el servicio de soporte.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

3A) Variable: Sistema de gestión documental.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO:

El presente cuestionario pretende medir su percepción sobre el sistema de gestión documental.

DATOS GENERALES:

Sexo: M () F ()

Edad: _____

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario el presente cuestionario es totalmente anónimo por lo que le pedimos responder con la mayor sinceridad posible.

Lea detenidamente cada pregunta y marca un aspa (X) en el recuadro que sea tu respuesta.

LEYENDA:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Siempre
1	2	3	4

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Siempre
Dimensión: Disponibilidad					
1	Cada que usted lo requiere ¿Tiene acceso al sistema de gestión documental?				
2	La Municipalidad Provincial de Ayabaca ¿Cuenta con los equipos de cómputo actualizados?				

3	¿El sistema de gestión documental, cuenta con interface amigable?				
4	Considera que ¿El sistema de gestión documental le brinda información de forma rápida?				
Dimensión Eficiencia					
5	¿Considera que el sistema de gestión documental es fácil de usar?				
6	¿Considera que el sistema de gestión documental es eficiente?				
7	¿Considera que la información que brinda el sistema de gestión documental es confiable?				
8	¿Preferiría utilizar el sistema de gestión documental frente a otros métodos o sistemas?				
9	¿Considera que el sistema de gestión documental es seguro en cuanto a la confidencialidad de información?				

3B) Variable: Satisfacción de los usuarios internos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

OBJETIVO:

El presente cuestionario pretende medir su percepción sobre la satisfacción de los usuarios.

DATOS GENERALES:

Sexo: M () F ()

Edad: _____

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario el presente cuestionario es totalmente anónimo por lo que le pedimos responder con la mayor sinceridad posible.

Lea detenidamente cada pregunta y marca un aspa (X) en el recuadro que sea tu respuesta.

LEYENDA:

Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Óptimo
1	2	3	4

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
		Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Óptimo
Dimensión: Ambiente laboral					
1	¿Cómo considera su desempeño laboral?				
2	¿Cómo considera su clima laboral?				
Dimensión: Componentes físicos y administrativos					
3	¿Cómo considera los materiales físicos que tiene para realizar sus funciones?				

4	¿Cómo considera los materiales administrativos que tiene para realizar sus funciones?				
5	¿Cómo considera la calidad de su ambiente de trabajo?				
6	¿De qué manera funcionan los equipos con los que realiza sus actividades?				
Dimensión: Capacidad de respuesta					
7	¿Cómo considera el nivel de interés del personal de soporte por brindarle solución?				
8	¿Cómo considera el tiempo de repuesta para brindar soporte por parte del personal encargado?				
9	¿Cómo considera el trato brindado por el personal de soporte?				
10	¿Cómo considera las soluciones brindadas por el personal de soporte?				

Anexo 4: Población de estudio

Cargo	Cantidad	%
Secretaria de la Gerencia de Administración	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia Contabilidad	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia Tesorería	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Caja	1	1.89%
Responsable de la oficina de Pagaduría.	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia Logística	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Procesos	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Alcaldía	1	1.89%
Secretaria de la oficina Secretaria General	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Imagen Institucional	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Mesa de Partes	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Procesos Administrativos	1	1.89%
Secretaria de la Gerencia de Asesoría Legal	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Turismo	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Recursos Humanos	1	1.89%
Secretaria de Gerencia General	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Informática y Estadística	1	1.89%
Secretaria de la Gerencia de Presupuesto	1	1.89%
Secretaria de la Gerencia de Administración Tributaria	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Recaudación	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Fiscalización	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Registro Civil	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Procuraduría	1	1.89%
Secretaria de la oficina de almacén	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Bienes Patrimoniales	1	1.89%
Secretaria de la oficina del Instituto Vial Provincial	1	1.89%
Secretaria del Hotel Samanga	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Programas Sociales	1	1.89%
Secretaria de la Gerencia de Desarrollo Económico Local	1	1.89%

Secretaria de la oficina de Vaso de Leche	1	1.89%
Secretaria de la oficina de OMAPED	1	1.89%
Secretaría de la oficina de Demuna	1	1.89%
Secretaría de la oficina de Seguridad Ciudadana	1	1.89%
Secretaría de la oficina de Órgano Control Institucional.	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Supervisión y liquidación	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Proyectos Frutales	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Proyectos Productivos	1	1.89%
Secretaria de la oficina del Programa de Complementación Alimentaria	1	1.89%
Secretaría de la oficina de consultorio Médico	1	1.89%
Secretaría de la Subgerencia de OPMI	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Medio Ambiente	1	1.89%
Secretaría de Comercialización y Mypes	1	1.89%
Secretaría de la Subgerencia de Servicios comunales	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Catastro	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Obras	1	1.89%
Secretaria de la Gerencia de Obras	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Estudios y Proyectos	1	1.89%
Secretaria de la oficina del Mercado	1	1.89%
Secretaria de la Oficina de Defensa Civil	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Archivo	1	1.89%
Secretaría de la oficina de Biblioteca Municipal	1	1.89%
Secretaria de la Subgerencia de Agua	1	1.89%
Secretaria de la oficina de Radio Municipal	1	1.89%
Total de usuarios.	53	100%

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos y Subgerencia de sistemas informáticos y estadística– Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021.

Anexo 5: Validación de instrumentos

5A) Experto 1.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de encuesta del sistema de gestión documental y cuestionario de encuesta de la satisfacción de los usuarios que el investigador Brahayán Robert Calle Ríos, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de octubre del 2021



Nombres y apellidos:
William Teófilo Castro Muñoz
Cargo: Gerente del Banco de Crédito del Perú y Docente Universitario
Grado académico: Doctor en Gobernabilidad

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los Instrumentos cuestionario de encuesta del sistema de gestión documental y cuestionario de encuesta de la satisfacción de los usuarios que el investigador Brahayán Robert Calle Ríos, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de octubre del 2021



Nombres y apellidos:
Vanessa Isabel Flores Montero
Cargo: Administrativa en la Municipalidad de Piura.
Grado académico: Maestra en Gestión Pública

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de encuesta del sistema de gestión documental y cuestionario de encuesta de la satisfacción de los usuarios que el investigador Brahayan Robert Calle Rios, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021"

Ambos Instrumentos miden, respectivamente, las variables sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador,

13 de octubre del 2021


DNI 17448152

Nombres y apellidos:

Brenis Díaz Rolando Martín Cargo: subdirector del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF).

Grado académico: Maestro en Gestión Pública

Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos:

6A) Confiabilidad de la variable 1: Sistema de gestión documental.

TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION VARIABLE 1 "SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"										
Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	Sumatoria de items
Sujeto 1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
Sujeto 2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
Sujeto 3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	26
Sujeto 4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
Sujeto 5	4	3	4	3	4	3	2	3	3	29
Sujeto 6	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
Sujeto 7	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
Sujeto 8	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
Varianza de Items	0.2	0.5	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.5	0.3	

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K:	El número de ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de Varianzas de los Items
S_T^2 :	Varianza de la suma de los Items
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach

Datos generados:

K:	El número de ítems	9
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Items	2.75
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Items	7.75
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.73

6B) Confiabilidad de variable 2: Satisfacción de los usuarios internos

TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION VARIABLE 2 "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS"											
Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	Sumatoria de ítems
Sujeto 1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	27
Sujeto 2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	27
Sujeto 3	4	2	3	2	1	2	3	2	3	3	25
Sujeto 4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
Sujeto 6	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	32
Sujeto 7	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	33
Sujeto 8	4	2	3	4	2	3	2	3	4	4	31
Varianza de los Items	0.2	0.4	0.1	0.3	1	0.4	0.3	0.2	0.3	0.2	

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K :	El número de ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de Varianzas de los Items
S_T^2 :	Varianza de la suma de los Items
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach

Datos generados:

K :	El número de ítems	10
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Items	2.92
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Items	8.36
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.72

Anexo 7: Solicitud de autorización para la aplicación de instrumentos

7A) Solicitud

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Solicito: Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación



Sr. Alcalde de la Municipalidad Provincial de Ayabaca
Presente

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que actualmente me encuentro realizando mi trabajo de investigación científica denominada: "Sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021", con el fin de optar del grado académico de *Maestro en Gestión Pública*, en la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, solicito su autorización para poder aplicar los instrumentos elaborados, que son dos cuestionarios de encuesta a los colaboradores que utilizan el sistema de gestión documental propios de sus funciones diarias en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, con el fin de hacer la recolección de datos con fines **estrictamente académicos**, cabe resaltar que se respetarán los criterios de confiabilidad, confidencialidad, anonimato e integridad.

Sin otro particular y seguro de contar con su apoyo, quedo de usted muy agradecido.

Ayabaca, 19 de octubre del 2021

Atentamente



[Signature]
BRAYAN ROBERT GALLI RICO
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CP N° 177820



SECRETARIA GENERAL
 PARA: El Jefe de la Oficina
El Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
para el cumplimiento de
los deberes de la Oficina de Recursos Humanos
 FECHA: 19 OCT 2021
 SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
 GERENCIA MUNICIPAL
 20 OCT 2021
 Para: Recursos Humanos
 Para: Se autoriza

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
 Abog. Lenin Lisner Caveró Bayona
 GERENTE MUNICIPAL

UNIDAD DE PERSONAL
 FECHA: 20 OCT 2021
 PARA: GERENCIA MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
 V.º B.º
 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
 Alonzo, [Signature]

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
 GERENCIA MUNICIPAL
 21 OCT 2021
 Para: Administrativa
 Para: Se autoriza

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
 Abog. Lenin Lisner Caveró Bayona

7B) Respuesta

■

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
SUB GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y ESTADÍSTICA**

SALAVERRY N° - 260 - AYABACA

TELEFAX N° 47-1103

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ayabaca, 21 de Octubre del 2021

COMUNICACIÓN N° 008-2021-SGRH-MPA

**A : ING.
BRAHAYAN ROBERT CALLE RÍOS**

ASUNTO : CONOCIMIENTO Y FINES.

REFERENCIA : SOLICITUD

En atención al documento en referencia, se hace de conocimiento que se ha procedido a informar a los usuarios del sistema de gestión documental que administra nuestra subgerencia, para que brinden las facilidades del caso para que Ud. pueda realizar la aplicación de los instrumentos de Investigación Científica denominada: "Sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021" para fines estrictamente académicos y optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo - filial Piura.

Quedando de Ud.

Atentamente.



Ing. Abelino Mercedes Chamba
CIP 486145
SUB GERENTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y ESTADÍSTICA

C.C.
Archivo