



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la
Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Aguilar Cordero, Dany (orcid.org/0000-0002-2439-2665)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Tu sueño nunca se desvanecerá si no le dejas marchar.

Con todo corazón dedico esta investigación a mis padres por sus grandes consejos y enseñanzas.

Dany

Agradecimiento

Lo más bonito de todo es que no hay nada irrealizable: con trabajo y esfuerzo, puedes convertir cualquier sueño en realidad.

Agradezco infinitamente a mi asesor de tesis Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada y las personas que me apoyaron para ser realizado este estudio.

Sin dejar atrás agradezco a todos mis amigos y todos los docentes, por formar parte de mi desarrollo profesional.

La Autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación:	24
3.2 Variables y operacionalización:.....	24
3.3 Población, muestra y muestreo:.....	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	26
3.5 Procedimientos:	28
3.6 Método de análisis de datos:.....	30
3.7 Aspectos éticos:	30
IV. RESULTADOS:	31
V. DISCUSIÓN:	41
VI. CONCLUSIONES:	46
VII. RECOMENDACIONES:	47
REFERENCIAS	47
ANEXO	55

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de los instrumentos.....	26
Tabla 2 Tabla de valoración del Alpha de Cronbach.....	27
Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario de gestión de trámite documentario	28
Tabla 4 Fiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario	28
Tabla 5 Escala de valoración de la gestión de trámite documentario.....	28
Tabla 6 Escala de valoración de satisfacción del usuario	29
Tabla 7 Escala de valoración en dimensiones gestión de tramite documentario .	29
Tabla 8 Escala de valoración en dimensiones satisfacción del usuario	29
Tabla 9 Nivel de gestión de tramite documentario	31
Tabla 10 Niveles por dimensiones de la gestión de tramite documentario.....	31
Tabla 11 Nivel de satisfacción del usuario	34
Tabla 12 Niveles por dimensiones de la satisfacción del usuario.....	34
Tabla 13 Prueba de normalidad	36
Tabla 14 Relación entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario	37
Tabla 15 Relación entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario	39

Índice de figuras

Figura 1 Dispersión entre variables.....	40
--	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. La investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo no experimental y correlacional. Se usaron los cuestionarios para recolección de datos. Los resultados fueron: La gestión de trámite documentario está en nivel alto 51.00%, medio 48.00% y bajo 01.00%. La satisfacción del usuario está en nivel alto 56.00%, medio 40.00% y bajo 04.00%. La relación entre las dimensiones de la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario, se evidenció que la creación ($Rho=0,222$; $p=0,026$); almacenamiento ($Rho=0,262$; $p=0,008$); categorización ($Rho=0,127$; $p=0,210$); transferencia ($Rho=0,194$; $p=0,053$); distribución ($Rho=0,138$; $p=0,170$); uso colaborativo ($Rho=0,001$; $p=0,992$) y consulta ($Rho=0,112$; $p=0,269$). los coeficientes de correlación son muy bajos, valores p mayores a 0,05, no existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. **Conclusión:** El Rho Spearman= $0,112$ fue positiva muy baja entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario. El valor $p=0.058$ fue mayor 0.05, se aceptó la hipótesis nula de la investigación.

Palabras clave: Trámite documentario, satisfacción del usuario, gobierno local

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the management of the documentary process and user satisfaction in the District Municipality of Nueva Cajamarca, 2022. The research was of a basic type with a quantitative approach with a descriptive, non-experimental and correlational scope. Questionnaires were used for data collection. The results were: Documentary process management is at a high level 51.00%, medium 48.00% and low 01.00%. User satisfaction is at a high level 56.00%, medium 40.00% and low 04.00%. The relationship between the dimensions of document processing management and user satisfaction showed that creation ($Rho=0.222$; $p=0.026$); storage ($Rho=0.262$; $p=0.008$); categorization ($Rho=0.127$; $p=0.210$); transfer ($Rho=0.194$, $p=0.053$); distribution ($Rho=0.138$; $p=0.170$); collaborative use ($Rho=0.001$; $p=0.992$) and consultation ($Rho=0.112$; $p=0.269$). the correlation coefficients are very low, p values greater than 0.05, there is no significant relationship between the dimensions of document processing management and user satisfaction in the District Municipality of Nueva Cajamarca, 2022. Conclusion: The Rho Spearman= 0.112 was positive, very low between the management of documentary procedures and user satisfaction. The value $p=0.058$ was greater than 0.05, the null hypothesis of the research was accepted.

Keywords: Documentary processing, user satisfaction, local governments

I. INTRODUCCIÓN:

En las últimas temporadas los avances tecnológicos, electrónicos y digitales han evolucionado a nivel mundial, promoviendo una gestión pública transparente con innovación mediante los procesos optimizados de simplificación, reduciendo y acelerando los procesos necesarios para concretizar un servicio, de esa forma los documentos digitales mejoran la accesibilidad a los servicios públicos que los ciudadanos necesitan, pudiendo lograr una gestión eficaz y eficiente; implantándose políticas de archivos digitales, así también aplicación de mejores prácticas y estándares de eficiencia (Morera & Cid-Leal, 2018). Como resultado, surge la gobernanza digital con el objetivo de proporcionar mayor valor agregado a la gestión pública, garantizando los procedimientos y servicios de gobierno eficientes, brindando satisfacción de usuario de gran significancia (OECD, 2016). Asimismo, como pilar vital en las organizaciones públicas, es necesario el desarrollo de servicios eficientes, efectivos, confiables y sencillos en beneficio para la población bajo un enfoque unificado (Araujo & Vargas, 2020). Sin embargo, en todo el mundo, todavía existen problemas con la organización y administración de archivos en la mayoría de las organizaciones del mundo, tanto privadas como públicas. Esto se debe a que muchos casos se ven afectados por una mala gestión documental, lo que dificulta la continuidad de los procesos organizativos internos (Freile, 2016). En consecuencia, el papel del trámite documentario en las áreas administrativas repercute en gran significancia en la concretización satisfactoria de las actividades y funciones que se ejecutan internamente en la organización (Zambrano et al., 2021).

Por otro lado, la misma problemática respecto al tema documental se evidencia en América Latina, siendo una de las tantas deficiencias que enfrentan las organizaciones, producto de la carencia de legislación en el asunto de archivos; en algunos casos, su ausencia; en otros, su obsolescencia (Cuervo, 2019). Como resultado, países como Chile carecen de un Sistema Nacional de Archivos y de políticas públicas apropiadas que definan la responsabilidad del Estado frente al trámite documentario generados por la administración pública. En dicho país, el antecedente señala, la incapacidad del sector público para crear mecanismos de trámite documental y archivos, lo que se traduce en la

complejidad de establecer políticas de acceso a los datos públicos y transparencia de la información (Adriazola, 2017). Asimismo, el Estado colombiano debe hacer frente a la continua disyuntiva que existe en sus organizaciones para responder a dos frentes que se proponen gestionar el trámite documental de manera controlable, lógica y consistente, convirtiéndose en un problema, particularmente en las instituciones públicas (Moreno, 2018). En este sentido, las administraciones públicas de los países latinoamericanos comparten muchas similitudes en términos de gestión y estructura administrativa, por lo que su realidad no difiere mucho de un país a otro (Mendoza, 2016). En general, el seguimiento insuficiente del trámite documental en los organismos del sector público en las naciones de América Latina, genera largas demoras en trámites y costos que podrían reducirse si se optaran por la utilización de mecanismos que brindan las tecnologías emergentes de la información y comunicación, pudiéndose ahorrar muchos recursos tanto a la organización y la sociedad, conllevando a una mejor gestión de las entidades gubernamentales reflejándose en mejor satisfacción del usuario (E. Silva & Delgado, 2020). Al respecto, cabe señalar que la gestión documental está sujeta a cambios en términos de estandarización tecnológica, descripción y preservación (Álvarez, 2017).

De igual manera, en el ámbito nacional peruano, las organizaciones públicas, tienen muchas ineficiencias relativo al asunto de tramite documentario que presta al usuario, el cual se evidencia largas colas para la atención, el cual causa mayor costo para la gestión estatal, sumado a ello los inconvenientes para concretizar un trámite, como es la excesiva burocracia el cual incluye los requisitos, la corrupción las demoras conforman barreras burocráticas de gran insatisfacción (Roseth, 2018). Dicho de otro modo, mejorar el trámite documental implica optimizar los procesos, reducir tiempos, costos y otro recurso vital, el cual es relativo a operar con mayor eficacia y eficiencia de las entidades en base a procesos administrativos innovadores (E. Silva & Delgado, 2020). Porque ahora es un requisito ineludible para las organizaciones empresariales, los organismos gubernamentales y las administraciones públicas contar con sistemas de gestión de tramite documental adecuados, que

influyan significativamente y proporcionen satisfacción al usuario en la actualidad (López, 2019).

De igual forma, en el ámbito regional, las entidades gubernamentales enfrentan problemas básicos derivados del exceso de tiempo en la realización de procesos en el trámite documental, generando caos al momento de identificar algún trámite, ya que esto genera molestias e insatisfacción entre los usuarios (Quispe, 2017). En consecuencia, a pesar de varias normativas aprobadas y más recientemente durante la pandemia del Covid-19, la gestión documental en el ámbito público presenta muchas deficiencias en el Estado peruano, cabe indicar que se han acelerado ciertos componentes, como la implantación de un canal de atención virtual, digitalización de ciertos procesos y aplicación de firma digital, sin embargo, todavía falta la interoperabilidad entre las agencias estatales, el cual se debe tomar más empeño en tener políticas de gestión documental más robusta, que garantice la interacción eficiente de la información electrónica, dándole buen uso a todos los datos que generan las entidades públicas y privadas (Perez et al., 2021).

Finalmente, en el ámbito local, la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, dentro de sus objetivos tiene como fin satisfacer las necesidades de la comunidad, además velar por el crecimiento de su circunscripción. Ante la problemática suscitada en el ámbito nacional, la institución no es ajena a este problema, identificándose ciertas deficiencias en la gestión documental, todos los procesos asociados al flujo documentario se están realizando de forma tradicional, basado en una base de datos física, archivadores y otros mecanismos ineficaces que no han arrojado resultados significativos para la organización, como resultado, existe acceso insuficiente a la información, problemas de espacio, baja capacidad analítica, problemas de seguridad de la información, duplicidad de procesos, errores de comunicación, desperdicio de tiempo y recursos; Como resultado de todos los factores antes mencionados, los usuarios manifiestan su descontento con la mecánica de trabajo utilizada para la gestión de trámites documentales en la organización.

Ante el problema de análisis plasmado se formuló como **problema general** con la siguiente premisa: ¿Cuál es la relación entre la gestión del trámite

documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?; descomponiéndose como **problemas específicos**: a). ¿Cuál es el nivel de gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?, b). ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?, c). ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?.

Seguidamente la investigación expuso **valor teórico**, que gracias a la recopilación y aplicación de diversas teorías de fuentes fiables explicaron a gran exhaustividad las diversas variables y dimensiones que se abordaron en el estudio, además, son soporte y base en el respaldo de los resultados y conclusiones encontradas, pudiéndose consolidar y aportar de conocimiento científico a toda la comunidad de investigadores, el cual tomaran como referente confiable y fidedigno para nuevos estudios que de abordaran en el futuro en relación a la línea tratada. De igual manera, la investigación contó con **implicancia práctica**, siendo de gran utilidad para la institución en aras de minimizar sus debilidades y afianzar las fortalezas en los procedimientos de la gestión de tramites documentales que se ejecutan en la organización, permitiendo que, en plazo corto, se dé un giro significativo en el mejoramiento de la satisfacción del usuario. Finalmente, se tuvo como **utilidad metodológica**, el empleo de métodos, técnicas, procedimientos y diversas herramientas que ofrece la metodología de la investigación científica, haciendo realidad este estudio, asimismo para lograr dicho fin fue de vital importancia la construcción y configuración de instrumentos de obtención de datos, que podrán ser autorizados o replicados para la aplicación dentro de un contexto diverso, asegurando un método de recolección confiable y fidedigno en relación a la normativa de la investigación científica.

Asimismo, en relación al estudio se determinó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022; de la misma era se plantearon como **objetivos específicos**: a). Identificar el nivel de gestión

de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, b). Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, c). Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Finalmente se plasmó como **hipótesis general**: Existe relación significativa alta entre la gestión de trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, configurando como **hipótesis específicas**: a). El nivel de gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alta; b). El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alta; c). Existe relación significativa alta entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

La investigación no sería posible sin tomar en consideración estudios de índole internacional, donde se tuvo a: De la Horra (2021) con tipo de estudio básica, diseño no experimental descriptiva comparativa, la población y muestra fue compuesta por páginas web de archivos de 17 comunidades autónomas españolas, como técnica se tuvo a la observación y el análisis de contenido, como instrumentos se tuvo la guía de observación y la ficha. El estudio concluyó que el nivel de desarrollo de la valoración de documentos varía mucho entre Comunidades Autónomas. Desde quienes cuentan con un sistema de archivo consolidado y normalizado hasta quienes no cuentan con un sistema de valoración en funcionamiento.

También, se tuvo a Borges et al. (2020) con el tipo de estudio básica, diseño no experimental cualitativo, del tipo estudio de caso, la población y muestra fue compuesta por los colaboradores de una universidad, la técnica usadas fueron las entrevistas semiestructuradas, observación participante y se utilizaron investigaciones documentales para recopilar. Como resultado, se descubrió una amplia gama de posibilidades para las contribuciones de las tecnologías de la información. En general, estas opciones están vinculadas a la satisfacción del usuario, innovar y mejorar la gestión documental, la calidad de procesos documentarios y la capacidad de aprender así como la optimización de los recursos financieros de la gestión documental y, en consecuencia, de la organización.

De la misma manera se tuvo a Moreno (2018) con tipo de estudio cualitativo de caso, diseño de investigación no experimental, la población y muestra fue conformada por un grupo de individuos que pertenecen a dicha institución, la técnica que fue usada es las entrevistas semiestructuradas, el instrumento fue dado por las guías de entrevistas. El estudio concluyó que se convierte en una oportunidad estratégica para que cualquier tipo de organización cumpla con los requisitos archivísticos, así como organizar sus procesos y producir información documentada acorde con diversas herramientas que los sistemas de gestión documental ofrecen.

Seguido se tuvo a Espinosa & Parra (2020) con tipo de estudio básico, diseño no experimental cuantitativo, cualitativo y de campo, población fue compuesta por 66117 socios, la muestra fue constituida por 382 observaciones, la técnica se basó en la encuesta, instrumento dado por el cuestionario. Llegaron a concluir la existencia de necesidad constante y permanente de evaluación de la calidad de servicio al usuario en el tema financiero. De forma independiente se trate o no de las actividades que se dediquen, las organizaciones deben implantar canales o medios inagotables para la retroalimentación y comunicación, fortaleciendo a mayor exhaustividad las relaciones con los usuarios y clientes.

Ademas, la investigación de Suárez & Salmon (2021) con el tipo de estudio cuali-cuantitativa, diseño no experimental, población fue conformada 03 individuos, la muestra fue constituida por la totalidad de la población, la técnica que se utilizó se basó en la encuesta, como instrumento se soportó en base al cuestionario. Llegaron a la conclusión de que la gestión del trámite documentario es una actividad vital para que las organizaciones del ámbito educativo como es la Universidad Técnica de Manabí, consecuencia de la magnitud de la documentación que se genera, producto de la complejidad y la amplitud de las funciones administrativas y educativas.

Aunado la investigación de López (2019) con tipo de estudio básico, diseño de análisis – síntesis y de causa- efecto, la población y muestra fue basado en la cantidad de papel consumido, como técnica se utilizó a la observación, el instrumento de recojo de datos se basó en la guía de observación. El estudio concluyó que la evaluación de los de la gestión documentaria, el cual permitió orientar sobre el tema de estudio, así como también identificar los diversos aspectos tanto negativos como positivos de la relación asociada con la gestión documental, participando directamente e indirectamente en la contaminación del medio ambiente.

Se continuo, con Mena & Del Castillo (2018) con investigación básica, conto con diseño metodológico no experimental, como técnica se utilizó el análisis documental, el instrumento de obtención de datos conformado por la ficha

bibliográfica. Llegaron a la conclusión que los sistemas documentarios soportan a las organizaciones en la gestión de la incertidumbre relacionada con el control y creación de los diversos documentos que se generan en la organización.

Asimismo, se tuvo a Álvarez (2017) con tipo de estudio caso, diseño de análisis cualitativo documental, la población fue conformado por 04 entidades, la muestra fue compuesto por el total de la población, la técnica dado por el análisis documental, revisión bibliográfica y entrevista semi estructurada, los instrumentos fue el cuestionario. El estudio llegó a la conclusión de que es esencial seguir creando mecanismos para la gestión de documentos que garanticen a las entidades contar con documentos mejor organizados.

Análogamente, la investigación citó investigaciones de índole nacional, donde se tuvo a: Silva & Delgado (2020) con tipo de estudio básico, diseño no experimental, tuvo enfoque de tipo cualitativo, la población y muestra fue compuesta por conglomerado de artículos científicos tanto de índole nacional como internacional, como técnica se utilizó el análisis de bibliografía, asimismo el instrumentos fue dado por la guía de análisis bibliográfico. Llegaron a la conclusión de que la simplificación de procesos administrativos debe estar acompañado con herramientas tecnológicas, software que brinden agilidad a las actividades reduciendo las demoras, mejorando los trámites administrativos, así como los costos que generan estos, pudiéndose fomentar el desarrollo institucional.

También se contó con la investigación de Ríos & Bravo (2020) el cual se desarrolló en base a un estudio aplicado, diseño metodológico fue experimental, la población y muestra compuesta por los individuos que están inmersos en el trámite documentario, asimismo como técnica se tuvo a la observación, el instrumento de obtención de datos fue dado por la guía de observación. Los autores llegaron a concluir que la propuesta del modelo de gestión documentario se rige en la implementación de una ventanilla única y un mecanismo de interacción web, con ello los usuarios podrán reducir los tiempos promedios de atención requeridos producto de los diferentes trámites de

documentos que se realizan en la institución, pudiendo optimizar tareas innecesarias.

En esa línea también se tuvo a Quispe (2017) con tipo de estudio aplicado, diseño fue experimental del carácter pre-experimental, la población y muestra abarcó un total de 29 individuos que laboran en las diversas oficinas de la entidad, la técnica usada fue dada por la observación, el instrumento de obtención de datos se basó en la guía de observación. El estudio concluyó que el mecanismo actual de gestión de trámites documentarios el tiempo promedio para procesar un trámite documental es de 52,21 minutos, mientras que con el sistema propuesto el tiempo promedio para procesar es de 6,58 minutos, representando una diferencia de 45,63 minutos y una reducción del 87,40 %.

Además, la investigación de Mamani et al. (2019) tuvo un tipo de estudio aplicado, manejaron el diseño metodológico experimental de carácter cuasiexperimental, la población fue constituida por 267 individuos que son (personas con acceso al sistema de trámites documentarios actual), la muestra fue dada por 158 individuos, como técnica usada se tuvo a la observación, como instrumento de obtención de datos se contó con la guía de observación. Llegaron a la conclusión que el proceso de gestión documental mejoró en un 31,5 % con el sistema de trámites documentarios, lo que permitió una reducción del tiempo de respuesta de 2,2 minutos, de generación de informes de seguimiento documental de 62 segundos y un aumento del 48,3 % en la satisfacción del usuario.

Siguiendo la secuencia se tuvo el estudio de Ninatanta (2017) de tipo aplicado, con diseño metodológico experimental, la población fue conformada por 24 individuos, la muestra fue compuesta por el 100% de la población, como técnica usada se tuvo a la observación, así como el instrumento de obtención de datos se basó en la guía de observación. El estudio encontró que el tiempo dedicado al trámite documental se redujo en un 77 %, que el tiempo dedicado a la recepción y entrega de documentos se redujo en un 57,13 %, el tiempo dedicado a acceder a los documentos se redujo en un 68,27 % y el nivel de satisfacción en los colaboradores administrativos tuvo aumento del 37%.

En ese contexto plasmo el estudio de Vargas & Limache (2020) con su investigación de tipo básica observacional, diseño metodológico no experimental analítica, la población fue conformada por 254,799 habitantes, la muestra fue constituida por 384 participantes, la técnica utilizada se rigió en la encuesta, como instrumento de recojo de datos se estableció el cuestionario. Llegaron a concluir según sus resultados que existe correlación fuerte entre las variables de estudio, confirmándose asociación positiva y de significancia entre la variable servicios de registro y la variable satisfacción del usuario en la SUNARP Tacna.

De igual forma se citó a Morales et al. (2021) en su investigación de tipo básico, con diseño metodológico no experimental de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, trabajaron con la población de 559 individuos, la muestra fue compuesta por 436 docentes, como técnica se utilizó a la encuesta, como instrumento de obtención de información se contó con el cuestionario de preguntas. Según resultados llegaron a concluir la existencia de fuerte vínculo entre la variable de calidad de servicio y la variable de satisfacción del usuario en le UGEL de Miraflores, corroborado en el cálculo del coeficiente de r de Pearson con el valor de 0.7145.

Seguidamente se citó estudios de índole regional o local, en donde se referenció a Pérez et al. (2021) con tipo de investigación básica, diseño metodológico no experimental, en el estudio se tuvo como población y muestra el conglomerado de artículos científicos que tratan sobre las variables de estudio y que se encuentran en las bases de datos online, como técnica usada se tuvo al análisis documental, el instrumento de obtención de información fue conformado por la ficha documental. Concluyeron que el gobierno digital, en su dimensión la interoperabilidad se encuentra en nivel incipiente en el Perú, ya que las entidades aun no aplican las políticas establecidas para la gestión de documentos, así como la falta de compromiso del personal directriz para su mayor implementación.

Tambien en ese contexto se contó con Tuesta (2018) en su estudio de tipo básico, diseño metodológico de carácter no experimental, nivel de estudio

descriptivo-correlacional, como población y muestra fue conformado por 274 pacientes, la técnica de obtención de datos se utilizó a la encuesta, el instrumento de obtención de datos se basó en el cuestionario. Llego a la conclusión que la gestión del control de información del cuidado de salud de los pacientes no está enfocada en la satisfacción de las necesidades del paciente, el cual conlleva a la percepción de calidad de servicio inadecuada.

La investigación se apoyó en teorías, conceptualizaciones y paradigmas sobre la **gestión de trámite documentario**, según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD (2017), Las entidades incluidas en el alcance deberán incluir las acciones requeridas para adoptar modelos de gestión de documentos en sus Planes Operativos Institucionales, de acuerdo a lo establecido en el art. 8 del DL N° 1310. Además, destaca los beneficios de la gestión documental, lo cual facilitará el intercambio de documentos y comunicaciones entre las instituciones públicas, así como garantizar que los procesos establecidos por la entidad, brinden accesibilidad transparente a la información, además que se gestionen adecuadamente y de acuerdo con la legislación aplicable en dicho ámbito, proporcionar información confiable, útil y accesible, infundiendo así confianza en los ciudadanos, ahorrar costos y tiempo dedicado a la gestión de trámite documentarios en las entidades, promoviendo la coordinación y alineación de políticas en las instituciones públicas, fomentando una cultura de buenas prácticas en la gestión documental en toda la organización, ayudando en la asignación de recursos y toma de decisiones, facilitando la búsqueda de los documentos requeridos para brindar respuestas a las solicitudes de la información en un tiempo reducido (pp.6-7).

Por otra parte en la Resolución de Secretaria General N° 075-2019-SG/MC (2019) del Ministerio de Cultura menciona que la gestión de trámite documentaria será eficiente y eficaz, con el objetivo de minimizar la utilización de papel en la difusión de información en las comunicaciones tanto externas como internas, adoptando buena praxis de comunicación para dinamizarla en beneficio de nuestros administradores (p.3). La gestión de documentos también permite "la coordinación y el control de los aspectos relacionados con la creación, recepción, conservación, acceso, organización, almacenamiento y

difusión de documentos" (Russo, 2016). En la investigación realizada por Meza (2019) Se afirma que la gestión de tramites documentarios en la entidades del gobierno, esencialmente en los gobiernos locales, es una función relevante para la buena gestión en sus diversas áreas, sin importar la envergadura y magnitud de este o las actividades a que se dedica, por otro lado algunas organizaciones públicas gustan regirse a sus propias normas en función de la autonomía que gozan, gestionados por procedimientos que el Sistema Nacional de Archivo establece, el cual está orientado al control de los documentos, así como otras acciones que deben motivar las instituciones para dedicarse a la mejora progresiva. En consecuencia, el trámite documental es la relación entre ambas palabras que exige una acción, permitiendo realizar una buena gestión, petición o cualquier otro tema para obtener un resultado o resolver de un asunto, independientemente de que sea positivo. o negativo. Además, la gestión de tramite documentario se inscriben los actos y transacciones organizacionales (Mena y Del Castillo, 2018).

Para comprender mejor la gestión de trámite documentario, examinaremos la teoría del ciclo del documento o también conocida como la teorías de las tres edades, el cual referencia a las diferentes etapas por la que un documentos se comporta, el cual abarca desde la creación hasta la etapa de selección o eliminación de la custodia; Quispe & Vilchez (2017) en su investigación comenta sobre la teoría de los documentos de sus tres edades, que asigna diferentes fases a los documentos. Esta teoría está basada en la realidad y noción de los archivos que no están inactivos o muertos, sino que es considerado como activos vivos. La finalidad de esta teoría es asegurar la presencal profesional y métodos usados para que los archivos reciban el tratamiento adecuado en cada etapa o fase de las tres edades. Esta secuencia, es por donde todos los archivos pasan, el cual esta particionado por tres niveles o edades: edad activa o administrativa, está relacionado con el periodo activo del archivo. El cual comprende desde la creación, avanza a través de muchas etapas en las que se consulta, transfiere y comparte con frecuencia. Lo mismo se aplica para la edad semi activa o intermedia, en donde el archivo ha perdido su utilidad, considerado como no activo comparado en la edad administrativa. El cual el

archivo se encuentra guardado y se realizan las consultas de manera limitada. Por último en la edad histórica e inactiva está referido al periodo de fin del archivo. Sin embargo, no todos los documentos siguen la misma suerte, según la importancia o necesidad pueden ser convertidos en archivos destruidos o históricos. En donde los documentos históricos son lo que poseen valor importante o cultural. Como resultado de esta etapa se busca la conservación de forma íntegra los documentos por su valor que cuenta.

Además, conviene manifestar ciertas etapas primordiales el cual los documentos a traviesan a lo largo del ciclo vital; y que representan las dimensiones establecidas para la elaboración de los instrumentos de aplicación, según Ramos (2020) Las dimensiones del trámite documental serán constituidas por la **Creación** del documento, el cual consiste en la generación del archivo que puede ser digital o en físico. **Almacenamiento:** está relacionado dependiendo el formato de creación, pudiéndose almacenarse de forma física o digital. En ciertos casos, es considerado como procedimiento de digitalización. **Categorización:** es relativo a la organización, indexación y clasificación de los archivos de acuerdo con ciertos parámetros dado en cada contexto. **Transferencia:** está referido a la recepción y envío de los archivos en función a sus atributos. **Distribución:** la etapa de distribución está referido a la publicación según el tipo de documento, puede ser de uso público el cual necesitan divulgación pública después de haber sido creados. **Uso colaborativo:** Actualmente, los archivos están disponibles para uso y edición distribuida. Esta etapa es muy nueva, solo es aplicable a documentos de tipo digital. **Consulta:** es la etapa en donde los archivos se encuentran a disposición, con el fin de ser consultados, en esta etapa las medidas de seguridad y de acceso son importantes, considerando de quien debe de contar con el acceso autorizado en la información.

Por otro parte, está la variable **satisfacción del usuario**, Febres & Mercado (2020) Aclara que cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las sensaciones positivas que un producto o servicio genera en las personas, ya sean clientes o usuarios. El término "satisfacción" se utiliza para describir el punto de inflexibilidad en el que un cliente recibe todos los servicios prestados

por una organización pública o privada, el contacto que el cliente tiene al ser atendido en la unidad de trámites documentales es importante porque es el inicio de una buena o mala percepción que el cliente tenga sobre tal o cual acción que el cliente haya percibido como negativa o inadecuada al momento de hacer el trámite.

De otro modo, Cahuaya & Ñahuincopa (2016) Señalan que los niveles de satisfacción están vinculados a) Insatisfacción: cuando el desempeño de un producto está por debajo de las expectativas b) Satisfacción: se refiere a las expectativas que un servicio o producto supera o cumple lo que espera un cliente. c) Complacencia: cuando el desempeño es muchísimo mayor desbordando las expectativas. Cabe indicar que los niveles de satisfacción están determinados principalmente por la divergencia que existe entre las expectativas y la percepción, Kotler & Armstrong (2012) mencionan si se cuenta con satisfacción positiva, entonces se habla de que la percepción del cliente es mejor a lo esperado. Asimismo, si la satisfacción es neutral, entonces la percepción corresponde a las expectativas. Por último, la complacencia está definido cuando la percepción difiere de las expectativas. En general, esto ocurre posteriormente, cuando el cliente haya adquirido el servicio o producto, después de usarlo o después de dejar la empresa u organización que visitó. Esencialmente, las emociones del cliente determinarán si el cliente está satisfecho o no.

Por su parte Kwon & Remøy (2020) menciona que la satisfacción y productividad de los empleados es uno de los principales intereses de los empleadores. La incomodidad puede causar insatisfacción con su trabajo. Por lo tanto, es importante comprender qué factores contribuyen a la satisfacción de los empleados en los lugares de trabajo. Asimismo, Xue et al. (2019) manifiesta que la satisfacción de la persona es asociación de diversos componentes que están en relación a la percepción del servicio, el cual comprende el uso eficiente del tiempo, el sentimiento de logro y poder, así como esfuerzos y otros componentes relativos. Entonces la satisfacción del usuario es la respuesta psicológica de un usuario particular cuyo se satisface la demanda, es también un juicio del grado al que el producto y servicio o las

características del producto y servicio pueden satisfacer las necesidades de un determinado usuario (Shi & Yuan, 2019).

A continuación, se describen también fue conveniente establecer la base teórica de la descomposición de la satisfacción del usuario, según Silva et al (2021) manifiesta como dimensión a la **confiabilidad** definido como la capacidad de realizar y cumplir el servicio pactado de forma segura y precisa. Esta noción se amplía cuando una organización cumple lo pactado en la entrega de los servicios, reducción de costos y resolución de inconvenientes. Mantener una estricta relación con la calidad del servicio, pues algunas peculiaridades, como la credibilidad, veracidad y la honestidad están permitidas en los términos de la organización. Asimismo, la dimensión de **validez**, está orientado cuando el servicio contratado cumple con todas las expectativas que la persona espera, de manera que la persona se encuentra emocionalmente satisfecha y tranquila ya que todas sus expectativas han sido satisfechas. Finalmente se tiene a la **lealtad**, definida como la plena satisfacción del usuario, esto conlleva que los usuarios sean leales a las organizaciones, el cual están comprometidos a brindar buenos servicios de calidad, haciendo uso de indicadores de seguridad, cumplimientos de objetivos y mucho compromiso de los colaboradores.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

El estudio fue de tipo básica, considerada así ya que el estudio va a generar teorías y conocimientos (Hernández & Mendoza, 2018). También es denominado como investigación pura, dogmática o teórica que se diferencia porque rige las bases teóricas sobre sus raíces y permanece ahí (Díaz & Núñez, 2016).

Diseño de investigación

El diseño fue de carácter no experimental, porque fue una investigación que no trató de manipular de forma deliberada alguna variable del estudio para observar la variación en las otras (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, fue de transeccional o de corte transversal donde el investigador realizó una sola medición de la o las variables en cada individuo (Rodríguez & Mendivelso, 2018). Además, contó con un nivel descriptivo, ya que se efectuó para describir todos sus componentes principales (Guevara et al., 2020). Y correlacional, porque evaluó la relación que existe entre dos variables mediante la aplicación de técnicas estadísticas (Arias et al., 2020).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:

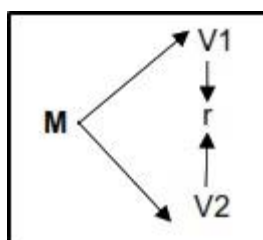
Dónde:

M = Muestra

V1: Gestión de tramite documentario

V2: Satisfacción del usuario

r = Relación



3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión de tramite documentario

Variable 2: Satisfacción del usuario

Nota: La operacionalización de las variables se encuentra en los anexos

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población

Es un conglomerado de casos, limitados, definidos y accesibles, que son referentes para la elección de la muestra, que guardan una serie de peculiaridades en común (Arias et al., 2016). La población estuvo compuesta por los 100 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Administración y Finanzas. Asimismo, se tomó como segunda población a 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, durante el año 2022.

Criterios de inclusión

Individuos entre 18 a 60 años

Criterios de exclusión

Individuos con cargos directivos

Individuos mayores a 60 años

Muestra

La muestra es la representación de la población, que generaliza y extrapola los resultados observados (Otzen & Manterola, 2017). A partir de ello se consideró a 100 colaboradores y 100 usuarios de la institución.

Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico ya que la muestra fue tomada mediante conveniencia (Otzen & Manterola, 2017).

Unidad de análisis

La unidad de análisis se considera al objeto de donde se desglosan las unidades a estudiarse (Azcona et al., 2013). Por consiguiente, la unidad de análisis fue constituido por un colaborador de la muestra, que responda el cuestionario de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

Para el estudio se hizo uso de la encuesta para ambas variables. Considerado como método sistemático de obtención de datos mediante ítems formuladas a un determinado grupo de sujetos con el fin de hacer la descripción de las peculiaridades de la población de origen (Salvador et al., 2021).

Instrumentos

En la presente investigación hizo uso del cuestionario de ítems como instrumento de obtención de información. Ya que el cuestionario se configura como un conglomerado de ítems que pueden ser cerradas y/o abiertas inherente a las variables a conocer y es considerado el instrumento más usado para obtener información (Landeau, 2012; Pozzo et al., 2018). Además, el cuestionario es factible para aplicar a grupo determinado del universo de estudio (Baena, 2017).

Validez

La actividad de validación de instrumentos se realizó mediante el juicio de opinión de expertos, ya que cada experto revisó y argumentó respecto a lo evaluado, que a pesar que no se encontraron de acuerdo, fue de gran apoyo en la identificación de fortalezas y debilidades del instrumento (Galicia et al., 2017). En tal sentido el proceso de validación se realizó en base a la revisión y evaluación de tres expertos que brindaron su opinión y sugerencia del instrumento.

Tabla 1 Validez de los instrumentos

Variables	N.º	Especialidad	Promedio	Opinión
Gestión de trámite documentario	1	Especialista	4.8	Óptimo
	2	Especialista	4.4	Óptimo
	3	Especialista	4.4	Óptimo
Satisfacción del usuario	1	Especialista	4.8	Óptimo
	2	Especialista	4.5	Óptimo
	3	Especialista	4.3	Óptimo

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos de obtención de datos, comprenden dos cuestionarios de preguntas, que fueron usados para obtener la información respectiva, el cual con anterioridad fueron sometidos a revisión y juicio de expertos, el cual según valoración se obtuvo el promedio de 4.53, verificándose la aplicabilidad.

Confiabilidad

La confiabilidad es la forma de determinar hasta qué nivel los resultados encontrados al realizar la aplicación de instrumentos son realmente consistentes, útiles y robustos; en otra definición, va relacionado a que si se recolectaría de forma reiterativa con el instrumento, se obtendría resultados similares (Martínez & March, 2015). Por lo tanto, la fiabilidad del instrumento de recojo de información, se llevó a cabo mediante el estadístico de Alpha de Cronbach, teniendo como criterios cruciales basados que el valor hallado debe ser mayor a 0.75, pues el valor que más se aproxime a la unidad será catalogado como confiabilidad idónea (Rodríguez & Reguant, 2020). El método estadístico está definido por la fórmula siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Tabla 2 *Tabla de valoración*

Coeficiente	Valor	Calificación
Alfa	< 0.9	Excelente
	< 0.8	Bueno
	< 0.7	Aceptable
	< 0.6	Cuestionable
	< 0.5	Pobre
	< 0.4	Inaceptable

Fuente: Tuapanta et al. (2017).

Según la aplicación del proceso estadístico se tuvo como valor a los siguientes resultados de las tablas inferiores.

Tabla 3 *Fiabilidad del cuestionario de gestión de trámite documentario*

Alfa	N° Ítems
0,926	21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 *Fiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario*

Alfa	N° Ítems
0.962	21

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos:

El estudio inicio con el trámite de la autorización en la entidad, se elaboró un documento solicitando consentimiento para ejecución de investigación. Ante ello se optó con la aceptación y autorización por parte de la institución, para ejecución de investigación, brindando el permiso y facilidad pertinente para aplicación de cuestionarios. Asimismo, según finalidad de la investigación que fue determinar los niveles de la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario. Ante ello, para la recopilación de datos se aplicó las encuestas, de manera presencial, cada una de ellas validadas por expertos con pruebas de fiabilidad, posterior a ello se realizó el trabajo en campo. Se procedió al ejecutar las encuestas a la muestra de estudio. Como técnica estadística se ordenó y vació la información en el programa de Excel y SPSS versión 26 para su posterior procesamiento estadístico, teniendo como escalas de valoración a las siguientes:

Tabla 5 *Escala de valoración de la gestión de trámite documentario*

Niveles	Intervalo
Mala	[21 – 48]
Medio	[49 – 76]
Buena	[77 – 105]

Fuente: Elaboración propia

Para las 21 preguntas que conforman el cuestionario, de la variable gestión de trámite documentario se configuró en base a una escala determinada por tres niveles que son: Buena, Medio y Mala, considerando los puntajes máximo y mínimo de la sumatoria del cuestionario (21 y 105).

Tabla 6 *Escala de valoración de satisfacción del usuario*

Niveles	Intervalo
Bajo	[21 – 48]
Medio	[49 – 76]
Alto	[77 – 105]

Fuente: Elaboración propia

Para el caso del cuestionario de satisfacción del usuario, igualmente se tomó como base el puntaje mínimo posible de 21 puntos y máximo de 105 puntos, para luego realizar la distribución equitativa en los tres niveles de intervalos.

Tabla 7 *Escala de valoración en dimensiones gestión de trámite documentario*

Niveles	Puntajes por dimensiones			
	Creación	Almacenamiento	Categorización	Transferencia
Bajo	[03 – 06]	[03 – 06]	[03 – 06]	[03 – 06]
Medio	[07 – 10]	[07 – 10]	[07 – 10]	[07 – 10]
Alto	[11 – 15]	[11 – 15]	[11 – 15]	[11 – 15]
Niveles	Distribución	Uso colaborativo	Consulta	
Bajo	[03 – 06]	[03 – 06]	[03 – 06]	
Medio	[07 – 10]	[07 – 10]	[07 – 10]	
Alto	[11 – 15]	[11 – 15]	[11 – 15]	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 *Escala de valoración en dimensiones satisfacción del usuario*

Niveles	Puntajes por dimensiones		
	Confiabilidad	Validez	Lealtad
Bajo	[07 - 16]	[07 - 16]	[07 - 16]
Medio	[17 - 26]	[17 - 26]	[17 - 26]

Fuente: Elaboración propia

Para poder determinar los niveles de las dimensiones su tuvo que establecer la tabla de valoración teniendo en cuenta la cantidad de preguntas por cada dimensión.

3.6 Método de análisis de datos:

La investigación fue soportada con softwares informáticos para el procesamiento de datos, siendo Microsoft Excel que ayudará en los descriptivos del estudio y el SPSS versión 26 para las inferencias. Seguidamente el análisis de datos se rigió mediante el siguiente protocolo:

Se calculó el estadístico de normalidad, el cual permitió validar el comportamiento y distribución de los datos y por ende se pudo optar por elegir la prueba idónea de contraste de hipótesis que puede ser paramétrica o no paramétrica

Dependiendo de la prueba de normalidad se aplicó la prueba de correlación, que viene ser la examinación de la magnitud y dirección de la relación de las variables de tipo cuantitativa de estudio (Mondragón, 2014)

3.7 Aspectos éticos:

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, rigiéndose rigurosamente en las normas APA y en la directiva establecida por la Universidad Cesar Vallejo. Además, la investigación se basó en aspectos éticos de carácter internacional, ya que se **respetó** a los sujetos de estudio, el dónde la participación se dará de manera voluntaria, así también se realizó considerando el juicio de **beneficencia**, dándose para fines del bien a la institución y a los individuos que serán participes; seguido se efectuó en función de **no maleficencia**, actuando sin causar perjuicios o daños a los participantes; como último se consideró la **autonomía** de los sujetos de la investigación, conservándose la información de forma verídica según su contextualización.

IV. RESULTADOS:

4.1. Descripción de resultados

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Tabla 9 Nivel de gestión de trámite documentario

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[21 – 48]	01	01.00%
Medio	[49 – 76]	48	48.00%
Alto	[77 – 105]	51	51.00%
Total		100	100.00%

Fuente: Base de datos del cuestionario gestión del trámite documentario

Interpretación:

Según la tabla superior, la gestión de trámite documentario está en el nivel de bajo del 01.00%(1); nivel medio en el 48.00% (48) y en el nivel alto del 51.00% (51); por lo que podemos afirmar que la gestión de trámite documentario está en un nivel alto.

Tabla 10 Niveles por dimensiones de la gestión de trámite documentario

Dimensión	Categorías	Cantidad	% del Total	
<i>Creación</i>	Bajo	[03 – 06]	3	3.00%
	Medio	[07 – 10]	42	42.00%
	Alto	[11 – 15]	55	55.00%
	Total		100	100.00%
Dimensión	Categorías	Cantidad	% del Total	
<i>Almacenamiento</i>	Bajo	[03 – 06]	2	2.00%
	Medio	[07 – 10]	42	42.00%
	Alto	[11 – 15]	56	56.00%
	Total		100	100.00%
Dimensión	Categorías	Cantidad	% del Total	
<i>Categorización</i>	Bajo	[03 – 06]	0	0.00%
	Medio	[07 – 10]	43	43.00%
	Alto	[11 – 15]	57	57.00%
	Total		100	100.00%

Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Transferencia</i>	Bajo	[03 – 06]	2	2.00%
	Medio	[07 – 10]	36	36.00%
	Alto	[11 – 15]	62	62.00%
		Total	100	100.00%
Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Distribución</i>	Bajo	[03 – 06]	3	3.00%
	Medio	[07 – 10]	48	48.00%
	Alto	[11 – 15]	49	49.00%
		Total	100	100.00%
Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Uso colaborativo</i>	Bajo	[03 – 06]	6	6.00%
	Medio	[07 – 10]	54	54.00%
	Alto	[11 – 15]	40	40.00%
		Total	100	100.00%
Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Consulta</i>	Bajo	[03 – 06]	1	1.00%
	Medio	[07 – 10]	45	45.00%
	Alto	[11 – 15]	54	54.00%
		Total	100	100.00%

Fuente: Base de datos del cuestionario gestión del trámite documentario

Interpretación

Se muestran los resultados obtenidos por dimensiones de la variable gestión de trámite documentario donde indican lo siguiente:

1. Para la dimensión creación de 100 colaboradores encuestados el 3.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 42.00% mencionan en nivel medio y el 55.00% indican que es alto.
2. Para la dimensión almacenamiento de 100 colaboradores encuestados el 2.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 42.00% mencionan en nivel medio y el 56.00% indican que es alto.
3. Para la dimensión categorización de 100 colaboradores encuestados el 43.00% mencionan en nivel medio y el 57.00% indican que es alto.
4. Para la dimensión transferencia de 100 colaboradores encuestados el 2.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 36.00% mencionan en nivel medio y el 62.00% indican que es alto.

5. Para la dimensión distribución de 100 colaboradores encuestados el 3.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 48.00% mencionan en nivel medio y el 49.00% indican que es alto.
6. Para la dimensión uso colaborativo de 100 colaboradores encuestados el 6.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 54.00% mencionan en nivel medio y el 40.00% indican que es alto.
7. Para la dimensión consulta de 100 colaboradores encuestados el 1.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 45.00% mencionan en nivel medio y el 54.00% indican que es alto.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Tabla 11 Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[21 – 48]	04	04.00%
Medio	[49 – 76]	40	40.00%
Alto	[77 – 105]	56	56.00%
Total		100	100.00%

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario

Interpretación:

Según la tabla supra, la satisfacción del usuario está en el nivel de bajo del 04.00%(4); nivel medio en el 40.00% (40) y en el nivel alto del 56.00% (56); por lo que podemos afirmar que la gestión de tramite documentario está en un nivel alto.

Tabla 12 Niveles por dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Confiabilidad</i>	Bajo	[07 - 16]	2	2.00%
	Medio	[17 - 26]	42	42.00%
	Alto	[27 - 35]	56	56.00%
	Total		100	100.00%
Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Validez</i>	Bajo	[07 - 16]	6	6.00%
	Medio	[17 - 26]	49	49.00%
	Alto	[27 - 35]	45	45.00%
	Total		100	100.00%
Dimensión		Categorías	Cantidad	% del Total
<i>Lealtad</i>	Bajo	[07 - 16]	5	5.00%
	Medio	[17 - 26]	47	47.00%
	Alto	[27 - 35]	48	48.00%
	Total		100	100.00%

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario

Interpretación

Se muestran los resultados obtenidos por dimensiones de la variable satisfacción del usuario donde indican lo siguiente:

1. Para la dimensión confiabilidad de 100 colaboradores encuestados el 2.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 42.00% mencionan en nivel medio y el 56.00% indican que es alto.
2. Para la dimensión validez de 100 colaboradores encuestados el 6.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 49.00% mencionan en nivel medio y el 45.00% indican que es alto.
3. Para la dimensión lealtad de 100 colaboradores encuestados el 5.00% manifiestan que se encuentra en un nivel bajo; el 47.00% mencionan en nivel medio y el 48.00% indican que es alto.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Prueba de normalidad

Se desarrolla esta prueba para conocer el tipo de prueba a utilizar, que podría ser de índole paramétrico o no paramétrico de correlación.

H0: Los datos obtenidos de la muestra no corresponden a una distribución normal

Ha: Los datos obtenidos de la muestra corresponden a una distribución normal

Regla de decisión

Si $p < 0.05$, se procede aceptar la hipótesis nula (H0)

Si $p > 0.05$, se procede aceptar la hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 13 Prueba de normalidad

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de tramite documentario	,113	100	,003
V2: Satisfacción del usuario	,097	100	,022
D1: Creación	,129	100	,000
D2: Almacenamiento	,136	100	,000
D3: Categorización	,196	100	,000
D4: Transferencia	,135	100	,000
D5: Distribución	,189	100	,000
D6: Uso colaborativo	,172	100	,000
D7: Consulta	,157	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia – SPSS v. 26

Interpretación

En la tabla mostrada, por presentar observaciones mayores a 50 mediciones, se tuvo que calcular el estadístico de Kolmogorov-Smirnov^a, asimismo los resultados de la significancia se encuentran por debajo del valor referencia 0.05, entonces se procede aceptar la hipótesis nula, que según regla de decisión los datos no presentan comportamiento normal, por lo tanto, para él estudio será necesario el

uso de una prueba de correlación no paramétrica, siendo las más adecuada el Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Nivel de significación:

El nivel de significación se procederá en base al valor del 5%, perteneciente al nivel de confianza del 95%.

Regla de decisión

Si $p > 0.05$, se procede aceptar la hipótesis nula (H0)

Si $p < 0.05$, se procede aceptar la hipótesis alterna (Ha)

Tabla 14 *Relación entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Creación	Coeficiente de correlación	,222*
		Sig. (bilateral)	,026
		N	100
	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	,262**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	100
	Categorización	Coeficiente de correlación	,127
		Sig. (bilateral)	,210
		N	100
	Transferencia	Coeficiente de correlación	,194
		Sig. (bilateral)	,053
		N	100
Distribución	Coeficiente de correlación	,138	
	Sig. (bilateral)	,170	
	N	100	

	Coefficiente de correlación	,001
Uso colaborativo	Sig. (bilateral)	,992
	N	100
	Coefficiente de correlación	,112
Consulta	Sig. (bilateral)	,269
	N	100

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

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

Fuente: Base de datos de los cuestionarios gestión de trámite documentario y satisfacción del usuario

Interpretación:

La tabla supra muestra la correlación entre las dimensiones de la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario, evidenciándose que la dimensión creación tiene el valor (Rho = 0,222; p=0,026); la dimensión almacenamiento (Rho = 0,262; p=0,008); la dimensión categorización (Rho = 0,127; p=0,210); la dimensión transferencia (Rho = 0,194; p=0,053); la dimensión distribución (Rho = 0,138; p=0,170); la dimensión uso colaborativo (Rho = 0,001; p=0,992) y la dimensión consulta (Rho = 0,112; p=0,269). Se verifica que los coeficientes de correlación son muy bajos, además la gran mayoría de los valores p son mayores a 0,05, aceptándose la hipótesis nula, refiriéndose no existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Prueba de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Nivel de significación:

El nivel de significación se procederá en base al valor del 5%, perteneciente al nivel de confianza del 95%.

Regla de decisión

Si $p > 0.05$, se procede aceptar la hipótesis nula (H0).

Si $p < 0.05$, se procede aceptar la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 15 *Relación entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario*

Rho de Spearman		Gestión del trámite documentario	Satisfacción del usuario
Gestión del trámite documentario	Coeficiente de correlación	1,000	,190**
	Sig. (bilateral)	-	,058
	N	100	100
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,190**	1,000
	Sig. (bilateral)	,058	-
	N	100	100

Fuente: Elaboración Propia – SPSS v. 26

Interpretación

En la tabla superior se muestran los resultados de la prueba de correlación Rho Spearman donde indica que existe una correlación de 0.190, evidenciando una correlación positiva muy baja entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Así mismo se muestra un valor de significancia bilateral de $p=0.058$, mayor al

estadístico de referencia $p=0.05$, lo cual significa que se acepta la hipótesis nula el cual menciona que no existe relación significativa entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

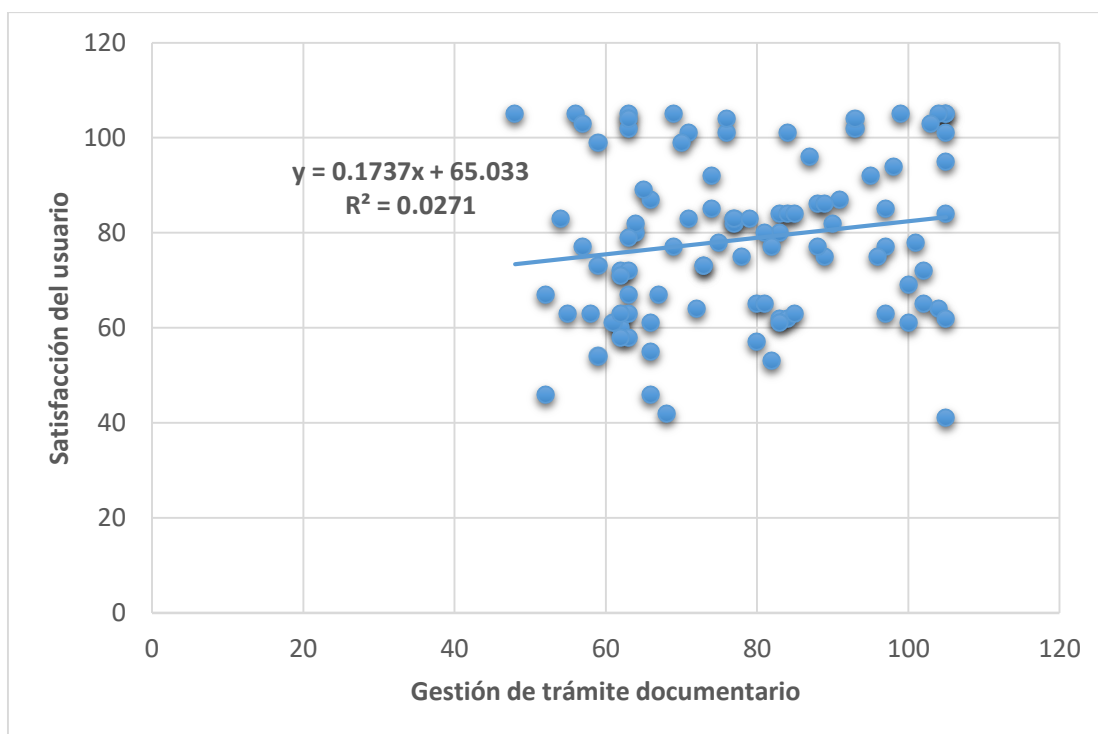


Figura 1 Dispersión entre variables

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura superior, se corrobora que existe correlación directa positiva muy baja entre variables gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022 y se puede observar una tendencia de línea recta dispersa de izquierda a derecha en los puntos configurados, lo cual indica que solo el 2.71% de la gestión de trámite documentario influye en la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN:

En cuanto a la variable gestión de trámite documentario los resultados muestran que está en el nivel de bajo del 01.00%(1); nivel medio en el 48.00% (48) y en el nivel alto del 51.00% (51); por lo que afirma que la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca 2022 está en un nivel alto. Por consiguiente, debemos considerar la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD (2017), el cual menciona que la gestión del trámite documentario mejora el intercambio de documentos y comunicaciones entre las instituciones públicas, así como garantizar que los procesos establecidos por la entidad, brinden accesibilidad transparente a la información. Esto indica que la gestión del trámite documentario es muy relevante en todas las organizaciones tanto públicas y privadas sin importar el fin a que se dedica, el cual genera eficiencia en todas las actividades. Para la Resolución de Secretaria General N° 075-2019-SG/MC (2019) del Ministerio de Cultura la gestión de trámite documentaria genera eficiencia, ya que minimiza la utilización de papel en la difusión de información en las comunicaciones tanto externas como internas. Es de gran importancia destacar que la gestión de documentos también permite "la coordinación y el control de los aspectos relacionados con la creación, recepción, conservación, acceso, organización, almacenamiento y difusión de documentos" (Russo, 2016). Bajo ese enfoque muchos estudios como De la Horra (2021) manifiesta que el nivel de desarrollo de la valoración de documentos varía mucho entre las organizaciones. Desde quienes cuentan con un sistema de archivo consolidado y normalizado hasta quienes no cuentan con un sistema de valoración en funcionamiento. Se puede decir que esto es la realidad de las organizaciones públicas peruanas que divergen entre ellas, el cual aun no se encuentran alineadas a las políticas de modernización, que muchas veces refleja insatisfacción a la comunidad. Asimismo Pérez et al. (2021) avala lo mencionado, ya que el gobierno digital, en su dimensión la interoperabilidad se encuentra en nivel incipiente en el Perú, ya que las entidades aun no aplican las políticas establecidas para la gestión de documentos, así como la falta de compromiso del personal directriz para su mayor implementación. Por otra parte Moreno (2018) es una oportunidad estratégica para que cualquier tipo de organización cumpla con los requisitos

archivísticos, así como organizar sus procesos y producir información documentada acorde con diversas herramientas que los sistemas de gestión documental ofrecen. En esa línea Suárez & Salmon (2021) la gestión del trámite documentario es una actividad vital para que las organizaciones. También Álvarez (2017) menciona que es esencial seguir creando mecanismos para la gestión de documentos que garanticen a las entidades contar con documentos mejor organizados.

Por otro lado, se muestran los resultados obtenidos por dimensiones de la variable de gestión de trámite documentario donde indican lo siguiente: Que su dimensión creación el 3.00% se encuentra en nivel bajo; el 42.00% en nivel medio y el 55.00% en nivel alto. La dimensión almacenamiento del 2.00% manifiestan se encuentra en nivel bajo; el 42.00% en nivel medio y el 56.00% en nivel alto. La dimensión categorización el 43.00% en nivel medio y el 57.00% en nivel alto. La dimensión transferencia el 2.00% en nivel bajo; el 36.00% en nivel medio y el 62.00% en nivel alto. La dimensión distribución el 3.00% en nivel bajo; el 48.00% en nivel medio y el 49.00% en nivel alto. La dimensión uso colaborativo el 6.00% se encuentra en nivel bajo; el 54.00% en nivel medio y el 40.00% en nivel alto y la dimensión consulta el 1.00% en nivel bajo; el 45.00% en nivel medio y el 54.00% en nivel alto. A pesar que todas las dimensiones de la variable se encuentran en niveles altos, aún faltan mejorar muchos aspectos entre ellos gestionar el trámite documentario apoyado con herramientas tecnológicas capaces de brindar eficiencia en la creación, almacenamiento, categorización, transferencia, distribución, uso colaborativo y consulta de la información. De acuerdo con Borges et al. (2020) que las tecnologías de la información tienen amplia contribución, capaces de innovar y mejorar la gestión documental, la calidad de procesos documentarios. Por otra parte Mena & Del Castillo (2018) manifiestan que los sistemas documentarios son buena opción ya que soportan a las organizaciones en la gestión de la incertidumbre relacionada con el control y creación de los diversos documentos que se generan en la organización. También Silva & Delgado (2020) que una buena gestión del trámite documentario implica es un claro ejemplo de la simplificación de procesos administrativos y debe estar acompañado con herramientas

tecnológicas, software que brinden agilidad a las actividades reduciendo las demoras, mejorando los trámites administrativos, así como los costos que generan estos, pudiéndose fomentar el desarrollo institucional. Entonces es de gran importancia enfocarse en todas las dimensiones de la gestión del trámite documentario, mejorándolo en todos sus subprocesos acompañado con las Tics, y en todas las áreas de la organización, de tal forma que se actúe y se responda los requerimientos documentales con agilidad y eficiencia.

La variable satisfacción del usuario está en nivel de bajo del 04.00%(4); nivel medio en el 40.00% (40) y en el nivel alto del 56.00% (56); por lo que se afirma que la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca 2022 está en un nivel alto. Al respecto destacamos lo que nos dice Febres & Mercado (2020) que aclara que cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las sensaciones positivas que un producto o servicio genera en las personas, ya sean clientes o usuarios. Entonces El término "satisfacción" se utiliza para describir el punto de inflexibilidad en el que un cliente recibe todos los servicios prestados por una organización pública o privada. En el estudio se corroboró que la satisfacción del usuario es adecuada en donde Kotler & Armstrong (2012) mencionan si se cuenta con satisfacción positiva, entonces se habla de que la percepción del cliente es mejor a lo esperado. Dicha satisfacción positiva según Espinosa & Parra (2020) es producto que las organizaciones implantan canales o medios inagotables para la retroalimentación y comunicación, fortaleciendo a mayor exhaustividad las relaciones con los usuarios y clientes.

Asimismo, se muestran los resultados obtenidos por dimensiones de la variable de satisfacción del usuario donde se encontró lo siguiente: Para la dimensión confiabilidad el 2.00% en un nivel bajo; el 42.00% en nivel medio y el 56.00% en nivel alto. Para la dimensión validez el 6.00% en un nivel bajo; el 49.00% en nivel medio y el 45.00% en nivel alto y para la dimensión lealtad el 5.00% en un nivel bajo; el 47.00% en nivel medio y el 48.00% en nivel alto. En ese sentido, se puede verificar que las dimensiones de la variable tienen niveles adecuados, pero aún se necesita fortificar conociendo las carencias en base a las encuestas de satisfacción que se pudiera realizar de forma más constantes en

diversos temas a los usuarios (endógenos y exógenos), con el fin de para tomar medidas que puedan apoyar en la gestión. Ya que según Espinosa & Parra (2020) menciona que de forma independiente se trate o no de las actividades que se dediquen, las organizaciones deben implantar canales o medios inagotables para la retroalimentación y comunicación, fortaleciendo a mayor exhaustividad las relaciones con los usuarios y clientes. Se puede decir que fortificar la relación con los usuarios tanto internos como externos, va permitir obtener opiniones de satisfacción que ayudaran a la entidad a mejorar.

La relación entre las dimensiones de gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario nos muestran que: La dimensión creación se encuentra en un nivel alto con 55.0%, la dimensión almacenamiento se encuentra con un nivel alto de 56.0%; la dimensión categorización se tiene un nivel alto con 57.0%; la dimensión transferencia se tiene un nivel alto con 62.0%; la dimensión distribución se tiene un nivel alto con 49.0%; la dimensión uso colaborativo se tiene un nivel medio con 54.0% y la dimensión consulta se tiene un nivel alto con 54.0%. Es importante considerar que vienen hacer las dimensiones de la gestión del trámite documentario mencionadas por Ramos (2020) donde la **Creación** del documento, es la generación del archivo que puede ser digital o en físico. **Almacenamiento:** depende del formato de creación, pudiéndose almacenarse de forma física o digital. **Categorización:** relacionado a la organización, indexación y clasificación de los archivos de acuerdo con ciertos parámetros dado en cada contexto. **Transferencia:** está referido a la recepción y envió de los archivos en función a sus atributos. **Distribución:** referido a la publicación según el tipo de documento, puede ser de uso público el cual necesitan divulgación. **Uso colaborativo:** que son disponibles para uso y edición distribuida y **Consulta:** es la etapa en donde los archivos se encuentran a disposición, con el fin de ser consultados.

Según el Rho Spearman existe una correlación de 0.190 positiva muy baja entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca 2022. Así mismo el valor de significancia bilateral de $p=0.058$, mayor a $p=0.05$ ($0.058 > 0.05$), lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En

consecuencia, el estudio encontró que las variables no presentan relación significativa, aunque la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario este en niveles adecuados, pero no presentan relación significativa, esto debido que aún falta más innovación en la gestión documental que según Borges et al. (2020) menciona que la innovación están vinculadas a la satisfacción del usuario. Además, estudios como el de Mamani et al. (2019) manifiestan que el proceso de gestión documental se mejora en base a sistema informáticos de trámites documentarios, lo que permite el aumento de la satisfacción del usuario. En esa línea Ninatanta (2017) que la tecnologías específicamente los sistemas informáticos aumentan la satisfacción en los colaboradores administrativos. También se confirma por Vargas & Limache (2020) que las variables de servicios de registro digital y la variable satisfacción del usuario están altamente correlacionadas. Finalmente se puede decir que la gestión de trámite documentario acompañado con tecnología generan mayor satisfacción y se relacionan significativamente.

VI. CONCLUSIONES:

- 6.1. Según el Rho Spearman existe una correlación de 0.190 positiva muy baja entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca 2022. Así mismo se muestra un valor de significancia bilateral de $p=0.058$, mayor a $p=0.05$ ($0.058 > 0.05$), lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- 6.2. La gestión de trámite documentario está en el nivel de bajo del 01.00%(1); nivel medio en el 48.00% (48) y en el nivel alto del 51.00% (51); por lo que podemos afirmar que la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca 2022 está en un nivel alto.
- 6.3. La satisfacción del usuario está en el nivel de bajo del 04.00%(4); nivel medio en el 40.00% (40) y en el nivel alto del 56.00% (56); por lo que podemos afirmar que la gestión de trámite documentario Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca 2022 está en un nivel alto.
- 6.4. La relación entre las dimensiones de la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario, se evidenció que la dimensión creación tiene el valor (Rho = 0,222; $p=0,026$); la dimensión almacenamiento (Rho = 0, 262; $p=0,008$); la dimensión categorización (Rho = 0, 127; $p=0,210$); la dimensión transferencia (Rho = 0, 194; $p=0,053$); la dimensión distribución (Rho = 0, 138; $p=0,170$); la dimensión uso colaborativo (Rho = 0, 001; $p=0,992$) y la dimensión consulta (Rho = 0, 112; $p=0,269$). los coeficientes de correlación son muy bajos, los valores p son mayores a 0,05, aceptándose la hipótesis nula, refiriéndose no existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1. Al responsable de la Oficina de Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca debe impulsar una gestión de trámite documentario eficiente con el fin de mejorar los servicios, reflejando la buena satisfacción tanto para usuarios internos como externos.
- 7.2. Al responsable de la Oficina de Secretaría General conjuntamente con el responsable de Oficina de Tecnología e Informática de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca debe impulsar una gestión de trámite documentario apoyado por un sistema de gestión documental (SGD) para brindar eficiencia en la creación, almacenamiento, categorización, transferencia, distribución, uso colaborativo y consulta de la información.
- 7.3. Al Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca realizar encuestas de satisfacción más constantes en diversos temas a los usuarios (endógenos y exógenos), con el fin de para tomar medidas que puedan apoyar a la mejora de la gestión.
- 7.4. Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca alinearse a las políticas de gobierno digital y de la modernización del Estado con el objetivo de mejorar no solamente el trámite documentario sino también otros aspectos de la gestión municipal que será relevante para un mejor desarrollo del distrito.

REFERENCIAS:

- Adriazola, A. (2017). *Propuesta Para La Gestión Documental De Archivos* [Pontificia Universidad Católica de Chile]. [https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/21380/Tesis MPG I Ana Maria Adriazola 2017.pdf?sequence=1](https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/21380/Tesis_MPGI_Ana_Maria_Adriazola_2017.pdf?sequence=1)
- Álvarez, E. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica e los archivos en Colombia. *Ciencia Unisalle*, 6, 103. http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21513/33072205_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araujo, S., & Vargas, M. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Revista Electronica Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, Merida – Venezuela, 22(11), 24–63. <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1020>
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 237–247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología. *Instituto de Investigaciones En Psicología - Universidad Nacional de La Plata*, 67–76. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); 3ra Edició). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Borges, S. C., Carneiro, C., Andrade de Lima, M., & Dias de Souza, M. (2020). Tecnologia da informação e desempenho da gestão documental em uma

- Universidade Federal. *Perspectivas Em Ciencia Da Informacao*, 25(1), 3–30.
<https://doi.org/10.1590/1981-5344/3547>
- Cahuaya, R., & Ñahuincopa, P. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Cuervo, J. F. (2019). *Análisis comparativo de sistemas nacionales de archivo (SNA). Estudio de caso : comunidad andina de naciones (CAN)*. Universidad de La Salle.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1053&context=maest_gestion_documental
- De la Horra, A. (2021). La transparencia de la valoración documental en las administraciones autonómicas españolas. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(1), e285.
<https://doi.org/10.3989/redc.2021.1.1716>
- Díaz, V. P., & Núñez, A. C. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de La Salud*, 14(1), 115–121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Espinosa, J., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo Del Conocimiento*, 5(08), 42–65. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1569>
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Freile, C. (2016). *Sistemas de Gestión Documental para la investigación*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/408/1/sistemas-de-gestion-documental-para-la-investigacion>
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El*

- Conocimiento*, 4(3), 163–173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas de la investigación. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Kwon, M., & Remøy, H. (2020). Office employee satisfaction: the influence of design factors on psychological user satisfaction. *Facilities*, 38(1–2), 1–19.
<https://doi.org/10.1108/F-03-2019-0041>
- Landeau, R. (2012). *Metodología y nuevas tendencias* (Editorial Alfa (ed.); Primera).
Legislativo, D. (2017). *Aprueban a Corporación Agrícola Olmos*.
- López, S. (2019). Document Management: good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. *Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 7(1), 16.
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Mamani, B., Mamani, J., & Lanchipa, E. (2019). Optimización del proceso de gestión documentaria con un sistema web basado en el framework ext js, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017. *Ingeniería Investiga*, 1(1), 107–123.
<https://doi.org/10.47796/ing.v1i1.127>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 20, 107–127.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844563.pdf>
- Mena, M., & Del Castillo, J. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 29(2), 0–0.
<https://doi.org/10.36512/rcics.v29i2.1213>
- Mendoza, A. L. (2016). La realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos. *Gobierno Del Principado de Asturias*, 1–56.
<https://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/63/1/Archivo.pdf>
- Meza Cruz, E. E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la*

- Municipalidad Provincial de Huari*, 2018. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Resolución de Secretaria General N° 075-2019-SG/MC, 52 (2019).
- Mondragón, M. (2014). Correlación de Spearman. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O., & Gutiérrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311–1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Moreno, I. (2018). Estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 10(1), 113–125. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>
- Morera, R. P., & Cid-Leal, P. (2018). Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(3), 1–15. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1507>
- Ninatanta, I. (2017). Sistema web responsive de trámite documentario para la mejora en la gestión documental en la municipalidad distrital Santiago de Cao 2017. *Innovación En Ingeniería*, 3(1), 9. <http://181.224.246.204/index.php/INNOVACION/article/view/1725>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2016). Broadband policies for Latin America and the Caribbean A Digital economy toolkit. *OECDiLibrary*, 389–421. <https://doi.org/10.1787/9789264251823-en>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Perez, M., Rodriguez, J., Alvarez, L., & Palomino, G. del P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. del P. (2021). Interoperabilidad

- en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 8(2), e046. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Quispe, J. (2017). Sistema de control de trámites vía web para mejorar la gestión documental en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2017. *Innovación e Ingeniería*, 3(1), 8. <https://core.ac.uk/reader/236063440>
- Quispe, J., & Vilchez, J. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ramos, J. (2020). *Aplicación web para mejorar la gestión y control documental de la Municipalidad Distrital de Miguel Checa - Sojo*. Universidad Nacional de Piura.
- Ríos, P., & Bravo, A. (2020). Propuesta de un modelo de gestión de trámite documentario para la UNPRG basado en la creación de una ventanilla única bajo el estándar BPM y un sistema web de consulta como soporte. *Revista Clake Education*, 1(1), 4–26. <http://revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/17>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Roseth, B. (2018). *Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros*. IADB. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>

- Russo, P. (2016). *Gestión documental en las organizaciones* (Editorial UOC (ed.)).
- Salvador, J. A., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Espanola de Documentacion Cientifica*, 44(2), 1–17. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1774>
- Shi, M., & Yuan, H. (2019). Impact of e-commerce website usability on user satisfaction. *Journal of Advanced Computational Intelligence and Intelligent Informatics*, 23(1), 91–96. <https://doi.org/10.20965/jaciii.2019.p0091>
- Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839–1856. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez, C., & Salmon, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *REHUSO: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales.*, 6(1), 74–86. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6i1.2986>
- Tuapanta, J. V., Duque, M. A., & Mena, Á. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un instrumento de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista Mkt Descubre*, 10, 37–48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Tuesta, J. R. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Revista Universidad de Manizales*, 18(2). <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>
- Vargas, M. del R., & Limache, E. M. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019. *Revista Veritas Et Scientia - UPT*, 9(2), 151–160. <https://doi.org/10.47796/ves.v9i2.390>
- Xue, H., Sharma, P., & Wild, F. (2019). User satisfaction in augmented reality-based training using Microsoft HoloLens. *Computers*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.3390/computers8010009>
- Zambrano, I. E., Quindemil, E. M., & Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en

universidades: una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6, 108–119.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022”								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión de trámite documentario					
¿Cuál es la relación entre la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022	Existe relación significativa alta entre la gestión de trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Creación	Equipos de apoyo Tecnología Medios de creación	01 al 03	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Bajo Medio Alto	[21 – 48] [49 – 76] [77 – 105]
			Almacenamiento	Digitalización Conservación Espacio físico	04 al 06			
			Categorización	Organización Clasificación Indexación	07 al 09			
			Transferencia	Envío/Recepción Trazabilidad Eficacia	10 al 12			
Distribución	Difusión Interacción Priorización	13 al 15						
¿Cuál es el nivel de gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?	Identificar el nivel de gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022	El nivel de gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022 , es alta	Uso colaborativo	Permisos/privilegios Compartición Capacidad de respuesta	16 al 18			
			Consulta	Búsqueda Seguridad Accesibilidad	19 al 21			
			Variable 2: Satisfacción del Usuario					
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022	El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alta	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Confiabilidad	Cumplimiento Seguridad Claridad Confianza Comodidad Empatía	01 - 06	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Bajo Medio Alto	[21 – 48] [49 – 76] [77 - 105]
			Validez	Atención Materiales y equipos Consulta Procedimientos Casuística Eficiencia	07 al 12			
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del trámite	Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la satisfacción del usuario en la	Existe relación significativa alta entre las dimensiones de la gestión del trámite documentario y la						

documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.	satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.	Lealtad	Disposición Procesos Respeto Soluciones Motivación	13 al 21			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
<p>Enfoque: Tipo: Básico Método: Cuantitativo Diseño: Descriptivo, correlacional, transversal, no experimental</p>		<p>Población: La población estuvo compuesta por los 100 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Administración y Finanzas. Asimismo, se tomó como segunda población a 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, durante el año 2022</p> <p>Muestra: La muestra del estudio estará conformada por 100 trabajadores administrativos y 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Muestreo no probalístico por conveniencia</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: se usó la hoja Excel, ordenados por sus variables y preguntas, para la estimación de los resultados de acuerdo con los objetivos, uso del SPSS v. 26</p> <p>Inferencial: Se usó el coeficiente de correlación de Spearman</p>			

Anexo 02: Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de trámite documentario	Permite “coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2016).	La gestión de tramites documentario, es relevante para las organizaciones públicas, ya que existe una mejor gestión en este aspecto se podrá dar eficiencia a los procesos y las actividades que se abordan en la gestión pública.	Creación	Equipos de apoyo Tecnología Medios de creación	Ordinal
			Almacenamiento	Digitalización Conservación Espacio físico	
			Categorización	Organización Clasificación Indexación	
			Transferencia	Envío/Recepción Trazabilidad Eficacia	
			Distribución	Difusión Interacción Priorización	
			Uso colaborativo	Permisos/privilegios Compartición Capacidad de respuesta	
			Consulta	Búsqueda Seguridad Accesibilidad	
Satisfacción del usuario	Cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las emociones positivas que genera un producto o servicio en las personas sean estos consumidores o usuarios (Febres & Mercado, 2020).	La satisfacción del usuario es producto de muchos factores, y el primordial viene ser la calidad de servicio que cuentan para hacer las cosas.	Confiabilidad	Cumplimiento Seguridad Claridad Confianza Comodidad Empatía	Ordinal
			Validez	Atención Materiales y equipos Consulta Procedimientos Casuística Eficiencia	
			Lealtad	Disposición Procesos Respeto Soluciones Motivación	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario: GESTIÓN DEL TRAMITE DOCUMENTARIO

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

La presente encuesta tiene como intención su apreciación sobre el nivel de gestión del trámite documentario en la MDNC – 2022.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN						
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
1	2	3	4	5		
ITEM	GESTIÓN DEL TRAMITE DOCUMENTARIO DIMENSIONES	1	2	2	4	5
CREACIÓN						
01	La entidad se apoya con equipos para mejorar la creación de documentos.					
02	La entidad, hace uso de tecnología para agilizar la creación de documentos					
03	La entidad, facilita diversos medios para la creación de documentos					
ALMACENAMIENTO						
04	La entidad, digitaliza los documentos generados para tenerlos en medios digitales					
05	La entidad, conserva los documentos de manera idónea					
06	La entidad, optimiza espacio físico para el almacenamiento de documentos					
CATEGORIZACIÓN						
07	Los documentos de la institución se encuentran organizados					
08	La clasificación de documentos se encuentra arreglados					
09	Los documentos se encuentran indexados con un identificador					
TRANSFERENCIA						
10	El procedimiento de envío y recepción de documentos es oportuno					
11	La trazabilidad de los documentos en proceso guarda entendimiento					
12	El proceso de transferencia de documentos guarda eficacia					
DISTRIBUCIÓN						
13	La difusión de documentos externos se realiza de manera rápida					

14	El canal de tramite documentario que cuenta la entidad permite la interacción con otras entidades					
15	La entidad, prioriza los documentos para el envío y recepción					
USO COLABORATIVO						
16	Los colaboradores manipulan los documentos en base a permisos y privilegios					
17	Las áreas permiten compartir documentos simultáneamente a diversos usuarios					
18	Las áreas de la institución facilitan documentos de forma ágil					
CONSULTA						
19	Las búsquedas de documentos en la institución se realizan de forma precisa					
20	La seguridad de la información de los documentos es idónea					
21	Los usuarios acceden a documentos de forma rápida	x				

Cuestionario: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

La presente encuesta tiene como intención su apreciación sobre el nivel de satisfacción de usuario en la MDNC – 2022.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIMENSIONES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD						
1	El cumplimiento de los servicios que brinda la entidad son de buena expectativa					
2	Se siente seguro al momento al recibir algún servicio en la municipalidad					
3	La información las áreas de la entidad es clara y precisa					
4	La información que le brindan para realizar algún trámite es confiable					
5	Se siente cómodo a la hora de recepcionar y enviar documentos en la entidad					
6	El personal de atención al usuario es empático					
7	Se siente confiado y seguro con la información que le brinda la entidad					
VALIDEZ						
8	La atención de las áreas en la institución es adecuada					
9	Los tramites que realiza en la municipalidad es rápido y preciso					
10	Los materiales y equipos que cuenta la municipalidad le permiten ser eficientes					
11	Se siente a gusto al momento de realizar alguna consulta en la municipalidad					
12	Los procedimientos que la municipalidad lleva a cabo son adecuados					
13	Los inconvenientes y diversos casos presentados son solucionados de forma oportuna					
14	El personal de la municipalidad opera con total eficiencia					
LEALTAD						

15	La entidad se preocupa por mejorar su procedimiento					
16	Los procesos de los servicios municipales son buenos					
17	El personal de la municipalidad siempre actúa con respeto					
18	La municipalidad le brinda múltiples opciones de solución					
19	El personal tiene capacidad de solucionar problemas					
20	Le motiva realizar algún trámite en la municipalidad					
21	Brinda buenas recomendaciones de la atención que da la municipalidad					

Anexo 04: Validación de instrumento mediante criterio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Marina Cajan Villanueva
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Administración de los servicios de Enfermería.
Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión del trámite documentario.
Autor (s) del instrumento (s): Br. Dany Aguilar Cordero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del trámite documentario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del trámite documentario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del trámite documentario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, _14_ de junio de 2022

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Marina Cajan Villanueva
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : ...Administración de los servicios de Enfermería.....
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción del usuario.
 Autor (s) del instrumento (s): Br.Dany Aguilar Cordero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							48

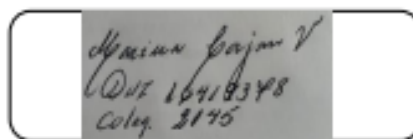
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_Aplicable_____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, __14__ de junio de 2022



Handwritten signature: Marina Cajan V.
 DNI 16418348
 Cel. 9175

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Nixon Omar Fernández Carrión
 Institución donde labora : Gobierno Regional de Ayacucho
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Especialista en Gobierno Digital)
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de trámite documentario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Dany Aguilar Cordero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Trámite Documentario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de Trámite Documentario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Trámite Documentario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 07 de junio de 2022



ING. NIXON OMAR FERNÁNDEZ CARRIÓN
 CIP. 244464
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Nixon Omar Fernández Carrión
 Institución donde labora : Gobierno Regional de Ayacucho
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Especialista en Gobierno Digital)
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Dany Aguilar Cordero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 07 de junio de 2022



ING. NIXON OMAR FERNÁNDEZ CARRIÓN
 CIP. 244464
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Miguel Ángel Román Martínez García
 Institución donde labora : Corte Superior de Justicia de San Martín
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas (Director de Informática)
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de trámite documentario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Dany Aguilar Cordero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Trámite Documentario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de Trámite Documentario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Trámite Documentario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 07 de junio de 2022



ING. MIGUEL ÁNGEL ROMÁN MARTÍNEZ GARCÍA
 CIP. 222504
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Miguel Ángel Roman Martínez García
 Institución donde labora : Corte Superior de Justicia de San Martín
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas (Director de Informática)
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Dany Aguilar Cordero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 07 de junio de 2022



ING. MIGUEL ÁNGEL ROMÁN MARTÍNEZ GARCÍA
 CIP. 222504
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

Anexo 05: Autorización de la entidad

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CARTA DE AUTORIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICO DE NIVEL DE TESIS

DE: Segundo Gonzalo Vasquez Tan
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca

A: Dany Aguilar Cordero
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación aplicados en la institución a mi cargo

FECHA: Nueva Cajamarca, 07 de junio de 2022.

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a DANY AGUILAR CORDERO, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: **Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022**, el cual tuvo por objetivo: Establecer la relación entre la gestión de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,




Segundo Gonzalo Vasquez Tan
Alcalde
DNI N° 31432420

Anexo 06: Base de datos estadísticos

Gestión del trámite documentario																						
Nro.	Creación			Almacenamiento			Categorización			Transferencia			Distribución			Uso colaborativo			Consulta			TOTAL
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	62
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	1	4	3	5	4	93
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	1	3	4	5	5	3	74
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
5	3	2	2	1	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	59
6	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	1	5	4	4	4	5	88
7	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	75
8	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	80
9	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	91
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62
11	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	83
12	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	74
13	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	4	83
14	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	55
15	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	66
16	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	90
17	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	72
18	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	67
19	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	64
20	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	2	4	5	5	4	93
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	101
22	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	4	3	4	4	89
23	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	84
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	82
25	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	87
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	80
27	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	73

28	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	58
29	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	76
30	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	77
31	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	64
32	4	4	3	1	4	4	5	2	1	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	3	2	63
33	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	73
34	1	2	3	5	3	2	3	3	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	52
35	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	77
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	77
37	1	1	1	1	2	1	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	68
38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	97
39	4	5	3	5	3	2	3	5	1	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	5	3	66
40	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	97
41	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	3	4	5	5	83
42	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	89
43	4	4	3	1	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	69
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	3	4	4	5	5	95
45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	79
46	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	66
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	81
49	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	52
50	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	2	48
51	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
52	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	97
53	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
54	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	54
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	100
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
59	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	69
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	102

61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	104
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
63	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	76
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	104
66	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	98	
68	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	100
69	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	83
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
75	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	99
76	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	56	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62	
78	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	3	4	5	85
79	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	71
80	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62
81	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	2	4	5	5	5	4	88
82	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	96
83	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	102
84	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	57
85	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	81
86	4	3	2	1	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	1	1	3	2	3	1	57
87	3	4	2	2	2	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	5	4	66
88	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	71
89	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
90	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	70
91	5	5	5	3	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4	4	1	1	4	5	5	3	85
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
93	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	78

94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
95	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	59	
96	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	65	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
98	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	103

Satisfacción del usuario																						
Nro.	Confiabilidad							Validez							Lealtad							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	62
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	85
4	4	4	3	5	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	72
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	54
6	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	86
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	78
8	3	3	3	5	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	65
9	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	87
10	3	4	2	5	5	1	4	2	1	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	60
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
12	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	92
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	80
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
15	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	87
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	82
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	64
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	67
19	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	2	5	80

53	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
54	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	83
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
56	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	69
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
60	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	72
61	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
64	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	41
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
66	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	73
67	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	94
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
69	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	61
70	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	101
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	101
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	62
74	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
80	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	58
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	77
82	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	5	3	5	4	2	75
83	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	65
84	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	1	3	5	2	3	3	3	77
85	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65

86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	103
87	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	55	
88	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	
89	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	77	
90	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	99	
91	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	84	
92	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
93	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	75	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	99	
96	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	89	
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	104	
98	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	71	
99	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	67	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	103	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.", cuyo autor es AGUILAR CORDERO DANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 06 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 05-08- 2022 19:59:41

Código documento Trilce: TRI - 0323290