



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la  
Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana  
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Gisella Del Carmen Yopán Mego.

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

---

Dr.  
Presidente

---

Mgtr.  
Secretario

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

**Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en un ser profesional, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduados, esta tesis que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Gisella Del Carmen Yopán Mego, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017”, presentada, en 99 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de Abril del 2017

---

Gisella Del Carmen Yopán Mego

DNI: 70559889

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	39
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	53
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Resultados descriptivos	55
3.2. Contrastación de hipótesis general y específicas	57
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	72
<b>V. CONCLUSIONES</b>	76

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>79</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>81</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>84</b>

Anexo A Matriz de consistencia

Anexo B Matriz de operacionalización de variables

Anexo C Instrumentos

Anexo D Base de datos de la confiabilidad de variables

Anexo E Base de datos

Anexo F Documentos de validación

Anexo G Certificados de validez



## Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable trámite documentario	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	42
Tabla 3	Baremos de la variable trámite documentario	48
Tabla 4	Baremos de la variable satisfacción del usuario	48
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento	49
Tabla 6	Nivel de confiabilidad del instrumento trámite documentario	49
Tabla 7	Confiabilidad trámite documentario por dimensiones	50
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario	50
Tabla 9	Confiabilidad satisfacción del usuario por dimensiones	51
Tabla 10	Distribución de datos según la variable trámite documentario	54
Tabla 11	Distribución de datos según la dimensión registro	55
Tabla 12	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la satisfacción del usuario	56
Tabla 13	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	57
Tabla 14	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	57
Tabla 15	Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la satisfacción del usuario	58
Tabla 16	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la calidad funcional percibida	60
Tabla 17	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	60
Tabla 18	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	61
Tabla 19	Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la calidad funcional percibida	61
Tabla 20	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la calidad técnica percibida	62
Tabla 21	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	63
Tabla 22	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	63
Tabla 23	Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la calidad técnica percibida	64

Tabla 24	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la confianza percibida	65
Tabla 25	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	65
Tabla 26	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	66
Tabla 27	Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la Confianza	66
Tabla 28	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la expectativa	67
Tabla 29	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	67
Tabla 30	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	68
Tabla 31	Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la confianza Estimaciones de parámetro	68

### Lista de figuras

Figura 1	Niveles de la variable tramite documentario	54
Figura 2	Niveles de la dimensión registro	55
Figura 3.	Representación del área COR como incidencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario.	59

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017. La investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, el método utilizado es el hipotético deductivo que consiste en la observación al fenómeno a estudiar, el tipo de estudio es descriptivo con un diseño no experimental, transversal y correlacional causal. La investigación estuvo dirigida a una población de 250 usuarios que acuden a la Dirección Regional de Lima Metropolitana en el 2017 – Lima, que a través de una ecuación de determino el tamaño de la muestra siendo un total de 152 usuarios, siendo un muestreo probabilístico, aleatorio. Se elaboró dos cuestionarios que se tomó a los usuarios, el primero para evaluar el trámite documentario y la segunda para evaluar la satisfacción, se aplicó la técnica de encuesta, dichos instrumentos fueron validados a criterio de expertos y determinados su confiabilidad con el coeficiente de Alpha de Cronbach teniendo como resultado una fiabilidad aceptable.

Y según los resultados obtenidos del pseudo R cuadrado, estarían presentando la influencia porcentual de la variable tramite documentario en la satisfacción de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, el resultado de Nagelkerke igual a 0.190 significaría que el 19 % estaría implicando en la variabilidad de la satisfacción de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, y el p valor  $0,000 < \text{al valor } 0,05$  en la prueba de contraste de verosimilitud rechaza la hipótesis nula en consecuencia: El trámite documentario influye en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

Palabras claves: Trámite documentario, satisfacción del usuario, calidad, expectativas.

## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between documentary process and user satisfaction in the Regional Directorate of Education of Metropolitan Lima 2017. The research was performed in the quantitative approach, the method used is the hypothetical deductive consisting of The observation of the phenomenon to be studied, the type of study is descriptive with a non-experimental, transverse and correlational causal design. The research was directed to a population of 250 users who come to the Regional Directorate of Lima Metropolitan in 2017 - Lima, that through an equation of determination the size of the sample being a total of 152 users, being a probabilistic sampling, random. Two questionnaires were drawn up for the users, the first to evaluate the documentary process and the second to evaluate satisfaction, the survey technique was applied, these instruments were validated by experts and determined their reliability with the coefficient of Alpha Of Cronbach resulting in acceptable reliability.

And according to the results obtained from the pseudo R squared, they would be presenting the percentage influence of the variable documentary process in the satisfaction of the users that go to the Regional Directorate of Education, Metropolitan Lima in 2017, the result of Nagelkerke equal to 0.190 would mean that 19% would imply in the variability of the satisfaction of the users that go to the Regional Directorate of Education, Metropolitan Lima in 2017, and p value 0.000 <to the value 0.05 in the test of likelihood contrast rejects the hypothesis Null accordingly: The documentary process influences user satisfaction in the Regional Directorate of Education of Metropolitan Lima 2017.

Key words: Documentary process, user satisfaction, quality, expectations

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Rodríguez (2013) en la tesis sistema de gestión Documental de la Universidad Agraria – Nicaragua para optar por el Título de Maestría Gestión Documental y Administración de Archivos en la Universidad Internacional de Andalucía Sede Iberoamericana Santa María de la Rábida, propone como objeto General contribuir a la Gestión de la Información de la UNA a través de la creación de un Sistema de Gestión de Archivos que permita la organización, conservación y disposición de los documentos de archivos que se generan de la institución para la preservación de la memoria histórica e institucional de la UNA. Se utilizó como metodología descriptiva, correlacional. La muestra de estudio se aplica a un universo de 43 personas. Los instrumentos que se emplearon fueron la entrevista y la observación. El investigador concluye que de contar con la aprobación de las autoridades de la Universidad Nacional Agraria y el Consejo Universitario que es un ente legal para la aprobación de normas que se implantaran en la universidad, y el apoyo decidido del involucrado de la entidades propuestas para poner en marcha la propuesta de este documento, el que permitirá contar con un verdadero sistema de Archivo Institucional que será llamado Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria (SGDUNA).

Quinteros y Fuentes (2012) en la tesis diseño de un Sistema de Gestión documental para el programa de ingeniería de sistemas, para optar por el Título de Ingeniero de Sistema, en la Universidad de San Buenaventura (Bogotá), propone como objeto General es diseñar un sistema de gestión documental para el Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de San Buenaventura. La metodología de la investigación es Empírico – Analítica, las técnica de recolección fueron las encuestas y entrevistas aplicado al personal administrativo y al personal del área de desarrollo tecnológico del Programa de Ingeniería de Sistema, consultas a fuentes como libros, revistas, cartilla e internet. El investigador concluye que el análisis y diseño de Gestión Documental es una propuesta que traerá beneficios para la institución y las personas que la

conforman. Se pretende que en base a esta propuesta, en un futuro, se pueda implementar este sistema, y de esta forma facilitar el acceso a la información, que se gestiona dentro de la Universidad de San Buenaventura de Sede Bogotá.

Amaya (2011) en la tesis propuesta de implantación de un sistema de gestión documental informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de el Salvador para optar por el Título de III Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos, en la Universidad Internacional de Andalucía Sede Iberoamericana Santa María de la Rábida, propone como objeto General desarrollar un sistema informatizado para gestionar la documentación generada y recibida en la Universidad como evidencia del desarrollo de sus funciones y actividades para mejorar el control de los documentos de forma eficiente y contribuir al resguardo del patrimonio institucional y mejorar el servicio de sus usuarios (alumnos, profesores y resto de la sociedad donde se inserta). La población a evaluar será en la Universidad a nivel global en las oficinas de cada Órgano Directivo, Dirección, Decanato o Unidad, las cuales ascienden a 23, las técnicas de recolección fueron consultas a expertos, búsqueda en internet y documentación electrónica. El investigador concluye crear una aplicación informática para la gestión integral de documentos, significa tomar en consideración que ésta debe automatizar todos los ámbitos que dicha gestión requiere: creación de los documentos, el sistema de clasificación, el sistema de descripción, el control de autoridades, la transferencia y la eliminación, la gestión del depósito y finalmente uno de los más principales como la consulta de los documentos por parte de los usuarios finales.

Contreras y Ferrero (2011) en la tesis diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones Jurídicas, para optar por el Título de Ingeniero de Sistema, en la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá), propone como objeto General es diseñar un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en un entorno jurídico. La presente investigación fue planeada para ser usado en firmas de abogado cuyo tamaño fuera pequeño y que todavía no contaran con un sistema de gestión documental. Las razones por las cuales se llegó a esta porción



de mercado se debe 1ro a que el sector de abogados es abundante, existiendo cantidad de empresas donde trabajar, 2do las empresas no cuentan con SDG y 3ro son fáciles de estudiarlas y confrontarlas. El investigador concluye que las premisas iniciales del proyecto de grado, donde se nota la clara separación y desconocimiento mutuo de las áreas que conciernen a la gestión documental, como lo son los archivística y la gestión del conocimiento y el concepto de gestión documental que se tiene popularmente en desarrollo de software; el modelo propuesto seguramente une a estas distintas ciencias y tendencias para complementarse y ayudarse mutuamente con el fin de sacar el mejor provecho a lo que cada una aporta para lograr la implementación de la gestión documental se exitosa en una entidad.

Álvarez (2012) en su estudio sobre Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Para obtener el grado de magister en sistemas de calidad, en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en un red de supermercados del Gobierno. Presento una metodología de tipo descriptiva, con una muestra de 839 encuestados. Se concluye en primer lugar que el índice de la calidad de servicio presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.

Salto (2014) en su estudio sobre la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, para obtener el grado de magister en gestión de los servicios de salud, Quito. Tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una

encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p < 0,000$ ...). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p < 0,000$ ).

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Calmet (2014) en la tesis sistema Informático Web de trámite documentario para la UGEL de Zarumilla – Tumbes Utilizando los Frameworks Angularjs y Spring Mvc, presentada para optar el Título de Ingeniero de Computación y Sistemas en la Universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo), propone como objeto General de la investigación analizar el proceso actual de trámite documentario y el flujo de documentos de la UGEL de Zarumilla que permita la posterior identificación de requerimientos de usuario. La presente investigación es de tipo cualitativa y tecnológica porque tiene como objetivo el desarrollo de un Sistema de Trámite Documentario para la Unidad de Gestión Educativa Local de Zarumilla con la finalidad de automatizar el proceso de trámite documentario en la institución. Los instrumentos que utilizaron fueron Observación participante y la Revisión Documenta. El investigador concluye que la UGEL de Zarumilla por manejar una gran cantidad de documentos de tramitación, éstos se procesan de una manera ineficiente y rudimentaria, lo que ocasiona serias deficiencias en la atención de dichos trámites, por lo que es necesaria la implementación de un sistema de información que permita el ágil manejo de los documentos y trámites al interior de la institución y se desarrolló el sistema informático web de trámite documentario.

Ibérico (2013) en la tesis Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo –

Moyobamba 2013, presentada para optar el título de Ingeniero de Sistema e Informática en la Universidad Nacional de San Martín (San Martín), propone como objeto General de la investigación determinar de qué manera el Sistema de Trámite Documentario basado en firma digital mejorará la Gestión documentaria en el Proyecto Especial Alto Mayo. El diseño que se puso en práctica en esta investigación fue Correlacional / causal. Busca describir las correlaciones o relaciones causales entre variables, en uno o más indicadores y en un momento determinado. La muestra de estudio está conformada por la población comprendida por todos los usuarios internos involucrados en la gestión documentaria y por la dependencia de Gerencia y Administración de la institución con un total de 80 individuos. El investigador concluyó que en cada proceso documentario es requisito indispensable la adecuada aplicación de los principios de gestión documental, que garanticen la autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y disponibilidad de la información bajo las condiciones y durante el tiempo que las normas vigentes lo requieran. Por lo cual el Sistema de Trámite Documentario basado en Firma Digital cumple con dichas garantías de seguridad y control mejorándose el proceso de trámite documentario.

Huiza (2013) en la tesis satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval Callao Octubre – Diciembre 2003, para optar el Título de Magister en Enfermería mención Gestión en Enfermería, propone como Objetivo General Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval Callao. El Tipo de Estudio es de naturaleza cuantitativa, descriptiva y prospectiva, asimismo es de corte transversal, la muestra de estudio se aplica a 260 efectivos militares y los instrumentos que se emplearon fueron encuestas. El investigador concluye que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal de salud (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

Valles y Taquiri (2011) en la tesis diseño e Implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad del Callao para optar por el Título de Ingeniería de sistemas en la Universidad Tecnológica del Perú, propone como Objeto General Priorizar la atención de los usuarios y administrados, simplificando los procesos administrativos, con la incorporación de Tecnología de Información y Comunicación que permitirá mejorar la calidad del servicio y transparencia que sustentan los procesos de modernización del Estado y Fortalecimiento de Capacidades para el usos de Tecnología de Información y Comunicación. El método que se utilizó para la recolección de la información fue el método inductivo deductivo y fundamentado en la técnica de la encuesta y el instrumento, dos cuestionarios diseñados con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple. El investigador concluye que la Implementación que se propone en esta investigación, posee una visión integradora de la gestión de documentos y se convierte en una oportunidad para ser generalizado a aquellas organizaciones que deseen realizar con calidad dicho proceso, bajo un ambiente colaborativo, debido a la importancia y beneficios que trae.

Carrera (2010) en la tesis análisis y diseño de un sistema de trámite de documentos de pago a proveedores Vía Intranet, presentada para optar por el título de Ingeniero Informático en la Pontificia Universidad Católica Del Perú (Lima), propone como objeto General de la investigación desarrollar una aplicación vía Intranet que permita el trámite de documentos de pago a proveedores, que podría ser implementada dentro de cualquier institución organizada en unidades. En el desarrollo de este proyecto se empleó una metodología Orientada a Objetos, basándose en el Proceso Unificado de Desarrollo de Software RUP (Rational Unified Process en inglés). Para este proyecto se va a utilizar una arquitectura WEB basada en una arquitectura de aplicaciones de tres capas, en donde se separa la presentación, la lógica del negocio y el acceso a los datos. El investigador concluyo que se cumplió con el objetivo de realizar el análisis y diseño de un sistema de Trámite de Documentos de Pago a Proveedores vía Intranet, con el fin de apoyar las labores administrativas de una institución organizada en unidades como la PUCP, institución del caso práctico. Se realizó el análisis y diseño del sistema en base a

los procesos principales del negocio. Los requerimientos se determinaron a través del levantamiento de información en las reuniones sostenidas con el personal involucrado en los 101 procesos del negocio de cada unidad, y fueron refinados con la participación de ellos en el diseño de los prototipos. La participación de los “stakeholders” y futuros usuarios del sistema durante el proceso de desarrollo de software es de suma importancia para alcanzar los propósitos de la institución.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases Teóricas de la variable trámite documentario**

A través de la literatura consultada se ha podido revisar una serie de definiciones relacionadas con la variable de estudio; a continuación presentamos aquellas que son relevantes:

Según Vásquez (2006) definió trámite documentario como:

El conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (p.9)

En la cual el autor manifiesta que es el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

Según Otlet (1934, traducido por Ayuso 2007) mencionó que:

Es la documentación organizada y consistente en poder ofrecer sobre todo orden de hecho y conocimiento informaciones documentadas: 1° universales en cuanto su objeto,; 2° seguras y verdaderas; 3 completas, 4° rápidas; 5° al día; 6° fáciles de obtener;

7° reunidas por anticipado y dispuestas a ser comunicadas y 8° puestas a disposición del mayor números de usuarios (p.6).

Por otro lado Santa María (2013) definió el trámite documentario como:

Una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización (p. 32).

También Mendoza (2015) lo definió como “la unidad de trámite documentario está encargada de administrar la documentación oficial y asegurar su oportuna distribución; así como de planear y organizar el sistema de archivo central de la Facultad”.

A partir de lo leído, podemos asumir que el Trámite documentario es un conjunto de procesos que permiten a las organizaciones tener el control de la ubicación física, actual y pasado de la documentación que llega y genera dentro de ellas, con propósito de mejorar sus flujos y diligencias.

Para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital, es necesario que atraviesen por las etapas de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final. Por lo tanto, a continuación se realiza una breve descripción de cada etapa:

Producción documental: Es la generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones”; en esta etapa se deben tener en cuenta todos “los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia. (BCU, 2013)

Recepción de documentos: Es el conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. En esta etapa se debe verificar que los documentos se encuentren completos, que correspondan a lo anunciado y sean de competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes. (BCU, 2013)

Distribución de los documentos: Son actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. Esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la entidad. (BCU, 2013)

Trámite de documentos: Tiene que ver con el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa. En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, los cuales conforman las Series documentales que se observan en las Tablas de Retención Documental. (BCU, 2013)

Organización de los documentos: Es el proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de un Fondo de una entidad. (BCU, 2013)

### **Procesamiento de documentos**

Es un generador de productividad. La definición del sistema de procesamiento de documentos permite comprender cada uno de los módulos que lo componen, siendo sus componentes: La creación, administración, almacenamiento, visualización, sistemas de impresión electrónica y seguridad de los documentos. (Ibérico, 2013; p.58)

Se definen ciertas facetas que identifican claramente la función del documento y su contribución al proceso de documentos.

Las facetas según Ibérico (2013) mencionó:

Procesamiento del documento: Agrupa todo tipo de operación, procedimiento y medio que permite obtener un documento. Esto involucra medios tecnológicos de diversa índole, tales como display, software, medio magnético, papel, film, etc. (p.19)

Performance del documento: Esta faceta analiza al documento y su efectividad para comunicar, es decir que el receptor de este documento logre percibir el verdadero mensaje del emisor del documento. Hoy en día se necesita documentos que informen oportunamente. (p.20)

Acceso al documento: Se refiere al modo y al medio de como accedemos al documento, esto quiere decir software, almacenamiento físico, etc. Describe el ciclo de vida del documento: La concepción, ensamblaje, archivo, recuperación, distribución, visualización, impresión y acabado. (p.20)

## **Dimensiones de la variable tramite documentario**

### **Dimensión registro**

Vásquez (2006) mencionó que “la finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad”. (p.16)

Todo documento que entre o que salga de la Administración deberá ser registrado para que quede constancia de su entrada o salida. El registro cumple fundamentalmente la función de facilitar la localización de un determinado escrito o documento además de dar testimonio de que un documento ha pasado o no por la entidad en cuestión. (Pinzon, 2014; p.37)



Los autores manifestaron que un registro de documento abarca la identificación, recolección, ordenamiento y almacenamiento seguro y confiable de todos los registros técnicos y de calidad

De acuerdo con la norma ISO 9000:2005 un registro se define como “un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos”.

### **Dimensión control**

Vásquez (2006) mencionó que “se describe cómo se definen todos los procedimientos de las etapas pre-analítica, analítica y post-analítica, siguiendo el modelo establecido por la organización para la documentación y como se los organiza en un Manual(es) de Procedimientos”. (p.44)

El control de los registros del sistema son las evidencias de las tareas realizadas en el sistema de gestión de la calidad. Además, los registros son la base en la que encuentran los datos para analizar el comportamiento y las mejoras de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad. (ISO 9001:2008;39)

En el control de registros están establecidos los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros que proporcionan evidencia de la operación eficaz del trámite documentario. (Turmero, 2010; p.22)

Para empezar actualizar el Control de registros y el control de documentos, se debe realizar una revisión exhaustiva de todos los documentos que se encuentran en físico pertenecientes al departamento , para verificar el código, la revisión, el nombre, la fecha de emisión y la ubicación del documento, y de esta manera ir avanzando en el proceso de actualización. (Turmero, 2010; p.35)

### **Dimensión notificación de resultados**

Vásquez (2006) mencionó que “esta es la fase final de todo trámite, en la cual con las medidas de seguridad se almacenan los documentos físicos y/o digitales que corresponden a un expediente. Los usuarios pueden solicitar información específica de la documentación aceptada”. (p.47)

Luego que las áreas técnicas emiten su opinión respecto del trámite solicitado, el encargado emite una resolución, autorización o respuesta, según corresponda a la naturaleza del trámite, lo cual debe ser finalmente comunicado a la persona o entidad que solicito el trámite. (Benavides, 2011; p.30)

### **1.2.2. Variable satisfacción del usuario**

#### **Variable satisfacción del usuario**

Según Mejía y Manrique (2011) mencionaron que:

La satisfacción del usuario es una sensación de placer o de decepción en la cual compara la experiencia del servicio brindado con las expectativas que uno esperaba. Si el servicio brindado es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.98)

El autor manifestó que la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos.

Según Calva (2009) mencionó que:

El sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, [...] esta búsqueda es constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos.

Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción. (p.24)

Ante ello Calva (2009) afirmó:

Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada [...] ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades [...] que se formaron a través de todo un proceso. (p.14)

En este sentido los autores manifestaron que la satisfacción no solo es complacer al cliente o usuario sino el de cubrir sus necesidades o expectativas ofreciendo un servicio o producto de calidad.

Según Pinto (2010) mencionó que la satisfacción:

Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (p.27)

Según el autor la satisfacción busca crear un equilibrio entre lo que ofrece y lo que el usuario necesita o por lo menos cubrir la mayoría de sus expectativas y/o necesidades ofreciendo una motivación relativa.

Kotler y Keller (2006) definieron a la satisfacción del usuario como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar los resultados percibidos con las expectativas del servicio. Si los

resultados son inferiores a las expectativas, el usuario queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el usuario queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho (p.144).

En este sentido el autor manifestó que el usuario mide su satisfacción en base al grado de cómo son cubiertas sus expectativas depende de ello si queda satisfecho o insatisfecho.

Según Mejía y Amaya (2011) mencionaron que:

La satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de las expectativas previas a la recepción del servicio. Es decir, una vez recibido el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y, si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación. Pero, si existen discrepancias entre los resultados y las expectativas, lo que se produce entonces es la disconfirmación, que puede ser negativa si el rendimiento es inferior a lo esperado o positiva si el rendimiento supera a lo esperado. (p.65)

El autor manifestó que la satisfacción se mide en base a cubrir las expectativas obteniendo resultados negativos o positivos de acuerdo a su conformidad con lo ofrecido.

Hoffman y Batesón (2002) afirmaron que:

La satisfacción del usuario contribuye a las percepciones que éste tiene sobre la calidad por cuanto las percepciones se basan en experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez las expectativas e intenciones de utilización del servicio. (p.324)

El autor manifestó que la satisfacción no solo se basa en cubrir las necesidades del usuario sino que las experiencias que él tuvo influyen en su

percepción actual de la calidad, por este sentido su percepción de la calidad es más alta en algunos casos.

### **Relación entre calidad de servicio y satisfacción**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario son conceptos que se relacionan entre sí, inclusive muchos autores refieren que los modelos de satisfacción pueden ser también llamados calidad de servicio percibida pues lo que se estudia es un servicio mas no un bien de consumo. (Pinto, 2010; p.62)

### **Satisfacción de las necesidades del usuario**

Cada usuario tiene necesidades y expectativas diferentes sobre el servicio que se ofrece por eso es importante aclarar que los usuarios juzgan la calidad de los servicios de diferente manera y se pretende comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La mayoría de los usuarios desea la mejor atención, la cortesía, la amabilidad, sentirse seguro de la información, ser atendido a tiempo, información comprensible, cada uno tiene sus expectativas sobre el servicio que ofrece la institución. Aunque se logre la satisfacción de los usuarios, es importante tener en cuenta los avances científicos y tecnológicos de cambios de acuerdo avanza el tiempo, por eso los profesionales deben ajustarse a la comprensión de sus expectativas. Cuando la institución está concentrada en estándares fijos no cumple con las necesidades y expectativas, porque éstas siempre están incrementándose y cambiando. (Pinto 2010; p.66)

### **Expectativas del cliente**

Según Cobra (2000) mencionó que “la investigación de las expectativas del cliente es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio” y para poder evaluar dichas expectativas, es importante entender cómo se forman”. (p. 45)

En este sentido según el autor para buscar satisfacer al cliente se debe evaluar primero las expectativas y experiencias de este para poder formar una idea o plan capaz de cubrir sus necesidades, y satisfacer sus expectativas. En la cual las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciadas por

varios aspectos: sus experiencias previas como clientes, comentarios de otros clientes, necesidades personales, sector que presta el servicio, entre otros.

Las expectativas “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. En base a esta definición, las autoras señalan la existencia de un servicio esperado el cual está conformado por dos niveles de expectativas: Servicio deseado y servicio Adecuado. (Cobra, 2000, p. 60)

El Servicio deseado es lo que el cliente espera recibir, es decir que “es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser.

El Servicio Adecuado es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar. Esto significa que a pesar que los clientes esperan alcanzar un servicio ajustado a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño. (Cobra, 2000, p. 66)

A través de lo mencionado se puede decir que la satisfacción del usuario constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención en salud intenta promover. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. (p.38)

## **Teorías**

### **Teoría de las expectativas**

Vroom,

popularizó la teoría de las expectativas durante la década de 1960. Expectativa define como la probabilidad de que una acción conduzca a un resultado, si un sujeto considera que una acción le va dar buen resultado la expectación será mayor que aquel que no

advierta ninguna probabilidad. La teoría de la expectativa general considera a la conducta determinada por la multiplicación de la valencia por la expectativa, teniendo en cuenta que valencia es la necesidad con la que se desea algo, por lo tanto establece que la motivación depende de cuánto se desee algo y la estimación que se haga de las probabilidades de obtenerlo. Si alguien reúne valencia y expectativa altas, la motivación será magnífica pero si por el contrario la valencia y las expectativas son bajas, la motivación será baja. (Schoot, 1992)

La teoría de la expectativa se ha desarrollado aún más para incluir el valor del factor de los resultados. Para motivar bien a un individuo, es necesario que vea que los resultados son atractivos, tenga la confianza en que ciertas acciones le van a llevar al resultado deseado y que advierta que vale la pena hacer el esfuerzo para obtener dicho resultado.

### **La teoría de las necesidades y expectativas del usuario**

Las necesidades y expectativas de los clientes a menudo son muy diferentes. En la mayoría de los casos, las primeras son mucho más fáciles de satisfacer que las segundas. Los usuarios tienden a comunicar y preparar las especificaciones con base a sus necesidades, pero miden el desempeño de la organización fundamentados en sus expectativas. (Robbins, 1998; p.12)

### **Teoría de la percepción**

La percepción es un medio fundamental para que las personas obtengan información sobre sí mismas, sus necesidades y el entorno. La percepción es el proceso de seleccionar, organizar e interpretar los estímulos sensoriales en un retrato del mundo significativo y coherente. (Robbins, 1998; p.29)

Podemos decir entonces que percepción es la forma en que observa la persona lo que sucede a su alrededor y puede estar influida por algunos factores

como la cultura, los valores, las experiencias pasadas y el conocimiento de un individuo.

La teoría de la percepción, sin embargo, es más completa que una respuesta a los estímulos sensoriales, también es la interpretación de la sensación a la ley de aprendizaje previo. Sus problemas, intereses y antecedentes controlan su percepción de cada situación. Básicamente cada individuo dice: “Me comporto de acuerdo con los hechos, conforme los veo, no como los ve usted. Mis deseos y necesidades son primordiales, no lo suyos. Actúo con base en la percepción que tengo de mí mismo y del mundo en que vivo. (Newstrom, 2011; p.33)

Ya que la percepción es una experiencia individual, puede haber dos o más puntos de vista de la misma situación (Newstrom, 2011; p.61)

En la cual el autor manifestó que lo que uno percibe puede ser sustancialmente diferente de la realidad objetiva.

### **Dimensiones de la variable satisfacción del usuario**

#### **Dimensión calidad funcional percibida**

Según Mejía y Manrique (2011) mencionaron que “la calidad funcional hace referencia a la forma en que se presta el servicio”. (p.25)

El autor manifestó que la calidad funcional es el juicio del usuario sobre la superioridad o excelencia general del servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

Muchas veces la insatisfacción de los usuarios no se debe a un servicio técnicamente defectuoso, sino a una manera inadecuada de realizar la prestación del mismo. El servicio puede ser técnicamente muy bueno, pero la falla se encuentra en el proceso por el cual el cliente accede a él. Esta dimensión de



la calidad de los servicios es denominada calidad funcional del proceso. Y muchas veces se comete el error de obviar este aspecto, que suele ser más determinante para la satisfacción del cliente que la calidad técnica del resultado. (Mejía y Manrique, 2011; p.33)

El autor manifestó que la falta de información adecuada daña un aspecto clave de la calidad del servicio, en la cual el problema radica en el proceso del servicio brindado.

### **Dimensión calidad técnica percibida**

Según Mejía y Manrique (2011) mencionaron que “la calidad técnica percibida se basa en las características inherentes del servicio” (p.28).

Según Ruiz (2001) mencionó que “la calidad técnica del resultado se refiere a qué servicio recibe el usuario, siendo susceptible de ser medida por la entidad y de ser evaluada por el usuario”. (p.10)

El autor manifestó que el usuario valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.

### **Dimensión confianza**

Según Mejía y Manrique (2011) mencionaron que:

La confianza es la variable del rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del usuario de la capacidad de la entidad de prestar un buen servicio en el futuro, y determina el grado en que los usuarios hablarán del servicio prestado. (p.43)

El autor manifestó que la confianza es un elemento importante para medir el nivel de satisfacción del usuario, y de como ellos se expresan de la entidad.

Según Pérez et al (2008) mencionaron que:

La confianza se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una entidad que cumple sus promesas. Cuando una entidad no entrega el servicio central que los usuarios creen que están recibiendo les fallan a sus usuarios en la forma más directa. (p.42)

Se puede decir que la confianza es la manera segura y precisa ante el cumplimiento del servicio otorgado al usuario.

### **Dimensión expectativa**

Según Mejía y Manrique (2011) mencionaron que “las expectativas es el nivel de referencia que espera el usuario del servicio que adquiere, antes de solicitarlo”. (p.41)

El autor manifestó que las expectativas se dan antes de adquirir el servicio, es lo que el usuario piensa que se le va a brindar.

Por otro lado Vrom (1964) mencionó que “el concepto de expectativa es entendido como la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado”. (p.77)

Se puede decir que las expectativas es lo que uno espera desde una perspectiva subjetiva, desde lo que el usuario piensa en recibir.

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación Teórica.**

La presente investigación pretende contribuir con la eficiencia del trámite documentario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, es por ello que es importante realizar este análisis, para que de esa forma proponer ideas que puedan contribuir con el mejoramiento, y llevar un buen control de los documentos.

### **1.3.2 Justificación Práctica.**

El presente trabajo de investigación tendrá como propósito definir las estrategias y políticas para la producción de información necesaria y para lograr una óptima generación de servicios de calidad, de eficiencia y de agilidad en las relaciones de la administración pública con el ciudadano, con sus proveedores, y de las entidades de la administración pública entre sí y establecer mecanismos tendientes a eliminar la duplicidad de solicitud de información o la solicitud de información innecesaria a los ciudadanos.

### **1.3.3 Justificación Metodológica.**

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación conlleva a la aplicación del método científico durante el desarrollo de la tesis; en la cual se propone una realidad problemática, a partir de ese punto importante se formularan los problemas, objetivos, hipótesis, lo que nos permitirá realizar un investigación minuciosa metodológica y científico a mi investigación, haciendo uso de la utilización de instrumentos para la respectiva recolección de información.

Este estudio contará con la aplicación de un instrumento de evaluación la cual será confiable y validada, teniendo en cuenta las variables de estudio.

## **1.4 Problema**

Para Angarita (2008), a nivel mundial el manejo documental ha presentado una problemática histórica de planeamiento conceptual y metodológico desde sus inicios, lo cual ha desencadenado graves consecuencias al momento de recuperar la información. El acceso documental se enfrenta a un acuciante problema: la identificación, valoración y selección de imponentes masas documentales, lo anterior dio paso al nacimiento de Tramite Documental comenzando con el reconocimiento de la archivística como una técnica tras la segunda guerra mundial, desde entonces diferentes propuestas y modelos internacionales como el norteamericano conllevaron a desarrollar estándares y políticas con miras a normalizar el concepto archivístico.

Es por ello que las empresas públicas como las privadas buscan nuevas innovaciones en el proceso administrativo para que faciliten el flujo de sus operaciones documentarias; buscando siempre el proceso correcto para alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo. Hoy en día se le llama la gestión administrativa moderna porque busca mejorar y sea más eficaz en el proceso administrativo.

Para Cuadros (2006), en el Perú existen algunas instituciones estatales y privadas que cuentan con Sistemas de Trámite Documentario basados en web, también encontramos aplicaciones de escritorio como el proyecto SIGA de la Universidad Privada San Pedro, SISDOC Sistema de Trámite Documentario del SENASA (Servicio Nacional de Sanidad Agraria). Estos sistemas se dedican solo a manejar el seguimiento de documentos dentro de la institución. De esta forma cualquier cambio al flujo de documentos debe ser codificado y recompilado. Este proceso puede durar meses y genera dependencia con la empresa que creó el programa. Quienes resultan perjudicados con este manejo son los usuarios, obligados a acudir físicamente y a realizar largas esperas para poder acompañar su trámite. En algunos casos el usuario debe incluso visitar las áreas internas de la organización. En ciudades grandes como Lima, las personas que viven fuera (en provincias) deben concurrir físicamente a realizar su trámite y volver a ir después de un tiempo para enterarse los resultados. Comúnmente los trámites se extienden de los plazos, y eso constituye un retraso más para el usuario.

A En estos últimos años se han dado avances significativos en la materia de modernización del estado. En los más importantes se pueden mencionar el proceso de descentralizado, la simplificación administrativa; sin embargo no se ha logrado un estado que actúe de manera articulada y eficiente; por ello, los ciudadanos y ciudadanas aun no sienten que el estado está presente y si esta, este no les brinda un servicio de calidad

El presente investigación realizado a la en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana es dar a conocer ciertos factores que limitan el buen funcionamiento respecto al flujo del proceso administrativo, debido a que no

existe un orden, provocando así procesos deficientes, como: la demora de atención de los expediente que ingresan a la oficina, quejas las cuales provocan incomodidad en el administrado. Por su parte los ciudadanos y empresas, perciben trabas y/o limitaciones al efectuar diversos trámites administrativos, lo cual no permite seriedad para el desarrollo de sus actividades.

Si la gestión es inadecuada en la información, esto genera una gestión de tramites lenta; ineficiente el control de documentos; demora en el flujo de documentos, retraso en la atención de las solicitudes, pedidos o reclamos que realiza el ciudadano, usuario o recurrente. Limitando el acceso a la información por parte del recurso humano interno y externo de la institución

Es por ello que el presente estudio realizado a la en la Educación Superior en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana tiene como propósito llevar un adecuado registro, control, seguimiento y respuestas a los diferentes documentos registrados, emitidos o derivados a las diversas oficinas, jefaturas o áreas de la Institución, permitiendo a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento, es por ello que se busca mejorar el tratado de los expedientes, con la finalidad de atenderlos de manera eficiente y eficaz, para que el usuario salga satisfecho y tenga una respuesta inmediata.

#### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

Problema Especifico 1

¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?

#### Problema Especifico 2

¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?

#### Problema Especifico 3

¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la confianza en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?

#### Problema Especifico 4

¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la expectativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?

### **1.5 Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe influencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

##### Hipótesis Especifica 1

Existe influencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

.

##### Hipótesis Especifica 2

Existe influencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

##### Hipótesis Especifica 3

Existe influencia del trámite documentario en la confianza en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

#### Hipótesis Especifica 4

Existe influencia del trámite documentario en la expectativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

### **1.6 Objetivos**

#### **1.6.1 Objetivos General**

Determinar la influencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

#### **1.6.2. Objetivos Específicos**

##### Objetivo Especifico 1

Determinar la influencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

##### Objetivo Especifico 2

Determinar la influencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

##### Objetivo Especifico 3

Determinar la influencia del trámite documentario en la confianza en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

##### Objetivo Especifico 4

Determinar la influencia del trámite documentario en las expectativas en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

.

## **II. Marco metodológico**



## **2.1. Variables**

### **2.1.1 Variable 1. Trámite documentario**

#### **Definición conceptual**

Según Vásquez (2006) definió trámite documentario como:

El conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (p.9)

#### **Definición operacional**

La variable tramite documentario se operacionaliza a través de tres dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems de estudio, en la cual las tres dimensiones registro, control y notificación de resultados consta de cinco ítems cada uno.

### **2.1.2. Variable 2. Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual**

Según Mejía y Manrique (2011) mencionaron que:

La satisfacción del usuario es una sensación de placer o de decepción en la cual compara la experiencia del servicio brindado con las expectativas que uno esperaba. Si el servicio brindado es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p.98)

## Definición operacional

La variable satisfacción del usuario se operacionaliza a través de cuatro dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems de estudio, en la cual las cuatro dimensiones calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza y expectativas consta de cuatro ítems cada uno.

### 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable trámite documentario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Registro	Efectividad Tramite Documentación	1-5	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	
Control	Seguimiento Tiempo Transparencia	6-10		Eficiente (36-45) Poco Eficiente (26-35)
Notificación de resultados	Resolución Autorización Respuesta	11-15		Deficiente (15-25)

Tramite  
documentario

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Calidad funcional percibida	Solución de quejas y reclamos	1-4		
	Servicio esperado			
Calidad técnica percibida	Intereses y necesidades del usuario	5-8		
	Seguridad			
Confianza	Mejora en el servicio	9-12		
	Expectativas esperadas			
Expectativas	Rapidez en la atención	13-16	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Satisfecho (38-48) Poco satisfecho (27-37) Insatisfecho (16-26)
	Problemas e inconvenientes			
Satisfacción del usuario	Innovadora			
	Preocupación			
	Adaptación			
	Entendible			
	Conocimientos			
	Capacidad de respuesta			

Nota: Elaboración propia

### 2.3. Metodología

El método de la investigación que se utilizó para este estudio es Hipotético – Deductivo, dado que el proceso de la investigación tendrá como base a la hipótesis, la cual se utiliza con fines fundamental. Uno de ellos es, a partir de los hechos, se formula la hipótesis que, en este caso, es empleada como explicación

de los hechos descubiertos (conocidos y establecidos con precisión) y para pronosticar aquellos que son desconocidos. La misión del científico consiste en comprobar la probabilidad o verosimilitud de las hipótesis planteada sobre la base de los hechos descubiertos. El análisis de la hipótesis se relaciona con la obtención de los resultados lógicos, los cuales constituirán la base para poder determinar la utilidad teórica o práctica de la hipótesis. (Díaz, 2009; p. 132)

#### **2.4. Tipos de estudio**

El tipo de investigación, al elaborar la tesis, se define preliminarmente desde la etapa de identificación y formulación del problema; sin embargo, cada etapa del proceso de investigación provee elementos que sirven para su selección definitiva. La revisión de literatura y consulta a personas conocedoras del tema de investigación contribuyen a una mejor elección. (Sánchez y Reyes, 2006)

El presente trabajo de investigación respondió a una investigación de tipo básica, siendo básica - descriptiva

**Investigación básica, pura o fundamental:** Se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico sobre los fenómenos educativos, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Sánchez y Reyes, 2006)

**Investigación descriptiva:** Tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque rudimentarias. Se sitúa en el primer nivel de conocimiento científico. Se incluyen en esta modalidad gran variedad de estudios (estudios correlacionales, de casos, de desarrollo, etc). (Sánchez y Reyes, 2006)

## 2.5. Diseño

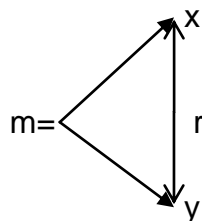
El diseño que se presentó la investigación de no experimental, transversal y correlacional, la cual se detalla a continuación:

**No experimental:** En esta investigación no son manipuladas las variables en estudio. Por lo que esta investigación es no experimental y se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que se hace es observar fenómenos tal como como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. En la investigación no experimental es posible asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos. Hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. En un estudio experimental no se construye una situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. (Gómez, 2006, Pag.102).

**Transversal:** Los datos de las variables se reconocen en un solo momento. Los diseños de investigación transversal son los que recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Gómez, 2006; p. 102).

**Correlacional Causal,** tienen por objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correccionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado (Namakforoosh, 2005; p. 89).

A continuación se presentó el siguiente esquema del diseño:



m = Muestra de estudio (usuarios)

x = Observación de la variable tramite documentario

y = Observación de la variable satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Según lo señaló Balestrini (1997) por población se entiende “un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 137), es decir, la población está constituida por el conjunto de entes en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten características comunes.

La población objeto de estudio estuvo constituido por 250 usuarios que acuden a la Dirección Regional de Lima Metropolitana en el 2017 – Lima.

### 2.6.2. Muestra

Según Chávez (1994), definió la muestra como “una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre ésta, los resultados de una investigación” (p. 164). Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (1994), expresan “la muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.212).

Para determinar la muestra se recurrió a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

$\varepsilon$  (0,05): Tolerancia al error

N (250): Tamaño de la población.

n : Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 250}{0.05^2 (250-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 240/1.5829 = 152$$

La muestra estuvo constituida por 152 usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017.

### **2.6.3. Muestreo**

Para el presente estudio de investigación se tomó en cuenta el muestreo probabilístico, puesto que se realizó a través de una ecuación para determinar la muestra siendo aleatorio, puesto que todos los usuarios tienen la misma opción de ser elegidos.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnica**

Las técnicas de recolección de datos pueden considerarse como la forma o procedimiento que utiliza el investigador para recolectar la información necesaria en el diseño de la investigación. Así lo expresa Arias (2006) “son las distintas

formas o maneras de obtener la información” (p.53). Entre las técnicas de recolección de información están la encuesta, la observación en sus distintas modalidades, la entrevista, el análisis documental, entre otras.

Para el presente estudio se recurrió a la técnica de la encuesta.

### **2.7.2. Instrumento**

El cuestionario es considerado como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado (Arias, 2006; p. 68).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para las variables de estudio con una escala de Likert graduado de la siguiente manera:

Nunca	(1)
A veces	(2)
Siempre	(3)

Ficha técnica del instrumento de la variable trámite documentario

Autor: Gisella Del Carmen Yopán Mego

Propósito: Conocer el nivel del trámite documentario

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 15 y la máxima es de 45. Un puntaje alto significa un nivel eficiente de trámite documentario y un puntaje bajo indica un nivel deficiente.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

Extensión: La prueba consta de 15 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.



Interpretación: Para determinar el nivel del trámite documentario se utilizaron los siguientes rangos:

Eficiente (36-45)

Poco eficiente (26-35)

Deficiente (15-25)

Tabla 3  
*Baremos de la variable trámite documentario*

Variable trámite documentario	Dimensión registro	Dimensión control	Dimensión notificación de resultados
Eficiente (36-45)	Eficiente (12-55)	Eficiente (12-55)	Eficiente (12-55)
Poco eficiente (26-35)	Poco eficiente (9-11)	Poco eficiente (9-11)	Poco eficiente (9-11)
Deficiente (15-25)	Deficiente (5-8)	Deficiente (5-8)	Deficiente (5-8)

Ficha técnica del instrumento satisfacción del usuario

Autor: Gisella Del Carmen Yopán Mego

Propósito: Conocer el nivel de la satisfacción del usuario

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 16 y la máxima es de 48. Un puntaje alto significa un nivel de satisfacción y un puntaje bajo indica un nivel de insatisfacción.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

Extensión: La prueba consta de 16 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel del trámite documentario se utilizaron los siguientes rangos:

Satisfecho (38-48)

Poco satisfecho (27-37)

Insatisfacción (16-26)

Tabla 4

*Baremos de la variable satisfacción del usuario*

Variable satisfacción del usuario	Dimensión calidad funcional percibida	Dimensión calidad técnica percibida	Dimensión confianza	Dimensión expectativas
Satisfecho (38-48)	Satisfecho (10-12)	Satisfecho (10-12)	Satisfecho (10-12)	Satisfecho (10-12)
Poco satisfecho (27-37)	Poco satisfecho (7-9)	Poco satisfecho (7-9)	Poco satisfecho (7-9)	Poco satisfecho (7-9)
Insatisfecho (16-26)	Insatisfecho (4-6)	Insatisfecho (4-6)	Insatisfecho (4-6)	Insatisfecho (4-6)

Validez y Confiabilidad.

## Validez

La validez y confiabilidad del estudio planteado viene dada por la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron si los instrumentos aplicados fueron diseñados con el rigor científico pertinente para obtener los resultados ajustados a lo que persigue la investigación. En este sentido, los instrumentos fueron validados por tres (3) expertos, a saber: un experto en metodología e investigación, un experto en estadísticas, y un experto en el área de contenido.

Tabla 5

*Validez de contenido del instrumento*

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

A través del juicio de experto se pudo obtener la aprobación de la aplicación de los instrumentos, respetando las observaciones dadas por los expertos.

## Confiabilidad de los instrumentos

Se realizó a través de la prueba de Alfa de Crombach, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 6

*Nivel de confiabilidad del instrumento trámite documentario*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,835	15

Fuente: Elaboración propia

Según la fiabilidad de la aplicación del Alfa de Cronbach arrojo 0.835, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

Tabla 7

*Nivel de confiabilidad del instrumento trámite documentario por dimensiones*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Registro	6,19	3,234	,541	,815
Control	6,10	2,338	,650	,830
Notificación de resultados	6,16	3,167	,624	,848

Fuente: Elaboración propia

Según la aplicación del Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado mayor de 0.8, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

Tabla 8

*Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,840	16

Fuente: Elaboración propia

Según la fiabilidad de la aplicación del Alfa de Cronbach arrojo 0.840, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

Tabla 9

*Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario por dimensiones*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Calidad funcional percibida	10,84	5,167	,629	,855
Calidad técnica percibida	11,39	4,735	,663	,823
Confianza	11,47	5,196	,688	,819
Expectativas	11,63	5,313	,685	,844

Fuente: Elaboración propia

Según la aplicación del Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado mayor de 0.8, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Una vez recolectada la información, fue preciso seguir una serie de pasos a fin de organizarla e intentar dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. Los datos empíricos obtenidos después de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección, se clasificaron, registraron y tabularon para su posterior análisis e interpretación.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y figuras de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad arrojó menor de 0.05 siendo ambas variables no paramétricas.

Las pruebas no paramétricas engloban una serie de pruebas estadísticas que tienen como denominador común la ausencia de asunciones acerca de la ley de probabilidad que sigue la población de la que ha sido extraída la muestra. Por esta razón es común referirse a ellas como pruebas de distribución libre. (Berlanga y Rubio, 2012)

## **2.9. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se contó con la autorización de la UCV – Lima Norte. El formato de autorización se tramitó a través de la Escuela de Postgrado de la UCV.

El resultado del análisis final fue objetivo, de acuerdo a la metodología adecuada para que se evidencie la realidad existente en la institución donde se llevó a cabo la investigación.

Es importante mencionar que el respeto a los derechos de autor se evidenció a través del correspondiente citado y referencias en la tesis de acuerdo a las normas APA.

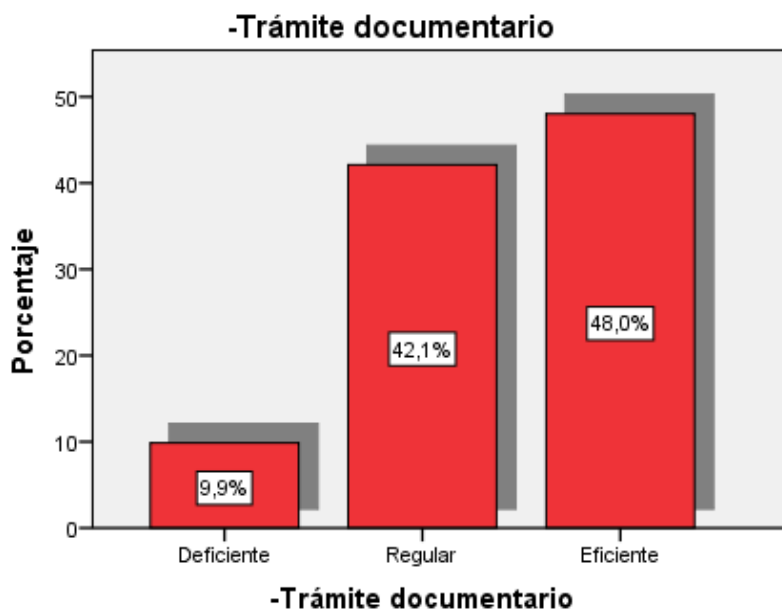
### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 10

*Niveles de frecuencia y porcentajes según la percepción de los usuarios sobre el trámite documentario*

<b>-Trámite documentario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	9,9	9,9	9,9
	Regular	64	42,1	42,1	52,0
	Eficiente	73	48,0	48,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	



*Figura 1 Niveles frecuenciales según la percepción de los usuarios sobre el trámite documentario*

#### Interpretación

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la percepción de los usuarios sobre el trámite documentario de donde se aprecia que el 9,9 % considera que es deficiente, el 42,1 % que el nivel es regular y el 48 % el trámite documentario es eficiente.

Tabla 11

*Niveles de frecuencia y porcentajes según la satisfacción del usuario*

<b>-Satisfacción del usuario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	16	10,5	10,5	10,5
	Poco satisfecho	83	54,6	54,6	65,1
	Satisfecho	53	34,9	34,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	



*Figura 2 Niveles frecuenciales según la satisfacción del usuario*

#### Interpretación

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la satisfacción del usuario de donde se aprecia que el 10,5 % manifiesta estar insatisfecho, el 54,6 % poco satisfecho y el 34,9 % estar satisfecho.

Resultados previos al análisis de los datos.



En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra dependencia entre la variable independiente trámite documentario de frente a la variable dependiente satisfacción del usuario, posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

### 3.2 Contrastación de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

Ho El trámite documentario no influye en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

H1 El trámite documentario influye en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

Tabla 12

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la satisfacción del usuario*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	48,506			
Final	21,903	26,603	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario que acuden a la dirección regional de educación , Lima Metropolitana en el 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 26,603 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,266	2	,531
Desviación	1,200	2	,549

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.531 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 14

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,161
Nagelkerke	,190
McFadden	,094

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la variable trámite documentario en la satisfacción de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la satisfacción del usuario depende el 19 % del trámite documentario.

Tabla 15

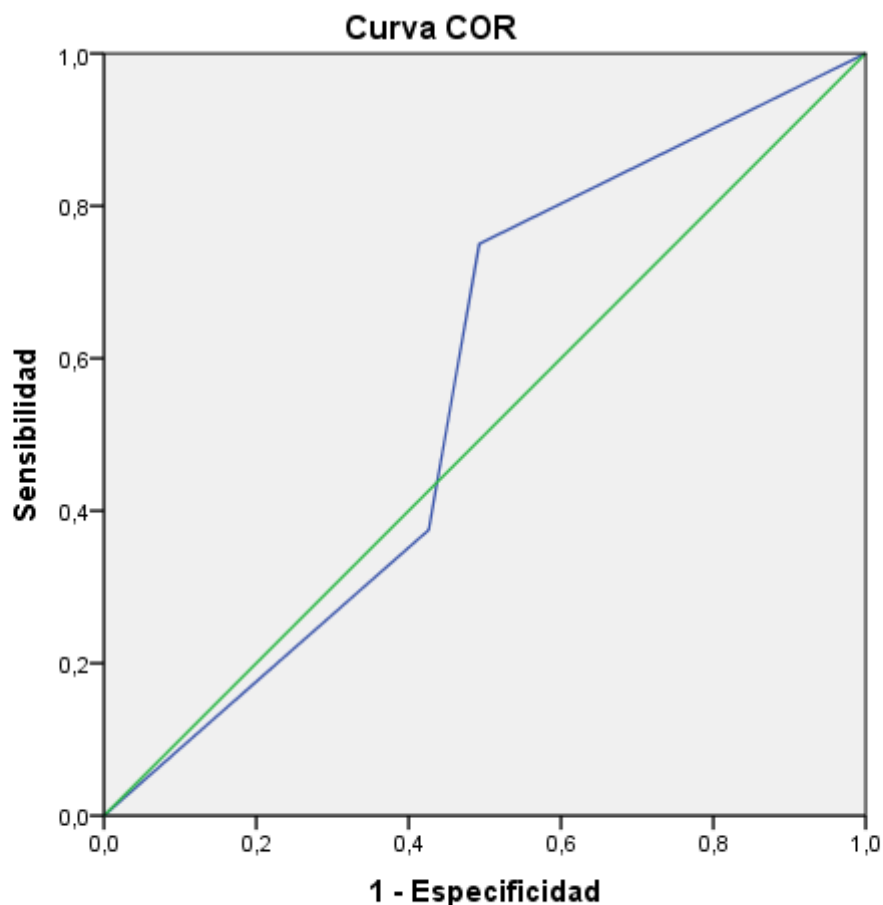
*Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la satisfacción del usuario*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estima	Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		ción	estándar					
Umbral	[SATISFUSUAR = 1]	-3,263	,394	68,745	1	,000	-4,034	-2,492
	[SATISFUSUAR = 2]	-,046	,232	,039	1	,843	-,500	,408
Ubicación	[TRAMITDOC=1.00]	-2,834	,622	20,747	1	,000	-4,054	-1,615
	[TRAMITDOC=2.00]	-1,217	,356	11,686	1	,001	-1,915	-,519
	[TRAMITDOC=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la satisfacción del usuario se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-2,834) = 0,058$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ )



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,561

*Figura 3.* Representación del área COR como incidencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario.

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 56.1% representando un nivel moderado del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017.

### Hipótesis específico 1

Ho El trámite documentario no influye en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

H1 E El trámite documentario influye en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

Tabla 16

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la calidad funcional percibida*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	31,398			
Final	22,533	8,865	2	,012

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida por los usuarios que acuden a la dirección regional de educación, Lima Metropolitana en el 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 8,865 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.012 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 17

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,164	2	,339
Desviación	2,523	2	,283

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.339 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 18

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,257
Nagelkerke	,368
McFadden	,033

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la variable trámite documentario en la percepción de la calidad funcional percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la calidad funcional percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, depende el 36.8 % del trámite documentario.

Tabla 19

Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la calidad funcional percibida

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CALFUNC = 1.00]	-3,213	,392	67,021	1	,000	-3,982	-2,443
	[CALFUNC = 2.00]	-,348	,236	2,179	1	,140	-,810	,114
Ubicación	[TRAMITDOC=1.00]	-,493	,555	,789	1	,374	-1,580	,594
	[TRAMITDOC=2.00]	-1,008	,343	8,624	1	,003	-1,681	-,335
	[TRAMITDOC=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la calidad funcional percibida se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-1,008) = 0,36$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a la calidad funcional percibida, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ )

### Hipótesis específico 2

Ho El trámite documentario no influye en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

H1 E El trámite documentario influye en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

Tabla 20

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la calidad técnica percibida*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	34,794			
Final	25,144	9,651	2	,008

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida por los usuarios que acuden a la dirección regional de educación, Lima Metropolitana en el 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 9,651 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.008 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 21

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,960	2	,138
Desviación	3,908	2	,142

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.138 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 22

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,162
Nagelkerke	,184
McFadden	,036

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la variable trámite documentario en la percepción de la calidad técnica percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la calidad técnica percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, depende el 18,4 % del trámite documentario.



Tabla 23

*Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la calidad técnica percibida*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CALTEC = 1.00]	-3,020	,372	65,950	1	,000	-3,749	-2,291
	[CALTEC = 2.00]	,245	,232	1,115	1	,291	-,210	,699
Ubicación	[TRAMITDOC=1.00]	-1,123	,592	3,601	1	,008	-2,283	,037
	[TRAMITDOC=2.00]	-1,007	,355	8,026	1	,005	-1,703	-,310
	[TRAMITDOC=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la calidad técnica percibida se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-1,123) = 0,32$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a la calidad técnica percibida, siendo este significativo ya que el p\_valor es < al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ )

### Hipótesis específico 3

Ho El trámite documentario no influye en la confianza percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

H1 E El trámite documentario influye en la confianza percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

Tabla 24

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la confianza percibida*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	33,511			
Final	23,947	9,564	2	,008

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del trámite documentario en la confianza percibida por los usuarios que acuden a la dirección regional de educación, Lima Metropolitana en el 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 9,564 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.008 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 25

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,792	2	,248
Desvianza	2,791	2	,248

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.248 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 26

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,161
Nagelkerke	,173
McFadden	,035

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la variable trámite documentario en la percepción de la confianza percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la confianza percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, depende el 17.3 % del trámite documentario.

Tabla 27

*Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la confianza*

		<b>Estimaciones de parámetro</b>				<b>95% de intervalo de confianza</b>		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CONFIAN = 1.00]	-2,730	,360	57,557	1	,000	-3,435	-2,025
	[CONFIAN = 2.00]	,534	,236	5,117	1	,024	,071	,997
Ubicación	[TRAMITDOC=1.00]	-1,859	,607	9,394	1	,002	-3,048	-,670
	[TRAMITDOC=2.00]	-,498	,347	2,059	1	,151	-1,179	,182
	[TRAMITDOC=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la confianza percibida se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-1,859) = 0,15$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite

documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a la confianza , siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ )

#### Hipótesis específico 4

Ho El trámite documentario no influye en la expectativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

H1 E El trámite documentario influye en la expectativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

Tabla 28

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trámite documentario y su influencia en la expectativa*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	48,506			
Final	21,903	26,603	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del trámite documentario en la expectativa de los usuarios que acuden a la dirección regional de educación , Lima Metropolitana en el 2017, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 26,603 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 29

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,266	2	,531
Desviación	1,200	2	,549

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de  $p\_valor$  0.531 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 30

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,161
Nagelkerke	,190
McFadden	,094

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la variable trámite documentario en la expectativa de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la expectativa de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, depende el 19 % del trámite documentario.

Tabla 31

*Presentación de los coeficientes del trámite documentario en la confianza*

		<b>Estimaciones de parámetro</b>					<b>95% de intervalo de confianza</b>	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[EXPECT = 1.00]	-3,263	,394	68,745	1	,000	-4,034	-2,492
	[EXPECT = 2.00]	-,046	,232	,039	1	,843	-,500	,408
Ubicación	[TRAMITDOC=1.00]	-2,834	,622	20,747	1	,000	-4,054	-1,615
	[TRAMITDOC=2.00]	-1,217	,356	11,686	1	,001	-1,915	-,519
	[TRAMITDOC=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la expectativa se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-2,834) = 0,05$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a las expectativas, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ )

## **IV. Discusión**

Luego de la estadística aplicada a la muestra de estudio para determinar si el la relación del trámite documentario en la satisfacción del usuario, al respecto los resultados de la contrastación de la hipótesis general, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la satisfacción del usuario se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-2,834) = 0,058$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ), resultados que tienen similitud con Salto (2014) quien en su tesis acerca de la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, tuvo como resultado que los usuarios al terminar la consulta con el profesional, manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención manifestándose un nivel alto de satisfacción por parte del servicio brindado de los profesionales.

Los resultados de la contrastación de la primera hipótesis específica muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la calidad funcional percibida se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-1,008) = 0,36$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a la calidad funcional percibida, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ), resultados que contrastan con Álvarez (2012) quien en su tesis satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, concluye en primer lugar que el índice de la calidad de servicio presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, existiendo una similitud con respecto a los resultados de satisfacción donde se evidencia un nivel de satisfacción intermedia.



Los resultados de la contrastación de la segunda hipótesis específica, muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la calidad técnica percibida se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-1,123) = 0,32$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a la calidad técnica percibida, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ), resultados que tienen similitud con Huiza (2013) quien en su tesis satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval Callao Octubre – Diciembre 2003, concluye que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal de salud (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión. Existiendo una contrariedad con los resultados del presente estudio, donde se evidencia una satisfacción de nivel intermedio.

Los resultados de la contrastación de la tercera hipótesis específica muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la confianza percibida se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-1,859) = 0,15$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a la confianza, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ), al respecto Ibérico (2013) acerca del mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo – Moyobamba 2013, concluyendo que en cada proceso documentario es requisito indispensable la adecuada aplicación de los principios de gestión documental, que garanticen la autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y

disponibilidad de la información bajo las condiciones y durante el tiempo que las normas vigentes lo requieran. Por lo cual el Sistema de Trámite Documentario basado en Firma Digital cumple con dichas garantías de seguridad y control mejorándose el proceso de trámite documentario. Sirviendo dicho estudio como base fundamental para el presente estudio.

Finalmente los resultados de la contrastación de la cuarta hipótesis muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trámite documentario al nivel eficiente (3), frente a la comparación de la expectativa se asumirá al satisfecho (3). Al respecto la variable trámite documentario es protector,  $\exp(-2,834) = 0,05$  lo que quiere decir que el usuario que considera que el trámite documentario es eficiente existe la probabilidad de que el usuario se encuentre satisfecho con respecto a las expectativas, siendo este significativo ya que el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0.05$ ), al respecto Valles y Taquiri (2011) en su tesis diseño e Implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad del, propone como Objeto General Priorizar la atención de los usuarios y administrados, simplificando los procesos administrativos, con la incorporación de Tecnología de Información y Comunicación que permitirá mejorar la calidad del servicio y transparencia que sustentan los procesos de modernización del Estado y Fortalecimiento de Capacidades para el usos de Tecnología de Información y Comunicación. El método que se utilizó para la recolección de la información fue el método inductivo deductivo y fundamentado en la técnica de la encuesta y el instrumento, dos cuestionarios diseñados con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple, concluyendo en que la Implementación que se propone en esta investigación, posee una visión integradora de la gestión de documentos y se convierte en una oportunidad para ser generalizado a aquellas organizaciones que deseen realizar con calidad dicho proceso, bajo un ambiente colaborativo, debido a la importancia y beneficios que trae.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

Los resultados del pseudo R cuadrado, estarían presentando la influencia porcentual de la variable tramite documentario en la satisfacción de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el 2017, el resultado de Nagelkerke igual a 0.190 significaría que el 19 % estaría implicando en la variabilidad de la satisfacción de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, y el p valor  $0,000 <$  al valor 0,05 en la prueba de contraste de verosimilitud rechaza la hipótesis nula en consecuencia: El trámite documentario influye en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

**Segunda:**

Los resultados del pseudo R cuadrado, estarían presentando la influencia porcentual de la variable tramite documentario en la calidad funcional percibida por usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el 2017, el resultado de Nagelkerke igual a 0.368 significaría que el 36,8 % estaría implicando en la variabilidad de la calidad funcional percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, y el p valor  $0,012 <$  al valor 0,05 en la prueba de contraste de verosimilitud rechaza la hipótesis nula en consecuencia: El trámite documentario influye en la calidad funcional percibida por los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

**Tercera:**

Los resultados del pseudo R cuadrado, estarían presentando la influencia porcentual de la variable tramite documentario en la calidad técnica percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el 2017, el resultado de Nagelkerke igual a 0.184 significaría que el 18,4 % estaría implicando en la variabilidad de la calidad técnica percibida por los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, y el p valor  $0,008 <$  al valor 0,05 en la prueba de contraste de verosimilitud rechaza la hipótesis nula en consecuencia: El trámite documentario influye en la calidad técnica percibida por los usuario en la

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

**Cuarta:**

Los resultados del pseudo R cuadrado, estarían presentando la influencia porcentual de la variable tramite documentario en la confianza de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el 2017, el resultado de Nagelkerke igual a 0.173 significaría que el 17,3 % estaría implicando en la variabilidad de la confianza de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, y el p valor  $0,008 <$  al valor 0,05 en la prueba de contraste de verosimilitud rechaza la hipótesis nula en consecuencia: El trámite documentario influye en la calidad técnica percibida por los usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

**Quinta:**

Los resultados del pseudo R cuadrado, estarían presentando la influencia porcentual de la variable tramite documentario en las expectativas de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el 2017, el resultado de Nagelkerke igual a 0.190 significaría que el 19 % estaría implicando en la variabilidad de las expectativas de los usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana en el 2017, y el p valor  $0,000 <$  al valor 0,05 en la prueba de contraste de verosimilitud rechaza la hipótesis nula en consecuencia: El trámite documentario influye en la expectativas de los usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.

## **VI.Recomendaciones**

**Primera:**

A los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, proporcionar información de manera eficaz, efectiva y eficiente sobre los documentos que tramitan los usuarios, contribuyendo a una mejor gestión.

**Segunda:**

A los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, brindar información y asesorar al público de acuerdo al trámite que desea realizar.

**Tercera:**

A los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, brindar orientación en el seguimiento de los documentos de trámites de los usuarios, ofreciendo de esta manera una calidad funcional oportuna.

**Cuarta:**

A los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, brindar orientación a los usuarios sobre la ubicación y estado de los trámites documentados, y de esta manera ofrecer una adecuada calidad técnica.

## **VII. Referencias bibliográficas**



- Álvarez, G. (2012) *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas.
- Angarita, P. (2008) *Diseño de un Modelo de Gestión Documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT* (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Amaya, S. (2011) *Propuesta de implantación de un sistema de gestión documental informatizado* en la Universidad Francisco Gavidia de el Salvador.
- Arias, F. (2006) *Metodología de la investigación*. 5ta Edición Caracas Venezuela.
- Banco Central de Uruguay (2013) *Programa de gestión documental*. Aprobado con resolución 307-2013
- Benavides, O. (2011) *Diseño e implementación de un sistema de tramite documentario*. Universidad tecnológica del Perú.
- Calmet, J. (2014) *Sistema Informático Web de trámite documentario para la UGEL de Zarumilla – Tumbes*
- Calva, J. (2009) *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. México.
- Carrera, D. (2010) *Análisis y diseño de un sistema de trámite de documentos de pago a proveedores Vía Intranet*, Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Cobra, M (2000). *Marketing de Servicios. Expectativas del cliente*. Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Colombia
- Contreras, F. y Forero, F. (2011) *Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones Jurídicas*, Bogotá.
- Cuadros, E. (2006) *Sistema de Trámite Documentario*.

- Díaz, V. (2009) *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística*. Santiago. RIL Editores.
- Gómez, M. (2006) *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires. Editorial Brujas.
- Hoffman, D; y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de Servicios*. Thomson. México.
- Huiza, G. (2013) *Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval Callao Octubre – Diciembre 2003*.
- Ibérico, L. (2013) *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo – Moyobamba 2013*.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006) *Satisfacción del usuario. Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid, España: Editorial PEARSON /Prentice Hall, 2003.
- Mendoza, B. (2015) *Organización de una oficina de administración documentaria*. Perú.
- Mejía, Y. y Amaya, R. (2011) *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011*. Tesis para optar al título de maestro en gestión hospitalaria. Universidad de el salvador facultad de medicina.
- Mejía, A. y Manrique, S. (2011) *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores*. Cuba.
- Newstrom, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo*. México.

- Pérez, Rafael (2008) *Estrategias de comunicación para la confianza*. Madrid: Ariel.
- Pinto, B. (2010) *Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz*.
- Pinzon, Y. (2014) *El registro documental de los bienes*.
- Quintero, B. y Fuentes, P. (2012) *Sistema de Gestión documental para el programa de ingeniería de sistemas*, Bogotá.
- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento organizacional*. México.
- Rodríguez, M. (2013) *Sistema de gestión Documental de la Universidad Agraria – Nicaragua*.
- Salto, E. (2014) *La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, Quito.
- Sánchez, C. y Reyes, C. (2006) *Metodología de la investigación*.
- Santa María, L. (2013) *Trámite documentario*. DSM, Group. Perú.
- Turmero, I. (2010) *Actualización del control de registros y control de documentos del sistema de gestión de la calidad*.
- Valles, M. y Taquiri, O. (2011) *Diseño e Implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad del Callao*.
- Vásquez, G. (2006) *Trámite documentario*. USMP. Perú.

## **VIII. Anexos**

Matriz de consistencia							
Título: Trámite Documentario en la Satisfacción del Usuario en la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana 2017							
Autor: Gisella Del Carmen Yopán Mego							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>Problema Especifico 1</b> ¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?</p> <p><b>Problema Especifico 2</b> ¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?</p> <p><b>Problema Especifico 3</b> ¿Cuál es la influencia del trámite documentario en la confianza en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo Especifico 1</b> Determinar la influencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p> <p><b>Objetivo Especifico 2</b> Determinar la influencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p> <p><b>Objetivo Especifico 3</b> Determinar la influencia del trámite documentario en la confianza en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe influencia del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis Especifica 1</b> Existe influencia del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p> <p><b>Hipótesis Especifica 2</b> Existe influencia del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p> <p><b>Hipótesis Especifica 3</b> Existe influencia del trámite documentario en la confianza en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p>	<b>Variable 1: Trámite Documentario</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Registro</b>	Efectividad Tramite Documentación	1,2,3,4,5	SIEMPRE A VECES NUNCA	EFICIENTE POCO EFICIENTE DEFICIENTE
			<b>Control</b>	Seguimiento Tiempo Transparencia	6,7,8,9,10		
<b>Notificación de resultados</b>	Resolución Autorización Respuesta	11,12,13,14,15					
<b>Variable 2: Satisfacción del Usuario</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
<b>Calidad funcional percibida</b>	Solución de quejas y reclamos Servicio esperado Intereses y necesidades del	1,2,3,4					

<p><b>Problema Especifico 4</b></p> <p>¿Cuál es la influencia del trámite documentario en las expectativas en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017?</p>	<p><b>Objetivo Especifico 4</b></p> <p>Determinar la influencia del trámite documentario en la expectativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 4</b></p> <p>Existe influencia del trámite documentario en la expectativa en la Dirección Regional de Educación, Lima Metropolitana 2017</p>	<p><b>Calidad técnica percibida</b></p> <p><b>Confianza</b></p> <p><b>Expectativas</b></p>	<p>usuario Seguridad</p> <p>Mejora en el servicio</p> <p>Expectativas esperadas</p> <p>Rapidez en la atención</p> <p>Problemas e inconvenientes</p> <p>Innovadora</p> <p>Preocupación</p> <p>Adaptación</p> <p>Entendible</p> <p>Conocimientos</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>5,6,7,8</p> <p>9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16</p>	<p>SIEMPRE</p> <p>A VECES</p> <p>NUNCA</p>	<p>SATISFECHO</p> <p>POCO SATISFECHO</p> <p>INSATISFECHO</p>
<p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<p><b>Estadística a utilizar</b></p>				
<p><b>Tipo:</b></p> <p>Básico - Descriptivo</p> <p><b>Alcance :</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>-No experimental</p> <p>-Transversal</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Estuvo constituido por 250 usuarios que acuden a la Dirección Regional de Lima Metropolitana en el 2017 – Lima.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>Muestreo Probabilístico - aleatorio</p>	<p><b>Variable 1: Tramite documentario</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: <b>Gisella Del Carmen Yopán Mego</b></p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Usuarios</p> <p>Ámbito de Aplicación: Dirección Regional de Lima Metropolitana.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tabla descriptivas</p> <p>Gráficas en barras según niveles</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Confiability Alfa de Cronbach</p> <p>Prueba de normalidad</p> <p>Regresión logística</p>				

<p>-Correlacional causal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético – Deductivo</p>	<p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra estuvo constituida por 152 usuarios que acuden a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el 2017.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: <b>Gisella Del Carmen Yopán Mego</b>  Año: 2017  Monitoreo: Usuarios  Ámbito de Aplicación: Dirección Regional de Lima Metropolitana.  Forma de Administración: Individual</p>	
---	---	---	--

Tabla 1  
Operacionalización de la variable trámite documentario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Registro	Efectividad Trámite Documentación	1-5	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	
Control	Seguimiento Tiempo Transparencia	6-10		Eficiente (36-45) Poco Eficiente (26-35)
Notificación de resultados	Resolución Autorización Respuesta	11-15		Deficiente (15-25)
Trámite documentario				

Nota: Elaboración propia



Tabla 2  
Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Calidad funcional percibida	Solución de quejas y reclamos Servicio esperado Intereses y necesidades del usuario Seguridad	1-4		
Calidad técnica percibida	Mejora en el servicio Expectativas esperadas Rapidez en la atención	5-8	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Satisfecho (38-48) Poco satisfecho (27-37) Insatisfecho (16-26)
Confianza	Problemas e inconvenientes Innovadora Preocupación	9-12		
Expectativas	Adaptación Entendible Conocimientos Capacidad de respuesta	13-16		
Satisfacción del usuario				

### CUESTIONARIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel percibido del trámite documentario en la Dirección Regional de Lima Metropolitana 2017. Usted deberá responder con una x la alternativa que usted considere, recordando que las respuestas son anónimas.

ITEMS		1	2	3
VARIABLE TRÁMITE DOCUMENTARIO		Nunca	A veces	Siempre
<b>REGISTRO</b>				
1	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente.			
2	Existen procesos, procedimientos y actividades en los tramites documentarios que son innecesarios en la Dirección Regional de Lima Metropolitana			
3	En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.			
4	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con un sistema tecnológico de trámite documentario eficiente.			
5	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.			
<b>CONTROL</b>				
6	Cuándo se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación del porque se incumplió con dichos plazos			
7	Las áreas de la Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario			
8	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.			
9	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales en el trámite documentario.			

10	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenten con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario.			
<b>NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
11	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana se respeta el orden del trámite documentario.			
12	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario			
13	La Dirección Regional de Lima Metropolitana le comunica vía telefónica o correo sobre su trámite documentario			
14	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.			
15	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario.			

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Lima Metropolitana 2017. Usted deberá responder con una x la alternativa que usted considere, recordando que las respuestas son anónimas.

ITEMS		1	2	3
VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO		Nunca	A veces	Siempre
<b>CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>				
1	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos.			
2	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, se le da el servicio que usted espera.			
3	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios.			
4	Se siente seguro en la realización de sus trámites en la Dirección Regional de Lima Metropolitana.			
<b>CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>				
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Dirección Regional de Lima Metropolitana.			
6	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, el servicio brindado es bueno.			
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Dirección Regional de Lima Metropolitana.			
8	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites.			
<b>CONFIANZA</b>				
9	Al acudir a la Dirección Regional de Lima Metropolitana, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.			
10	La Dirección Regional de Lima Metropolitana, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro.			

11	La Dirección Regional de Lima Metropolitana se preocupa por las necesidades de sus usuarios.			
12	La Dirección Regional de Lima Metropolitana, trabaja con un sistema confiable en la tramitación de sus documentos.			
<b>EXPECTATIVAS</b>				
13	El servicio que ofrece la Dirección Regional de Lima Metropolitana, se adapta a las necesidades de los usuarios.			
14	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana es claro en las explicaciones o información dadas.			
15	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.			
16	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee una capacidad de respuesta rápida.			

Base de datos de la variable Trámite documentario

	REGISTRO					CONTROL						NOT. RESULT.			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3
2	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	3
3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
8	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
9	3	2	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	1	2	3
10	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
11	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
12	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3
17	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3
18	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
19	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
20	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
21	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2
22	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2
23	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
24	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
25	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
26	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
27	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
28	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1
30	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3
32	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
33	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2
34	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3
35	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
36	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2

37	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
38	2	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	3	1	3	2
39	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3
40	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
41	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
42	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3
43	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
44	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
46	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
47	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
48	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
50	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
51	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
52	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3
53	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
54	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
55	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
56	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
57	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1
58	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
59	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
61	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
63	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
64	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
65	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3
66	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
67	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	1	3
68	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
69	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
70	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
71	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3
72	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
73	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
74	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
75	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3
76	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2

77	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
78	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
79	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3
80	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
81	2	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3
82	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
83	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1
84	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2
85	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
86	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
88	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
89	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3
90	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
91	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
92	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
93	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
94	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
95	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	3
96	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2
97	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3
98	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
99	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3
100	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
101	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1
102	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
104	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
105	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3
106	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
107	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2
108	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
109	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
110	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
111	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
112	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
113	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
114	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
115	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	3	3	1	3
116	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3



117	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3
118	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
119	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3
120	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
121	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	3	1
122	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
123	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
124	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3
125	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
126	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
127	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
128	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
129	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3
130	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
131	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3
132	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
133	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
134	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	3
135	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
136	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
137	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
138	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3
139	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3
140	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
141	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1
142	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3
144	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2
145	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3
146	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1
147	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3
149	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1
150	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
151	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
152	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1

Base de datos de la variable satisfacción del usuario

	1D				2D				3D				4D			
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	3	2	3	3	3	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2
2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3
3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2
4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2
5	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
6	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
7	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
8	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1
9	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
10	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
11	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
12	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2
13	3	2	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	3
14	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
16	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2
17	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1
18	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2
19	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
20	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3
22	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
24	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
26	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3
27	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2
28	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3
29	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3
30	3	1	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
31	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
33	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
34	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
35	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1	2	1	1
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3

37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
38	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
39	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
40	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1
42	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
43	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3
45	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
46	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
47	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1
48	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
50	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
51	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
52	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3
53	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1
54	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3
55	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2
56	2	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	1
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1
59	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
61	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
62	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
63	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
64	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1
66	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2	1
67	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
68	1	3	3	2	3	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	2
69	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3
70	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1
72	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1
73	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
74	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
75	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3

77	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3
79	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2
80	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2
81	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1
82	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
84	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
85	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
86	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1
87	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2
88	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	2	3
89	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
90	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
91	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
92	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
93	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2
94	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
95	3	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3
96	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2
97	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1
98	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2
99	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1
100	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
101	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
102	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
103	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
105	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
106	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
107	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3
108	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
109	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1
110	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2
111	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1
112	3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2
113	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	1	2	3
114	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
115	3	1	2	1	3	1	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3
116	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2

117	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1
118	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
119	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2
120	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1
121	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2
123	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2
124	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
125	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
126	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
127	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2
128	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
129	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
130	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2
131	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
132	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
133	3	2	1	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3
134	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1
135	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
137	3	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2
138	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
139	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
140	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
141	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3
142	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
143	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
144	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
146	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
147	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
148	1	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3
149	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
150	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
151	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1
152	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Registro</b>							
1	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente.	✓		✓		✓	
2	Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Dirección Regional de Lima Metropolitana	✓		✓		✓	
3	En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.	✓		✓		✓	
4	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con un sistema tecnológico de trámite documentario eficiente.	✓		✓		✓	
5	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	✓		✓		✓	
<b>Control</b>							
6	Cuándo se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación del porque se incumplió con dichos plazos	✓		✓		✓	
7	Las áreas de la Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario	✓		✓		✓	
8	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.	✓		✓		✓	
9	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales en el trámite documentario.	✓		✓		✓	
10	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario.	✓		✓		✓	
<b>Notificación de resultados</b>							
11	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana se respeta el orden del trámite documentario.	✓		✓		✓	

12	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	La Dirección Regional de Lima Metropolitana le comunica vía telefónica o correo sobre su trámite documentario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [x]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. JAVIER HUBRO AUBRYA TOLENTINO   DNI: 076 80451

Especialidad del validador: GESTION Y ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

03 de mayo del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Calidad funcional percibida</b>							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
<b>Calidad técnica percibida</b>							
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
<b>Confianza</b>							
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
<b>Expectativas</b>							
13	✓		✓		✓		



14	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana es claro en las explicaciones o información dadas.	✓		✓		✓	
15	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	✓		✓		✓	
16	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee una capacidad de respuesta rápida.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Da. JAVIER HUBER ANDRÉS TOLANTINO DNI: 076 80451

Especialidad del validador: GESTION Y ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

03 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Registro</b>							
1 La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente.	✓		✓		✓		
2 Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Dirección Regional de Lima Metropolitana	✓		✓		✓		
3 En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.	✓		✓		✓		
4 La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con un sistema tecnológico de trámite documentario eficiente.	✓		✓		✓		
5 La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	✓		✓		✓		
<b>Control</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6 Cuándo se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación del porque se incumplió con dichos plazos	✓		✓		✓		
7 Las áreas de la Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario	✓		✓		✓		
8 La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.	✓		✓		✓		
9 La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales en el trámite documentario.	✓		✓		✓		
10 La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario.	✓		✓		✓		
<b>Notificación de resultados</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11 En la Dirección Regional de Lima Metropolitana se respeta el orden del trámite documentario.	✓		✓		✓		

12	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario								
13	La Dirección Regional de Lima Metropolitana le comunica vía telefónica o correo sobre su trámite documentario								
14	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.								
15	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. ORIZANO CARABAZA Luis Armando    DNI: 40462359

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

03 de Mayo del 2017.



Firma del Experto Informante.  
Especialidad ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Calidad funcional percibida</b>							
1	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, se le da el servicio que usted espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Se siente seguro en la realización de sus trámites en la Dirección Regional de Lima Metropolitana.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Calidad técnica percibida</b>							
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Dirección Regional de Lima Metropolitana.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, el servicio brindado es bueno.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Dirección Regional de Lima Metropolitana.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	En La Dirección Regional de Lima Metropolitana, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Confianza</b>							
9	Al acudir a la Dirección Regional de Lima Metropolitana, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La Dirección Regional de Lima Metropolitana, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	La Dirección Regional de Lima Metropolitana se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	La Dirección Regional de Lima Metropolitana, trabaja con un sistema confiable en la tramitación de sus documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Expectativas</b>							
13	El servicio que ofrece la Dirección Regional de Lima Metropolitana, se adapta a las necesidades de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana es claro en las explicaciones o información dadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee una capacidad de respuesta rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MG. ORIZANO CARBAJAL LUIS ARMANDO    DNI: 40462759

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

03 de MAYO del 2017.



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

Registro	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente.	✓		✓		✓		
2	Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Dirección Regional de Lima Metropolitana	✓		✓		✓		
3	En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.	✓		✓		✓		
4	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con un sistema tecnológico de trámite documentario eficiente.	✓		✓		✓		
5	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	✓		✓		✓		
<b>Control</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Cuándo se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación del porque se incumplió con dichos plazos	✓		✓		✓		
7	Las áreas de la Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario	✓		✓		✓		
8	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.	✓		✓		✓		
9	La Dirección Regional de Lima Metropolitana ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales en el trámite documentario.	✓		✓		✓		
10	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cuenta con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario.	✓		✓		✓		
<b>Notificación de resultados</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana se respeta el orden del trámite documentario.	✓		✓		✓		

12	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	La Dirección Regional de Lima Metropolitana le comunica vía telefónica o correo sobre su trámite documentario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	En la Dirección Regional de Lima Metropolitana establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	La Dirección Regional de Lima Metropolitana cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ARREOLA SERRANO MARTINEZ LIBRINA   DNI: 09919054

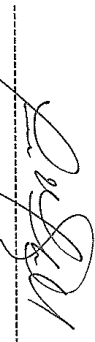
Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

...03...de Mayo...del 2012

*Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
*Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
*Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
 Especialidad  
Docencia y Gestión Educativa



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Calidad funcional percibida</b>							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
<b>Calidad técnica percibida</b>							
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
<b>Confianza</b>							
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
<b>Expectativas</b>							
13	✓		✓		✓		



14	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana es claro en las explicaciones o información dadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El personal de la Dirección Regional de Lima Metropolitana posee una capacidad de respuesta rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Paola Soledad Martinez Ureña DNI: 09919054

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

... 03 de Mayo del 2017.



Firma del Experto Informante.

Especialidad Docencia y Gestión Educativa

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión