



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Control Documentario y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la  
Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Panduro Vasquez, Gleizer Greewich (ORCID: 0000-0003-0652-0755)

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Ésta tesis dedico a Dios todo poderoso quien se encargó de guiar mi camino, fortalecerme y nunca dejar que me rinda frente a las adversidades que se presentaban, enseñándome a enfrenta las adversidades sin perder la humildad, dignidad ni caer en el intento. (Yopan Mego, 2017)

A mi familia por estar apoyándome siempre, aconsejándome y ayudando a crecer como persona incentivándome a estudiar, crecer profesionalmente dentro de los valores, principios para lograr con mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por permitir tener una buena experiencia en mi Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios ubicado en Puerto Maldonado, gracias a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme crecer profesionalmente con los estudios de la Maestría en Gestión Pública, gracias a cada docente que hizo lugar de este desarrollo de formación, que deja como producto esta tesis que permacerá dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Agradezco a mi asesor y compañeros que siempre me apoyaron a lo largo de este difícil camino para la sustentación y aprobación de esta tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1 Baremos de variable control documentario.....	24
Tabla 2 Baremos de variable satisfacción del usuario .....	18
Tabla 3 Validez de contenido del instrumento.....	18
Tabla 4 Validación de expertos .....	18
Tabla 5 Resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables.....	19
Tabla 6 Datos descriptivos .....	21
Tabla 7 Datos descriptivos .....	21
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable control documentario.....	23
Tabla 9 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión organización de documentos .....	23
Tabla 10 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión digitalización de documentos .....	24
Tabla 11 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión servicio documentario.....	24
Tabla 12 Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de control documentario.....	25
Tabla 13 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable satisfacción del usuario.....	25
Tabla 14 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión validez ...	26
Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión lealtad ...	26
Tabla 16 Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario .....	27
Tabla 17 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia significativamente en la satisfacción del usuario.....	27
Tabla 18 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.....	28
Tabla 19 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.....	28
Tabla 20 Presentación de los coeficientes del control documentario sobre la influencia de la satisfacción del usuario .....	29

Tabla 21 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia en la organización de los documentos .....	30
Tabla 22 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.....	30
Tabla 23 Pseudo coeficiente de determinación de las variables .....	30
Tabla 24 Presentación de los coeficientes del control documentario y su influencia en la organización de los documentos .....	31
Tabla 25 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia en la digitalización de los documentos .....	32
Tabla 26 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.....	32
Tabla 27 Pseudo coeficiente de determinación de las variables .....	33
Tabla 28 Presentación de los coeficientes del control documentario y su influencia en la digitalización de los documentos .....	33
Tabla 29 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia en el servicio documentario.....	34
Tabla 30 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.....	34
Tabla 31 Pseudo coeficiente de determinación de las variables .....	35
Tabla 32 Presentación de los coeficientes del control documentario y su influencia en el servicio documentario .....	35

## Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar el nivel de influencia del control documentario en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021. El estudio se realiza de forma cuantitativa, es deductiva porque las conclusiones van de lo general a lo particular, y el tipo de estudio es causal, transversal. El estudio incluyó una población de 32 miembros del personal administrativo de Ugel Tambopata y, por conveniencia, se ha determinado que el tamaño de la muestra era el mismo que la población de muestras aleatorias probabilísticas. Se obtuvo dos instrumentos de evaluación estructurados y detallados de los administrativos. El primero evaluó el control documental, el segundo evaluó la satisfacción del usuario y los métodos de investigación aplicados. Estos instrumentos se han verificado a discreción del experto donde ha determinado su confiabilidad de Cron Bach que ha conducido a una fiabilidad aceptable.

Además, los resultados obtenidos del Pseudo-R cuadrado muestran la relación del efecto de las variables de control de documentos en la satisfacción del usuario de Ugel Tambopata. El resultado de Nagelkerke es igual a 0,185, y el 18,5% significa un cambio en la satisfacción del usuario. Y el p valor  $p < 0.000$  < al valor de 0.05 en la prueba de contraste de probabilidad, rechaza la siguiente hipótesis nula: La verificación de la documentación tendrá un impacto significativo en la satisfacción del usuario con Ugel Tapatata.

Palabras claves: Control documentario, satisfacción del usuario, organización, servicio documentario.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the level of influence of the documentary control on user satisfaction of the Local Educational Management Unit - Tambopata 2021. The study is carried out in a quantitative way, it is deductive because the conclusions go from the general to the particular, and the type of study is causal, quasi-experimental, cross-sectional. The study included a population of 32 Ugel Tambopata administrative staff and, for convenience, the sample size was determined to be the same as the probability random sample population. Two structured and detailed evaluation instruments were obtained from the administrative ones. The first evaluated the documentary control, the second evaluated user satisfaction and the applied research methods. These instruments have been verified at the expert's discretion where they have determined their Cron Bach reliability which has led to acceptable reliability.

In addition, the results obtained from the Pseudo-R squared show the relationship of the effect of the document control variables on user satisfaction with Ugel Tambopata. Nagelkerke's result equals 0.185, and 18.5% signifies a change in user satisfaction. And the p-value 0.000 <at the value of 0.05 in the probability contrast test, rejects the following null hypothesis: Verification of the documentation will have a significant impact on user satisfaction with Ugel Tapatata.

Keywords: Documentary control, user satisfaction, organization, Documentary service.

## I. INTRODUCCIÓN

En este tiempo en que la tecnología está dando un giro en nuestro mundo y a la vez avanza de manera extraordinaria en la industria, educación y demás. El estudio pertenece a la línea de investigación reforma y modernización del estado, así mismo abarca en el campo de la educación, es el factor más importante en nuestra sociedad para tener un mañana mejor y creemos que para ello un papel fundamental es la comunicación entre las áreas y/o unidades de la entidad, ya que el seguimiento del trámite documentario se realiza por medio de cada unidad.

El control documental se realiza mediante un registro de uso interno que sigue a los documentos provenientes de la organización y / o documentos recibidos en la mesa de parte. Los documentos de origen interno o externo que deban entregarse en cualquier área de la entidad, se almacenan en excel para gestionar las instrucciones de envío, recepción y archivo.

Mediante el excel podrán llevar un control documentario y verificar la condición de los documentos que tiene asignado, luego se podrá efectuar los procedimientos siguientes al documento para su atención.

Para ello el proyecto de investigación permitirá medir el nivel de influencia que hay entre el control documentario y la satisfacción del usuario determinado con el método cuestionario de satisfacción.

Como problema de investigación se tiene: según el autor (Avila barrios, 2016) “Con el apogeo de la tecnología de información y comunicación, mucha labor como la generación y gestión de documentos, que antes eran pesadas y complejas, se han visto posibilitados en su realización. Debido a su condición y cantidad de usuarios que tienen la unidad de gestión educativa local por ende generan un mayor número de documentos de diferentes tipos y formatos, necesitando para administrar la cantidad y variedad un control adecuado de los documentos”.

El control de documentos ahora se realiza a través de fut (formato único de trámite) por la estación de trabajo del usuario o administrador que ingresa al documento desde mesa de parte. Estos datos se insertan en la hoja de cálculo y el código asignado manualmente se convierte en el código de

archivo. Luego, el documento se almacena en una carpeta, se almacena en un lado y se evalúa en qué área debe derivarse.

La demanda de archivos entrantes es tan alta que es necesario procesar nuevos archivos y es posible que los documentos no se puedan recuperar. Pueden pasar varios días.

Pasado el primer plazo, los expedientes pasan por las distintas oficinas de Ugel Tambopata. Cada acción se publicará con una copia para aquellos que estén interesados en brindar la solución que necesitan. Presta atención al archivo. Puede que esto no sea todo.

Cuando se toma el control del archivo, el usuario administrador será notificado por teléfono o por correo de la advertencia y la finalización.

El problema ahora es que el documento no se guarda correctamente en primer lugar, la asignación del código tiene que ser automatizada, los archivos se pierden muchas veces por fallas, los archivos pueden confundirse, la gestión es complicada, se pierde tiempo, no sé sabe exactamente dónde está, quién tiene todo en qué fecha, porque no hay un seguimiento exacto de las acciones tomadas en el registro. Puede obtenerlo revisando su correo electrónico, pero esto puede llevar mucho tiempo y resultar confuso.

Según el autor (Davila velasquez, 2019) “Al crear un período de pérdida a un valor por hora, se estiman de 2000 a 3000 pérdidas únicas por mes. Todavía hay muchos problemas con el proceso, por lo que no se han tomado medidas para simplificar y mejorar el proceso”.

Según el autor (Telecon, 2020) “Es importante contar con un sistema de control documental dentro de la Ugel Tambopata; considerando que en las entidades de hoy se trabaja con una gran cantidad de documentación, las cuales hay que almacenar y organizar para su consulta o búsqueda rápida o cuando el administrativo brinda una información a un usuario, administrativo”. Es por ello que existe la necesidad de organizar de manera automática el ingreso y salida de documentos administrativos de la Ugel Tambopata.

En este contexto, se propuso el problema general: ¿De qué manera el control documentario influye en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021?; como problemas específicos:

¿De qué manera el control documentario influirá sobre la organización de documentos de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021?; ¿De qué manera el control documentario influirá en la digitalización de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021? y ¿De qué manera el control documentario influirá en el servicio documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021?

Asimismo, nuestro objetivo general es: determinar el nivel de influencia del control documentario en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021; como objetivos específicos: determinar el nivel de influencia de la organización de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021; determinar el nivel de influencia de la digitalización de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021; y determinar el nivel de influencia del servicio documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021.

Finalmente, nuestra hipótesis general es: el control documentario influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021, nuestras hipótesis específicas son: el control documentario influye significativamente en la organización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021; el control documentario influye significativamente en la digitalización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021 y el control documentario influye significativamente en el servicio documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local -Tambopata 2021.

Como justificación teórica se tiene: según el autor (México D.F.; Fondo de Cultura Económica, 1988) dice "Esta investigación dará a conocer el control documental y su influencia en la satisfacción del usuario, siendo indispensable y eficaz para fortalecer y analizar el problema. A través de la investigación, también ayudará a ubicarnos en un panorama real que producirá mejores decisiones basadas en el uso de datos aquí encontrada, en este sentido es imperativo la obligación de investigar en los componentes aquí precisados, así poder comprender la relación existente entre cada uno".

Una vez logrado los resultados de la investigación, se emplearan para afirmar con teorías, y a de ahí comenzará a aumentar la ejecución de los

resultados por parte de las personas que crean imprescindible hacer uso en las distintas Ugeles de la región, por otro lado, servirá para aumentar la credibilidad de las teorías que apoyaran el estudio.

Según el autor (México D.F.; Fondo de Cultura Económica, 1988) dice “Por tanto, el impacto de este estudio es oportuno, porque todos los actores saben qué hacer para lograr eficiencia, dinamismo y rapidez en el control documental en la gestión estatal. Una visión común de los participantes en la administración pública es que se prioriza la gestión de documentos, el costo de ordenar y busca duplicar documentos, y la digitalización es una de las opciones importantes, especialmente para las autoridades públicas. Como uno. Para desarrollar el mismo, se aplicó un dispositivo para ayudar a recolectar información sobre la variable considerada de manera descriptiva para finalmente obtener un resultado de prueba de problema. Desde un punto de vista teórico, este estudio amplía esta teoría de la realidad, posibilitando trabajar el conocimiento científico, profundizar en las teorías científicas, realizar investigación aplicada y sobre todo incrementar y fortalecer las habilidades de gestión”.

Según el autor (Calderon yarleque, 2018) “Esta investigación tiene como objetivo contribuir a la eficiencia del control documental en la Ugel Tambopata, por eso es imprescindible poder analizar, para que de esta manera proponer ideas que puedan brindar mejoramiento, y mantener un adecuado control de la documentación”.

Según el autor (Yopan Mego, 2017) “El objetivo de esta investigación será medir la influencia del control documental en la satisfacción del usuario, para lograr un óptimo control, eficiencia y velocidad en la concordancia con la gestión pública, estableciendo mecanismos para una mejor gestión”.

Como justificación practica se tiene: según el autor (Quiroz borda, 2014) “En esta investigación, los efectos del trabajo estarán disponibles para su implementación o ejecución, ya que se ha probado el vínculo entre las dos variables, como el control documental y la satisfacción de los usuarios de la Ugel Tambopata. La práctica de estos resultados lo ayudará a iniciar encuestas más profundas y mejorará el compromiso de los empleados y la satisfacción del usuario con la entidad”.

Según el autor (Yopan Mego, 2017) “Se buscó proporcionar evidencias empíricas a los supuestos teóricos que explican la relación entre el control documentario y la satisfacción del usuario con la finalidad de generar decisiones adecuadas para tener un control de calidad”.

## II. MARCO TEÓRICO

Se detallan los antecedentes de ámbito internacional: según el autor (Salto, 2016) “En su estudio de 2012 sobre los tipos de atención y el índice de satisfacción del usuario en el apoyo a la consejería en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, se propuso como objetivo definir la calidad de la atención prestada por los servicios médicos que presta el instituto. Satisfacción de estudiantes, docentes y administradores con potenciales exigencias de salud en el ciclo 2012. Se realizaron estudios observacionales con diseño de análisis transversal en una población de 4822 usuarios. Muestreo aleatorio representativo, estratificado, que incluye 391 sujetos. En conclusión, la encuesta se realizó utilizando un cuestionario validado de 20 preguntas y la fiabilidad medida por Alfa de Cron Bach de 0,832”. Como aporte a mi tesis será de gran ayuda con mi análisis de satisfacción del usuario.

Según los autores (Sierra & Neira, 2016) Realizaron una investigación titulada “Con el desarrollo de una misión documental en materializar las atribuciones del empleado de la entidad COLGRABAR apoyado en el entorno de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá Colombia, con el objetivo de definir el diseño e implementar una variedad de gestión documental. La trayectoria de trabajo de COLGRABAR en el campo del talento, llega a la conclusión: El diseño e implementación implican la digitalización de documentos. La digitalización es una tecnología que permite la distribución de información analógica (papel, video, audio, microfilm, película, etc.) de lo contrario, solo puede ser leído o interpretado por una computadora”. El aporte que brinda a mi tesis es el poder realizar el control documentario y dimensionar adecuadamente mis variables.

Según el autor (Rodríguez, 2016) “En la Universidad Internacional de Andalucía Sede Iberoamericana Santa María de la Rábida, un sistema de gestión de archivos, el objetivo general es crear un sistema de gestión de archivos donde ayude a organizar, archivar y procesar archivos. Documentos elaborados por la organización para preservar el recuerdo histórico e institucional de la UNA. Ha sido desarrollado de manera descriptiva y relacionada. Según la encuesta, hay 43 personas. Las herramientas utilizadas fueron entrevistas y observaciones, en conclusión

permitirá un adecuado ordenamiento mediante el sistema de gestión de archivos”. Como aporte a mi tesis tenemos que nos da un claro análisis que se tiene que mejorar el control documentario para brindar satisfacción al usuario.

Según los autores (Quinteros & Fuentes, 2016) “Como tesis existe un sistema de gestión de documentos para la profesión de ingeniero de sistemas, un estudiante de la Universidad de San Buena Ventura (Bogotá) lo propusieron como objetivo general el diseño de un sistema de gestión documental para un programa de ingeniería de sistemas en la Universidad de San Buena Ventura. El método de recolección proporcionado por la investigación y las entrevistas se aplicó a los responsables de la Unidad de Desarrollo Tecnológico cuyas profesiones fueron ingenieros de sistemas, fuentes de consulta tales como libros, revistas, documentos y el Internet”. Como aporte se tiene que un sistema sería óptimo para el adecuado manejo de documentos.

Según el autor (Amaya, 2016) “En una tesis sobre sistemas de información de gestión documental en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador, estudiantes de Santa María de la Rábida, la sede de Iberoamérica, la Universidad Internacional de Andalucía, se genera una charla en general sobre el examen de implementación del sistema informático. Recomendaciones como objetivo, orientadas a mejorar la eficiencia de la gestión documental, contribuyendo a la protección de los activos de la organización, y mejorando el servicio a los usuarios (estudiantes, profesores y otras empresas). Fueron recibidos en la universidad como evidencia del desarrollo de funciones y actividades. ) 23 de población, técnicas de recolección fueron consultadas por expertos, búsquedas en Internet y literatura digital”.

A continuación, de detallan los antecedentes nacionales según el autor (Calmet, 2016) "En la tesis informática web de procesamiento documental para la UGEL de Zarumilla – Tumbes, la Teoría de la Información Web del Procesamiento de Documentos de UGEL tiene como objetivo desarrollar un sistema de procesamiento de documentos para la Autoridad Educativa Local de Zarumilla mediante la automatización del procesamiento de documentos utilizando el marco Angularjs y Spring Mvc,

por lo tanto es cualitativo y técnico. Se están realizando investigaciones. Durante la estancia en una institución, la herramienta utilizada es la observación”.

Según el autor (Ibérico, 2016) “En la tesis Mejoramiento de la administración del proceso documental mediante la firma digital del proyecto especial Altomayo Moyo Bamba 2013 se propone como objeto para definir cómo un sistema de procesamiento de documentos realizado en la firma digital beneficiará la gestión de documentos para el proyecto especial Altomayo. El diseño aplicado en este estudio es la relación de correlación / causalidad, la muestra de estudio está formada por 80 personas”.

Según el autor (Huiza, 2016) "El Documento de satisfacción del usuario externo sobre la condición de la atención en el Hospital Naval Del callao de octubre a diciembre de 2003, de la base reveló que los usuarios estaban satisfechos con la condición de la atención en la Clínica de Emergencias de la Base Naval de callao en un hospital regular, los tipos de estudio fueron cuantitativos, descriptivos, activos, transversales, se generaron muestras de estudio, se aplicaron a 260 soldados y el equipo utilizado fue de investigación”.

Según el autor (Valles & Taquiri, 2016) “Durante el diseño del tratado y la implementación del sistema de procesamiento de documentos en la ciudad de callao, se mejorará la calidad y transparencia del servicio mediante la atención objetiva de los usuarios y gerentes y la simplificación del flujo de gestión mediante la incorporación de TIC, los métodos utilizados para capacitar y recopilar datos sobre el uso de las TI son inductivos y razonados, y se basan en métodos y herramientas de investigación, el cuestionario de dos está diseñado con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple, ejecución de alta calidad, generación de datos real y honesta”.

Respecto a las teorías de la variable control documentario: según los autores (Mena & Pérez, 2016) “El control documental está encargado por una unidad general de administración que se responsabiliza de respaldar la parte económica y eficiente para crear, usar y administrar documentos

comerciales. Por tanto, su importancia y funcionalidad proporcionan y justifican el orden y control de los documentos”.

Según el autor (Sanchez, 2016) opinó que: “El control documentario es un sistema de gestión documental independientemente del formato sistemático” (p.69). Al igual que el sistema que se utiliza para llevar a cabo el proceso de gestión, debe estar sistematizado para facilitar la gestión y debe ordenarse explícitamente para lograr objetivos como la asistencia en la gestión de documentos institucionales como la Ugel Tambopata.

Por otro lado (Cruz, 2017) manifestó: “Su gestión de documentos es un conjunto de estándares, técnicas y sabidurías que se aplican al procesamiento documental, desde la formación de documentos hasta el almacenamiento permanente” (P.89). En opinión de este autor, estas son las reglas y técnicas que deben aplicarse en el proceso de gestión documental, y el hecho de que deben guiarse por documentos normativos. Algunas técnicas ayudan a administrar el tiempo y ser más eficientes, más eficaz y más eficiente.

Según el autor (Huiza guardia, 2016) en la tesis “Satisfacción del usuario externo con la condición de la atención en el Hospital Base Naval del Callao de octubre a diciembre de 2003. Se recomienda seleccionar una Maestría en Enfermería haciendo referencia a la Práctica de Enfermería. Los tipos de encuestas son cuantitativas, descriptivas, positivas y transversales, la muestra se aplica a 260 soldados y el medio utilizado son las encuestas. Los investigadores concluyeron que la mayoría de los usuarios externos estaban satisfechos con el aspecto humano de la calidad de la atención durante la atención ambulatoria en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los factores relacionados con el uso correcto de los uniformes del personal médico (que apoyan la interacción proveedor-usuario) y el respeto por la privacidad del paciente tienen una impresión positiva en la satisfacción del usuario”.

Respecto a la dimensión organización de documentos de la variable independiente se tiene: según el autor (Norma S.N.A 02, 1985) “La organización de documentos es un proceso técnico de elaboración de perfiles que incluye varias secuencias de acción para clasificar, organizar y etiquetar documentos para cada entidad”.

Respecto a la digitalización de documentos se tiene: según el autor (Wikipedia, 2018) “La digitalización de documentos es un proceso técnico que le permite utilizar excel y un escáner para convertir una imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital mediante la aplicación de tecnología fotoeléctrica”.

Así mismo el servicio documentario se tiene: según el autor (ISO 15489-1, 2018) “Campo de la gestión encargada del control eficiente y sistémico de la elaboración, recepción, uso y conservación o eliminación de los documentos, que incluye los procesos para capturar y mantener la autenticación y la información sobre los actividades de la entidad y las transacciones en forma de documentos mediante un excel de registro”.

Por otro lado la dimensión satisfacción del usuario de la variable dependiente: según el autor (Mejia & Manrique, 2016) “La satisfacción del usuario es el sentimiento de alegría o decepción cuando se compara la prueba del servicio prestado con las expectativas. Los clientes no quedan satisfechos cuando el servicio prestado no cumple con las expectativas. Si los resultados son los esperados, el cliente está satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente está contento o muy contento”.

Según los autores (Davis & Newstrom, 2016) definieron como: “Un conjunto de emociones positivas o desfavorables cuando un empleado ve su trabajo. Es una actitud cariñosa, un afecto relativo o una aversión a algo” (p. 46), según lo define el autor, las emociones de estos usuarios son los tipos de atención y muchas que se obtienen a lo largo del tiempo en la Ugel Tambopata.

Dimensión validez: según el autor (Mejia & Manrique, 2016) “La relevancia de la satisfacción del usuario está orientada cuando el servicio cubre todas las expectativas de atención que el usuario necesita y se aborda estando satisfecho con la atención sin quejarse, sintiéndose emocionalmente ansioso e incluyendo todas las expectativas a tener. Atención adecuada y eficaz, considere los indicadores tal como están”.

Dimensión lealtad: según el autor (Mejia & Manrique, 2016) “Esta completa satisfacción del usuario hace que se adhiera al compromiso de la organización, en este caso Ugel Tambopata, lealtad, y no distorsiona el

servicio, confidencialidad, desempeño funcional, compromiso de nombre de usuario que brinda este servicio”.

Satisfacción de las necesidades del usuario: según el autor (Pinto, 2016) “Cada usuario tiene diferentes necesidades y realidades en cuanto a los servicios ofrecidos. Por lo tanto, es primordial que los usuarios califiquen la condición del servicio de diferentes maneras y expliquen lo que la mayoría de los usuarios quieren para comprender que están satisfaciendo sus necesidades y expectativas. La mejor atención, amabilidad, amabilidad, información bien informada, atención oportuna, información fácil de entender, todos tienen altas expectativas por los servicios brindados por la instalación. Cuando se trata de la satisfacción del usuario final, es fundamental tener en consideración los avances científicos y tecnológicos, los expertos deben adaptarse para comprender sus expectativas”.

Documentación interna: según el autor (Rodriguez Cruz, 2016) “Este proceso de gestión contribuye en particular a la validación de la información que interfiere con los procedimientos de toma de decisiones antes de su uso y análisis, apoyando la memoria de las organizaciones protegidas por este tipo de documentos y creando un soporte. En este contexto, se configura la gestión de la información. Uno de los procesos de gestión que mayor influencia tiene en el uso y gestión de este recurso en la toma de decisiones”.

Documentación externa: según el autor (Rodriguez Cruz, 2016) “Estas son reglas aplicables escritas en manuales o libros que toman en consideración la asistencia electrónica”.

### III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Según el autor (Namakforoosh, 2005;p.89) “Se utilizan para explicar la relación entre dos o más variables en una ocasión determinada. También son explicaciones, mas no sobre variables individuales, sino sobre su vínculo. Lo que se mide en estas figuras, aunque sea puramente causal, es que las relaciones entre variables en un momento particular son del tipo básico, descriptivo y causal”.

##### Diseño de investigación

Según el autor (México D.F.; Fondo de Cultura Económica, 1988) dice “En este estudio, decidimos seguir el camino de los parámetros no experimentales porque solo analizamos problemas descriptivos causales sin la opinión de los investigadores. Los estudios que manipulan directamente los resultados aportan un aspecto descriptivo. Haga que los resultados reales sean más fiables sin ninguna intervención”.

En la presente investigación de acuerdo a la realidad problemática se usara:

- La realidad de mi tesis es medir el grado de relación entre mis dos variables por lo tanto el tipo de investigación **causal**.
- La realidad de mi tesis es que es que medirán las variables para dar un pronóstico o solución al problema de investigación por lo tanto el propósito es **Aplicada**.
- La realidad de mi tesis es que se recopilaran datos reales para medir y realizar conclusiones de acuerdo a la población de administrativos por lo tanto es de tipo **Cuantitativa**.
- La realidad de mi tesis es que se aplicara una vez el recojo de los datos por lo tanto según el periodo es **Transversal**.

- La realidad de mi tesis es que se realizara cuestionarios en la Ugel Tambopata por lo tanto según el método de obtención de datos es **De campo**.
- La realidad de mi tesis es que se analizan los casos particulares tomando las conclusiones de lo general a lo específico por lo tanto es de Inferencia **Hipotético deductivo**.

### **Enfoque de investigación**

Según el autor (México D.F.; Fondo de Cultura Económica, 1988) dice “El enfoque de la investigación es **cuantitativo**, este tipo de enfoque introduce la mirada en la neutralidad de valor como medida objetiva, que se basa fundamentalmente en la medición de indicadores y, por tanto, en estadísticas para medir el grado de relación de relación. La investigación cuantitativa es una investigación en la que los datos son verificables, se realizan procesos estadísticos, se formulan hipótesis y se realizan pruebas de hipótesis”.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable Independiente**

##### **Control documental**

**Definición conceptual:** según (Mena & Pérez, 2016) “El control de documentos es una de las principales tareas de una gestión gubernamental, simplemente porque todo este sistema debe pasar por los procesos de gestión específicos requeridos por la entidad”.  
Organización de los procedimientos de documentos.

**Definición operacional:** según (Yopan Mego, 2017) “La variable control documental se realiza en tres dimensiones utilizando todos los índices y elementos relevantes, en la cual son tres dimensiones, organización de documentos, digitalización de documentos y servicio documental que consta de cinco ítems cada uno haciendo un total de 15”.

#### **Dimensión**

**Organización de documentos:** (Norma S.N.A 02, 1985) “Es un proceso técnico de elaboración de perfiles que incluye varias secuencias de acción para clasificar, organizar y etiquetar documentos para cada entidad”.

**Indicadores:** Documentación interna, documentación externa.

**Escala:** 1-5 según escala de Likert.

**Digitalización de documentos:** (Wikipedia, 2018) “Es un proceso técnico que le permite utilizar excel y un escáner para convertir una imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital mediante la aplicación de tecnología fotoeléctrica”.

**Indicadores:** Revisión, control, reemplazo.

**Escala:** 1-5 según escala de Likert.

**Servicio documentario:** (ISO 15489-1, 2018) “Campo de la gestión encargada del control eficiente y sistémico de la elaboración, recepción, uso y conservación o eliminación de los documentos, que incluye los procesos para capturar y mantener la autenticación y la información sobre los actividades de la entidad y las transacciones en forma de documentos mediante un excel de registro”.

**Indicadores:** Documentos de archivos, documentos escaneados.

**Escala:** 1-5 según escala de Likert.

#### **Variable Dependiente**

**Satisfacción del usuario:** según los autores (Mejia & Manrique, 2016) dicen que: “El sentimiento de alegría o decepción al experimentar los servicios prestados es acorde con las expectativas. Los clientes se sentirán decepcionados si el servicio prestado es inferior al esperado. Si los resultados son los esperados, el cliente está satisfecho. Si los resultados pasan las probabilidades, el usuario está contento o muy contento”.

**Definición operacional:** según (Yopan Mego, 2017) “La variable de satisfacción del usuario se gestionan en dos dimensiones utilizando métricas y elementos de encuesta respectivamente, y las dos dimensiones son, validez y lealtad consta de 5 ítems cada uno haciendo un total de 10”.

#### **Dimensión**

**Validez:** (Mejia & Manrique, 2016) “La relevancia de la satisfacción del usuario está orientada cuando el servicio cubre todas las expectativas de atención que el usuario necesita y se aborda estando satisfecho con la atención sin quejarse, sintiéndose emocionalmente ansioso e incluyendo todas las expectativas a tener. Atención adecuada y eficaz, considere los indicadores tal como están”.

**Indicadores:** Atención corecta, eficacia.

**Escala:** 1-5 según escala de Likert.

**Lealtad:** (Mejia & Manrique, 2016) “Esta completa satisfacción del usuario hace que se adhiera al compromiso de la organización, en este caso Ugel Tambopata, lealtad, y no distorsiona el servicio, confidencialidad, desempeño funcional, compromiso de nombre de usuario que brinda este servicio”.

**Indicadores:** Seguridad del cumplimiento de funciones, compromiso del usuario.

**Escala:** 1-5 según escala de Likert.

### **Matriz de Operacionalización de variables (Anexo 2)**

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Según lo señaló (Balestrini, 1997) por población se comprende “Un grupo finito o infinito de usuarios, objetos o elementos que comparten particularidades comunes, y así se confirman las conclusiones extraídas en el estudio” (p. 137), la población está dispuesta a estudiar. Comparta hechos y particularidad común.

La población definida de investigación estará establecido por **32** usuarios administrativos de la unidad de gestión educativa local de Tambopata, que trabajan en distintas áreas y unidades orgánicas. En el cual se hace referencia a los administrativos de la entidad.

**Muestra:** Según (Lopez J. , 2019) “Una muestra estadística es un subconjunto de datos que pertenece a un conjunto de datos y, estadísticamente hablando, debe incluir una serie de observaciones que sean completamente representativas del conjunto de datos”.

**Muestreo:** Se utilizará el Muestreo por conveniencia. Según (Lopez P. , 2004) “Este método, al igual que la investigación cuantitativa, implica la selección de casos disponibles o para conveniencia del investigador”.

La muestra será la misma de la población.

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

#### **Técnicas**

“Las técnicas de obtención de datos se pueden considerar como los formatos o procedimientos que utilizan los investigadores para recopilar la información que necesitan para diseñar sus estudios. Esto es en diferentes formas o formas de recopilar información (p.53) y cómo se expresa (Arias, 2006)”. Algunos de los métodos de recopilación de información incluyen investigación, observación de diferentes métodos, diferentes métodos, entrevistas y documentales. Especialmente análisis.

#### **Instrumento**

Para evaluar las variables, utilizaremos un cuestionario diseñado para cada variable de manera que podamos recolectar datos cuantitativos para cada variable.

#### **Descripción de los instrumentos**

El instrumento a utilizar fue el cuestionario para las variables de estudio con una escala de Likert graduado de la siguiente manera:

Satisfecho (16-20)

Poco satisfecho (10-15)

Insatisfecho (4-9)

Ficha técnica del instrumento de la variable control documentario

Autor: Gleizer Greewich Panduro Vasquez

Propósito: Conocer el nivel del control documentario

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 4 y la máxima es de 20. Un puntaje alto significa un nivel satisfecho de control documentario y un puntaje bajo indica un nivel insatisfecho.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los usuarios de la unidad de gestión educativa local Tambopata.

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

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

Interpretación: Para determinar la influencia del control documentario se utilizaron los siguientes rangos:

Satisfecho (16-20)

Poco satisfecho (10-15)

Insatisfecho (4-9)

Tabla 1

*Baremos de variable control documentario*

Variable control documentario	Organización de documentos	Digitalización de documentos	Servicio documentario
<b>Satisfecho (16-20)</b>	Satisfecho (16-20)	Satisfecho (16-20)	Satisfecho (16-20)
<b>Poco satisfecho (10-15)</b>	Poco satisfecho (9-15)	Poco satisfecho (9-15)	Poco satisfecho (9-15)
<b>Insatisfecho (4-9)</b>	Insatisfecho (3-8)	Insatisfecho (3-8)	Insatisfecho (3-8)

Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario

Autor: Gleizer Greewich Panduro Vasquez

Propósito: Conocer el nivel de satisfacción del usuario

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 4 y la máxima es de 20. Un puntaje alto significa un nivel satisfecho de satisfacción del usuario y un puntaje bajo indica un nivel insatisfecho.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los usuarios de la unidad de gestión educativa local Tambopata.

Extensión: La prueba consta de 10 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 10 minutos.

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

Interpretación: Para determinar la satisfacción del usuario se utilizaron los siguientes rangos:

Satisfecho (16-20)

Poco satisfecho (10-15)

Insatisfecho (4-9)

Tabla 2

*Baremos de variable satisfacción del usuario*

Variable satisfacción del usuario	Validez	Lealtad
<b>Satisfecho (16-20)</b>	Satisfecho (14-20)	Satisfecho (14-20)
<b>Poco satisfecho (10-15)</b>	Poco satisfecho (8-13)	Poco satisfecho (8-13)
<b>Insatisfecho (4-9)</b>	Insatisfecho (3-7)	Insatisfecho (3-7)

**Validez de instrumentos**

La validez y confiabilidad del estudio propuesto se sustenta en las opiniones y análisis de expertos locales que determinan si las herramientas aplicadas están diseñadas con rigor. En este sentido, la herramienta ha sido validada por tres expertos: expertos en metodología e investigación, expertos en estadística y expertos en el sector.

Tabla 3

*Validez de contenido del instrumento*

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
<b>Claridad</b>	SI	SI	SI	Aplicable
<b>Coherencia</b>	SI	SI	SI	Aplicable
<b>Relevancia</b>	SI	SI	SI	Aplicable

Tabla 4

*Validación de expertos*

Expertos	Grado académico	Aplicabilidad
<b>Dra. Nelly Jacqueline Ulloa Gallardo</b>	Doctora	Aplicable
<b>Dr. Ralph Miranda Castillo</b>	Doctor	Aplicable
<b>M.sc. Dany Dorian Isuiza Pérez</b>	Magister	Aplicable

A través de la justificación del experto se realizó la acreditación de la aplicación de los instrumentos, considerando las recomendaciones asignadas por los expertos.

### **Ficha técnica de los instrumentos Anexo 3, Anexo 3**

### **Certificados de validez (firmado por expertos) Anexo 5**

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

##### **Análisis de la confiabilidad para datos dicotómicos/politómicos**

Sobre la confiabilidad, (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1994) “Esto muestra que las herramientas utilizadas en el trabajo de investigación producen resultados reales y consistentes”.

Para demostrar esta confiabilidad, se realizaron pruebas experimentales de recolección de datos a 25 administrativos que viene a ser un 25% fuera de la población de la Ugel Tambopata y para la prueba en firme que será 32 administrativos tomando un 85% de manera similar a la muestra de la encuesta, esta última se procesa estadísticamente Alfa de Cron Bach, utilizando el software SPSS v26”.

Se utilizó Alfa de Cron Bach porque existe una realidad que está dado por los instrumentos de medición donde nos generan datos politómicos. Es la mejor metodología para determinar la confiabilidad de mi instrumento porque mi tesis está enfocada en estas variables y los datos que obtendré se procesarían mejor según el Alfa de Cron Bach.

Tabla 5

*Resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables*

VARIABLES	Alfa de Cron Bach	Nº ítems
<b>Control documentario</b>	0,844	15
<b>Satisfacción del usuario</b>	0.843	10

#### **Resultado de confiabilidad Anexo 6**

#### **Recolección y Base de datos Anexo 7, Anexo 8**

### **3.5. Procedimientos**

- **Modo de recolección de información, la manipulación o control de variables**

Según (Herrera Arauz, 2015) “Para la investigación se diagnosticó en primer lugar se realizó una investigación del tema, la línea de investigación, la cuestión de los hechos, luego se realizaron hipótesis y entendimientos teóricos sobre estas variables propuestas. Asimismo, se formula el problema, se proponen objetivos e hipótesis, se identifican las metodologías utilizadas y las poblaciones, muestras, métodos y herramientas de datos”.

Según (Herrera Arauz, 2015) “También se obtuvo el respectivo permiso de la Ugel Tambopata, se aplicó un cuestionario para recolectar la base de datos para aplicar las herramientas de medición a los empleados de esta organización. Estos resultados se procesan mediante la recopilación de tablas y gráficos, se interpretan a través de debates y se comparan con los resultados de trabajos anteriores. Finalmente, se extraen conclusiones y se hacen recomendaciones”.

- **Coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación [ Anexo 9 Constancia de aplicación correspondiente]**

### **3.6. Método de análisis de datos**

- **Método de procesamiento de datos**

“El método de análisis de la información se realiza en una matriz de datos que ocupa un programa informático. Este estudio utilizó Alpha de Cronbach a través de SPSS versión 26, un programa estadístico en el que se procesan, recuperan e infieren resultados descriptivos”. (Herrera Arauz, 2015)

- **Análisis descriptivo**

Según (Herrera Arauz, 2015) “Una vez recopilada la información, se debe organizar y dar una serie de pasos para lograr los objetivos

presentados en el proyecto. Los datos experimentales encontrados luego de aplicar tecnología y herramientas de recolección se clasifican, registran y tabulan. Utilice, analice y explique con más detalle”.

Tabla 6

*Datos descriptivos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Insatisfecho</b>	3	0,76	0,76	0,76
<b>Poco satisfecho</b>	6	1,92	1,92	80,0
<b>Satisfecho</b>	23	7,36	7,36	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Tabla 7

*Datos descriptivos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Insatisfecho</b>	4	1,28	1,28	1,28
<b>Poco satisfecho</b>	7	2,24	2,24	60,0
<b>Satisfecho</b>	21	6,48	6,48	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

### 3.7. Aspectos éticos

Este estudio tiene una dimensión ética ya que toma en cuenta los modelos requeridos para toda investigación. Asimismo, también se consideran el autor y la fuente de las referencias bibliográficas. Finalmente, en cuanto a la recopilación de datos, la unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata ha autorizado a los administradores a adoptar el dispositivo y ponerlo a disposición de

los empleados entrevistados, demostrando el anonimato de los datos obtenidos.

#### IV. RESULTADOS

Luego de haber recogido y ordenado los datos de los encuestados, y haber realizado el procedimiento de análisis mediante la estadística descriptiva, se empezará el análisis interpretativo de los resultados.

Tabla 8

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable control documentario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Insatisfecho</b>	9	28.13%	28.13%	28.1%
<b>Poco satisfecho</b>	18	56.25%	56.25%	84.37%
<b>Satisfecho</b>	5	15.63%	15.63%	100.00%
<b>Total</b>	32	100.00%	100.00%	

#### Interpretación:

En la tabla 8 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto del control documentario en la Ugel Tambopata, el 56,25% considera que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% indicaron que un nivel insatisfecho; mientras que únicamente el 15,63% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada del control documentario.

Tabla 9

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión organización de documentos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Insatisfecho</b>	7	21.88%	21.9%	21.9%
<b>Poco satisfecho</b>	20	62.50%	62.5%	84.37%
<b>Satisfecho</b>	5	15.63%	15.63%	100.00%
<b>Total</b>	32	100.00%	100.00%	

#### Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto de la organización de documentos en la Ugel Tambopata, el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 6,25% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la organización de documentos.

Tabla 10

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión digitalización de documentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Insatisfecho</b>	10	31.25%	31.3%	31.3%
	<b>Poco satisfecho</b>	19	59.38%	59.4%	90.62%
	<b>Satisfecho</b>	3	9.38%	9.38%	100.00%
	<b>Total</b>	32	100.00%	100.00%	

**Interpretación:**

En la tabla 10 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto de la digitalización de documentos en la Ugel Tambopata, el 59,38% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 9,38% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la digitalización de documentos.

Tabla 11

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión servicio documentario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Insatisfecho</b>	10	31.25%	31.3%	31.3%
	<b>Poco satisfecho</b>	15	46.88%	46.9%	78.12%
	<b>Satisfecho</b>	7	21.88%	21.88%	100.00%
	<b>Total</b>	32	100.00%	100.00%	

**Interpretación:**

En la tabla 11 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto del servicio documentario que brinda la Ugel Tambopata, el 46,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 21,88% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre el servicio documentario.

Tabla 12

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de control documentario*

		1 Organización de documentos		2 Digitalización de documentos		3 Servicio documentario	
		F	%	F	%	F	%
<b>Válid o</b>	Insatisfecho	7	21.88%	10	31.25%	10	31.25%
	Poco satisfecho	20	62.50%	19	59.38%	15	46.88%
	Satisfecho	5	15.63%	3	9.38%	7	21.88%
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>
			%		%		%

**Interpretación:**

En la tabla 12 se observa que de los 32 encuestados, en cuanto a la dimensión organización de documentos en la Ugel Tambopata, el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 21,88% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 15,63% consideran que es satisfecho. Respecto a la dimensión digitalización de documentos el 59,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 9,38% consideran que es satisfecho. Por último, en cuanto a la dimensión servicio documentario, el 46,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 21,88% consideran que es satisfecho, lo cual las dimensiones muestran una aceptación moderada sobre el control documentario.

Tabla 13

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Insatisfecho</b>	10	31.25%	31.25%	31.25%
	<b>Poco satisfecho</b>	15	46.88%	46.8750%	78.13%
	<b>Satisfecho</b>	7	21.88%	21.88%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

### Interpretación:

En la tabla 13 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto de la satisfacción del usuario de la Ugel Tambopata, el 46,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 21,88% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la satisfacción del usuario.

Tabla 14

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión validez*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Insatisfecho</b>	6	18.75%	18.75%	18.75%
<b>Poco satisfecho</b>	22	68.75%	68.7500%	87.50%
<b>Satisfecho</b>	4	12.50%	12.50%	100.00%
<b>Total</b>	32	100.00%	100.00%	

### Interpretación:

En la tabla 14 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto de la validez en la Ugel Tambopata, el 68,75% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 12,50% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la validez.

Tabla 15

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión lealtad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Insatisfecho</b>	6	18.75%	18.75%	18.75%
<b>Poco satisfecho</b>	20	62.50%	62.5000%	81.25%
<b>Satisfecho</b>	6	18.75%	18.75%	100.00%
<b>Total</b>	32	100.00%	100.00%	

### Interpretación:

En la tabla 15 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto del servicio documentario que brinda la Ugel Tambopata, el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho y satisfecho a la vez, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la lealtad.

Tabla 16

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario*

		4 Validez		5 Lealtad	
		F	%	F	%
<b>Válido</b>	Insatisfecho	6	18.75%	6	18.75%
	Poco satisfecho	22	68.75%	20	62.50%
	Satisfecho	4	12.50%	6	18.75%
	Total	32	100.00%	32	100.00%

**Interpretación:**

En la tabla 16 se observa que de los 32 encuestados, en cuanto a la dimensión validez en la Ugel Tambopata, el 68,75% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 12,50% consideran que es satisfecho. Respecto a la dimensión lealtad el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho y satisfecho a la vez teniendo el mismo porcentaje, lo cual las dimensiones muestran una aceptación moderada sobre la satisfacción del usuario

**Estadística inferencial**

**Prueba de Hipótesis**

**Hipótesis general**

Ho El control documentario no influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021.

H1 El control documentario influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021.

Tabla 17

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

### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	48,503			
Final	21,901	26,601	2	0,000

Fuente de datos: Logit.

En la tabla 17 se observa que la prueba de ajuste, se encontró los siguientes resultados donde la información alcanzada explica la dependencia del control documentario y su influencia en la satisfacción del usuario de la Ugel Tambopata. Según (Yopan Mego, 2017) "Asimismo, se obtuvo el valor de chi-cuadrado es 26,601 y p\_valor (valor significativo) es 0,000 para una significación estadística  $\alpha$  de 0,05 ( $p\_valor < \alpha$ ) Significa hipótesis nula, rechazo de datos. No es independiente de las variables, lo que significa que una variable depende de la otra".

Tabla 18

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

### Bondad de ajuste

Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,265	2	0,530
Desviación	1,200	2	0,547

Fuente de datos: Logit.

Los resultados obtenidos de la calidad del ajuste de las variables son fuertemente evaluados, pero no rechazan la hipótesis nula. Según (Yopan Mego, 2017) "Utilizando datos variables, podemos mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo se presenta con un estadístico p\_valor de 0.530 frente a un  $\alpha$  de 0.05. Resultados que explican la dependencia de una variable sobre la otra".

Tabla 19

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,160
Nagelkerke	0,185
McFadden	0,093

Fuente de datos: Logit.

Según (Yopan Mego, 2017) “La prueba Pseudo R cuadrado presentó la satisfacción del usuario de Ugel Tambopata a partir del coeficiente de Nagelkerke, incluido el porcentaje de dependencia de las variables de control de documentos y el impacto significativo sobre la satisfacción del usuario, influye 18,5% del control documentario”.

Tabla 20

*Presentación de los coeficientes del control documentario sobre la influencia de la satisfacción del usuario*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISUSUA =1]	-3,260	0,391	68,740	1	0,000	-4,030	-2,490
	[SATISUSUA =2]	-,045	0,230	,035	1	0,840	-,500	0,405
Ubicación	[CONTROLDOC =1.00]	-2,830	0,620	20,740	1	0,000	-4,050	-1,610
	[CONTROLDOC =2.00]	-1,215	0,352	11,682	1	0,001	-1,910	-,515
	[CONTROLDOC =3.00]	0a			0			

Fuente de datos: Logit.

a. Este parámetro es redundante y se establecerá en cero.

Según (Yopan Mego, 2017) “Los resultados agrupados en la Tabla 20 muestran que los coeficientes de la ecuación de regresión para el control documentario es poco satisfecho (2), con la comparación frente al nivel de satisfacción esperado del usuario es poco satisfecho (2). En este sentido, la variable de control documentario es,  $\exp(-2.830) = 0.054$ , esto significa que los usuarios consideran que tienen un control documental moderado sobre el documento pueden encontrarse poco satisfecho, esto es importante porque el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0,05$ )”.

### Hipótesis específicas 1

Ho El control documentario no influye significativamente en la organización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021.

H1 El control documentario influye significativamente en la organización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021.

Tabla 21

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia en la organización de los documentos*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	30,393			
Final	22,530	8,850	2	0,010

Fuente de datos: Logit.

En la tabla 21 se observó que la prueba de ajuste, se encontró los siguientes resultados donde la información alcanzada explicaría la dependencia del control documentario y su influencia en la organización de los documentos de la Ugel Tambopata. Según (Yopan Mego, 2017) "Asimismo, se obtuvo el valor de chi-cuadrado es 8,850 y p\_valor (valor significativo) es 0,010 para una significación estadística  $\alpha$  de 0,05 ( $p\_valor < \alpha$ ) Significa hipótesis nula, rechazo de datos. No es independiente de las variables, lo que significa que una variable depende de la otra".

Tabla 22

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

<b>Bondad de ajuste</b>			
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,155	2	0,320
Desviación	2,510	2	0,275

Fuente de datos: Logit.

Los resultados obtenidos de la calidad del ajuste de las variables son fuertemente evaluados, pero no rechazan la hipótesis nula. Según (Yopan Mego, 2017) "Utilizando datos variables, podemos mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo se presenta con un estadístico p\_valor de 0.320 frente a un  $\alpha$  de 0.05. Resultados que explican la dependencia de una variable sobre la otra".

Tabla 23

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,250
Nagelkerke	0,353
McFadden	0,023

Fuente de datos: Logit.

Según (Yopan Mego, 2017) “La prueba Pseudo R cuadrado presentó control documentario de Ugel Tambopata a partir del coeficiente de Nagelkerke, incluido el porcentaje de dependencia de las variables de control de documentos y el impacto significativo sobre la organización de documentos, influye 35,3% del control documentario”.

Tabla 24

*Presentación de los coeficientes del control documentario y su influencia en la organización de los documentos*

		<b>Estimaciones de parámetro</b>					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ORGDOC =1]	-3,205	0,390	66,010	1	0,000	-3,950	-2,433
	[ORGDOC =2]	-,335	0,230	2,150	1	0,130	-,805	0,110
Ubicación	[CONTROLDOC =1.00]	-,484	0,544	,760	1	0,350	-1,570	0,590
	[CONTROLDOC =2.00]	-1,002	0,333	8,600	1	0,003	-1,655	-,330
	[CONTROLDOC =3.00]	0a			0			

Fuente de datos: Logit.

a. Este parámetro es redundante y se establecerá en cero.

Según (Yopan Mego, 2017) “Los resultados agrupados en la Tabla 24 muestran que los coeficientes de la ecuación de regresión para el control documentario es poco satisfecho (2), con la comparación frente al nivel de organización de documentos es poco satisfecho (2). En este sentido, la variable de control documentario es,  $\exp(-1.002) = 0.333$ , esto significa que los usuarios consideran que tienen un control documental moderado sobre el documento pueden

encontrarse poco satisfecho, esto es importante porque el p\_valor es < al nivel de significación estadística ( $p < 0,05$ )”.

## Hipótesis específicas 2

Ho El control documentario no influye significativamente en la digitalización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021.

H1 El control documentario influye significativamente en la digitalización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021.

Tabla 25

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia en la digitalización de los documentos*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	33,780			
Final	25,140	9,645	2	0,008

Fuente de datos: Logit.

En la tabla 25 se observó que la prueba de ajuste, se encontró los siguientes resultados donde la información alcanzada explicaría la dependencia del control documentario y su influencia en la digitalización de los documentos de la Ugel Tambopata. Según (Yopan Mego, 2017) “Asimismo, se obtuvo el valor de chi-cuadrado es 9,645 y p\_valor (valor significativo) es 0,008 para una significación estadística  $\alpha$  de 0,05 ( $p\_valor < \alpha$ ) Significa hipótesis nula, rechazo de datos. No es independiente de las variables, lo que significa que una variable depende de la otra”.

Tabla 26

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

<b>Bondad de ajuste</b>			
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,950	2	0,135
Desviación	3,905	2	0,140

Fuente de datos: Logit.

Los resultados obtenidos de la calidad del ajuste de las variables son fuertemente evaluados, pero no rechazan la hipótesis nula. Según (Yopan Mego, 2017) "Utilizando datos variables, podemos mostrar la dependencia gracias a las

variables y el modelo se presenta con un estadístico p\_valor de 0.135 frente a un  $\alpha$  de 0.05. Resultados que explican la dependencia de una variable sobre la otra”.

Tabla 27

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,160
Nagelkerke	0,180
McFadden	0,033

Fuente de datos: Logit.

Según (Yopan Mego, 2017) “La prueba Pseudo R cuadrado presentó control documentario de Ugel Tambopata a partir del coeficiente de Nagelkerke, incluido el porcentaje de dependencia de las variables de control de documentos y el impacto significativo sobre la digitalización de documentos, influye 18% del control documentario”.

Tabla 28

*Presentación de los coeficientes del control documentario y su influencia en la digitalización de los documentos*

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
<b>Umbral</b>	[DIGDOC =1]	-3,020	0,372	65,950	1	0,000	-	-2,290
	[DIGDOC =2]	,245	0,232	1,115	1	0,290	-210	0,699
<b>Ubicación</b>	[CONTROLDOC =1.00]	-1,123	0,591	3,601	1	0,008	-	0,037
	[CONTROLDOC =2.00]	-1,007	0,355	8,026	1	0,005	2,280	-1,310
	[CONTROLDOC =3.00]	0a			0		703	

Fuente de datos: Logit.

a. Este parámetro es redundante y se establecerá en cero.

Según (Yopan Mego, 2017) “Los resultados agrupados en la Tabla 28 muestran que los coeficientes de la ecuación de regresión para el control documentario es poco satisfecho (2), con la comparación frente al nivel de digitalización de

documentos es poco satisfecho (2). En este sentido, la variable de control documentario es,  $\exp(-1.123) = 0.32$ , esto significa que los usuarios consideran que tienen un control documental moderado sobre el documento pueden encontrarse poco satisfecho, esto es importante porque el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0,05$ ).

### Hipótesis específicas 3

H0 El control documentario no influye significativamente en el servicio documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local -Tambopata 2021.

H1 El control documentario influye significativamente en el servicio documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local -Tambopata 2021.

Tabla 29

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control documentario y su influencia en el servicio documentario*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	33,510			
Final	23,945	9,564	2	0,008

Fuente de datos: Logit.

En la tabla 29 se observa que la prueba de ajuste, se encuentran los siguientes resultados donde la información alcanzada explicarían la dependencia del control documentario y su influencia en el servicio documentario de la Ugel Tambopata. Según (Yopan Mego, 2017) "Asimismo, se obtuvo el valor de chi-cuadrado es 9,564 y p\_valor (valor significativo) es 0,008 para una significación estadística  $\alpha$  de 0,05 ( $p\_valor < \alpha$ ) Significa hipótesis nula, rechazo de datos. No es independiente de las variables, lo que significa que una variable depende de la otra".

Tabla 30

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

<b>Bondad de ajuste</b>			
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,790	2	0,247
Desviación	2,789	2	0,247

Fuente de datos: Logit.

Los resultados obtenidos de la calidad del ajuste de las variables son fuertemente evaluados, pero no rechazan la hipótesis nula. Según (Yopan Mego, 2017) "Utilizando datos variables, podemos mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo se presenta con un estadístico p\_valor de 0.247 frente a un  $\alpha$  de 0.05. Resultados que explican la dependencia de una variable sobre la otra".

Tabla 31

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,161
Nagelkerke	0,173
McFadden	0,035

Fuente de datos: Logit.

Según (Yopan Mego, 2017) "La prueba Pseudo R cuadrado presentó control documentario de Ugel Tambopata a partir del coeficiente de Nagelkerke, incluido el porcentaje de dependencia de las variables de control de documentos y el impacto significativo sobre el servicio documentario, influye 17,3% del control documentario".

Tabla 32

*Presentación de los coeficientes del control documentario y su influencia en el servicio documentario*

		<b>Estimaciones de parámetro</b>					<b>95% de intervalo de confianza</b>	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
<b>Umbral</b>	[SERVDOC =1]	-2,730	,360	57,555	1	0,000	-3,434	-2,025
	[SERVDOC =2]	,533	,236	5,110	1	0,024	,070	,996
<b>Ubicación</b>	[CONTROLDOC =1.00]	-1,858	,607	9,390	1	0,002	-3,047	-,670
	[CONTROLDOC =2.00]	-,498	,345	2,058	1	0,151	-1,178	,182
	[CONTROLDOC =3.00]	0a			0			

Fuente de datos: Logit.

a. Este parámetro es redundante y se establecerá en cero.

Según (Yopan Mego, 2017) "Los resultados agrupados en la Tabla 32 muestran que los coeficientes de la ecuación de regresión para el control documentario es

poco satisfecho (2), con la comparación frente al nivel de servicio documentario es poco satisfecho (2). En este sentido, la variable de control documentario es,  $\exp(-1.858) = 0.15$ , esto significa que los usuarios consideran que tienen un control documental moderado sobre el documento pueden encontrarse poco satisfecho, esto es importante porque el p\_valor es  $<$  al nivel de significación estadística ( $p < 0,05$ )”.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo primordial de este proyecto es determinar el impacto del control de documentos en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata 2021 puede tener una visión clara de qué investigar al conocer el alcance del impacto entre las dos variables para tener un objetivo claro.

Para lograr los objetivos del proyecto, se aplicaron los cuestionarios de las variables 1 y 2 determinadas en la escala Likert a los participantes de la muestra elegida, la encuesta se desarrolló en base a las teorías de los autores mencionados en el marco teórico.

Analizando las teorías planteadas en el desarrollo de la investigación se tiene que está en un nivel moderado aceptable y comparando con autores que llegaron a la misma conclusión cumpliendo los objetivos planteados.

En la tabla 16 se observa que de los 32 encuestados, en cuanto a la dimensión validez en la Ugel Tambopata, el 68,75% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 12,50% consideran que es satisfecho. Respecto a la dimensión lealtad el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho y satisfecho a la vez teniendo el mismo porcentaje, lo cual las dimensiones muestran una aceptación moderada sobre la satisfacción del usuario, al respecto (Valles & Taquiri, 2016) en su implementación dirigido a usuarios de entidades tecnológicas donde brindan servicios de calidad mostrando satisfacción moderada en su desarrollo de procesamiento de documentos.

Luego de las estadísticas aplicadas al estudio muestra para determinar si el control documental impacta en la satisfacción del usuario proporciona los resultados de una hipótesis general al respecto y contrastada, el coeficiente de la ecuación de regresión para el control documental en el nivel poco satisfacción (2), en comparación con la satisfacción del usuario, se asumirá el nivel poco satisfacción (2). Al respecto, la variable de control de documentos es protectora,  $\exp(-2.830) = 0.054$ , lo que significa que el usuario que

considera que el control de documentos es moderado existe una probabilidad de que el usuario no esté muy satisfecho, siendo esto significativo ya que el  $p\_valor$  es  $<$  a nivel de significancia estadística ( $p < 0.05$ ), resultados que son similares a (Salto, 2016). En su trabajo sobre la evaluación de la calidad y satisfacción del apoyo de los usuarios que participaron en una consulta en la Oficina Nacional de Comunicación en 2012, se presentaron al finalizar la consulta de profesionales, 92.1% está satisfecho con el interés y expresar un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados por profesionales.

En la dimensión satisfacción del usuario según (Mejia & Manrique, 2016) “La satisfacción del usuario es el sentimiento de alegría o decepción cuando se compara la prueba del servicio prestado con las expectativas. Los clientes no quedan satisfechos cuando el servicio prestado no cumple con las expectativas. Si los resultados son los esperados, el cliente está satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente está contento o muy contento”, al respecto con los resultados obtenidos en la investigación se llegó al mismo resultado teórico donde el usuario se siente satisfecho si es tratado de la mejor manera cumpliendo las expectativas.

En la tabla 10 respecto a los resultados se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto del control documentario en la Ugel Tambopata, el 56,25% considera que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% indicaron que un nivel insatisfecho; mientras que únicamente el 15,63% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada del control documentario, al respecto en su trabajo de (Quinteros & Fuentes, 2016) sobre el diseño y gestión documental muestran que el adecuado manejo del control documental es primordial para la entidad donde podrá mejorar la atención y respuestas de documentos.

En la tabla 11 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto de la organización de documentos en la Ugel Tambopata, el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 6,25% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la organización de documentos, en comparación con (Ibérico, 2016) son similares con respecto a la organización

de los documentos facilitando la gestión y el logro de los objetivos dentro de la entidad.

Los resultados de la primera prueba de hipótesis específicas muestran que los coeficientes de regresión para el control de documentos se encuentran en niveles poco satisfecho (2), y organización de documentos se asume un nivel poco satisfecho (2), En este sentido, la variable de control de documentos es protectora,  $\exp(-1.002) = 0.33$ . Esto significa que los usuarios que están considerando el control de documentos es moderado, significando el p\_valor es  $<$  al nivel de significancia estadística ( $p < 0.05$ ).

Los resultados contrastan con la documentación web de UGEL de Zarumilla Tumbes utilizando el marco Angularjs y SpringMvc (Calmet, 2016) Debido a la gran cantidad de documentos procesales ineficientes y manejados de manera rudimentaria, hubo un vacío serio en la atención de estos trámites, y es necesario implementar un sistema de información que pueda procesar documentos y trámites institucionales con rapidez.

Los resultados de una comparación de la segunda hipótesis específica muestran que los coeficientes de la ecuación de regresión de control de documentos a un nivel poco satisfecho (2), por otro lado el nivel de digitalización de documentos es poco satisfecho (2), ahora la variable de control de documentos es protectora. ,  $\exp(-1,123) = 0,32$ . Esto significa que el usuario considera que el control de los documentos es moderado. Sí, la probabilidad de que el usuario se encuentre no muy satisfecho. El p\_valor es  $<$  al nivel de significancia estadística ( $p < 0.05$ ). Esto es similar a los resultados (Huiza, 2016), de la atención en el hospital naval del Callao de octubre a diciembre de 2003. En su trabajo sobre la calidad de la satisfacción del usuario externo, concluyó que la mayoría de los usuarios externos estaban satisfechos con el aspecto humano de la calidad del tratamiento ambulatorio en el Hospital Base Naval del Callao. Los factores relacionados con el uso adecuado de los uniformes por parte de los profesionales sanitarios (facilitando la interacción entre operadores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente tienen un impacto positivo en la satisfacción del

usuario externo en este sentido. Existen discrepancias en los resultados de este estudio, que mostró una satisfacción moderada.

Los resultados de una comparación de las hipótesis específicas muestran que los coeficientes de la ecuación de regresión de control de documentos a un nivel poco satisfecho (2), por otro lado el nivel de digitalización de documentos es poco satisfecho (2), ahora la variable de control de documentos es protectora. ,  $\exp(-1,123) = 0,32$ . Esto significa que el usuario considera que el control de los documentos es moderado. Sí, la probabilidad de que el usuario se encuentre no muy satisfecho. El p\_valor es < al nivel de significancia estadística ( $p < 0.05$ ). Esto es similar a los resultados de (Mejia & Manrique, 2016) en su trabajo sobre la calidad de la satisfacción del usuario externo, concluyó que la mayoría de los usuarios externos estaban satisfechos con el aspecto humano de la calidad del tratamiento de calidad. Los factores relacionados con el uso adecuado de los uniformes por parte de los profesionales sanitarios (facilitando la interacción entre operadores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en este sentido. Existe similitud en los resultados de este estudio, que mostró una satisfacción moderada.

En la tabla 12 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto de la digitalización de documentos en la Ugel Tambopata, el 59,38% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 9,38% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la digitalización de documentos.

En la tabla 13 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto del servicio documentario que brinda la Ugel Tambopata, el 46,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 21,88% consideran que es satisfecho, lo cual muestran una aceptación moderada sobre el servicio documentario, (Roman, 2018) habla sobre la gestión documental y cómo influye en el servicio documental mostrando un resultado similar en ambas tesis.

En la tabla 14 se observa que de los 32 encuestados, en cuanto a la dimensión organización de documentos en la Ugel Tambopata, el 62,50% consideran

que tiene un nivel poco satisfecho, el 21,88% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 15,63% consideran que es satisfecho. Respecto a la dimensión digitalización de documentos el 59,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 9,38% consideran que es satisfecho. Por último, en cuanto a la dimensión servicio documentario, el 46,88% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 31,25% consideraron un nivel insatisfecho; mientras que el 21,88% consideran que es satisfecho, lo cual las dimensiones muestran una aceptación moderada sobre el control documentario, (Vasquez, 2017) indica que los resultados es de consideración y que es aplicable en la entidad.

Los resultados obtenidos son interpretados conforme a los problemas, objetivos y llegando a la hipótesis propuesta cumpliendo así con el desarrollo de la investigación, al respecto (Huiza, 2016) indica que es aceptable la implementación de la tesis.

En la tabla 15 se aprecia que de los 32 encuestados, al respecto del servicio documentario que brinda la Ugel Tambopata, el 62,50% consideran que tiene un nivel poco satisfecho, el 18,75% consideraron un nivel insatisfecho y satisfecho a la vez, lo cual muestran una aceptación moderada sobre la lealtad, al respecto (Mejia & Manrique, 2016) indica que es su trabajo es considerado un nivel de satisfacción alto comprobado mediante estadística descriptiva.

Finalmente, el resultado del tercer contraste específico de hipótesis muestra que los coeficientes de la ecuación para la regresión y el control de documentos son pocos satisfechos (2), para el servicio documentario también tiene el nivel poco satisfecho (2), En este sentido, es protectora,  $\exp(-1.858) = 0.15$ . Esto significa que los usuarios consideran que el control de documentos es moderado. El  $p\_valor$  es  $<$  al nivel de significancia estadística ( $p < 0.05$ ).

Al respecto (Sierra & Neira, 2016) es un documento para la implementación de la teoría profesional de los organizadores de las entidades COLGRABAR sustentadas en el ámbito pontificio y concierne al desarrollo de la misión y operación piloto. La Universidad Javeriana de Bogotá Colombia concluyó que

el diseño e implementación involucran la digitalización de documentos, que es una forma de difundir información similar (papel, video, audio, microfilm, película, etc.). Solo puede ser leído o interpretado por una computadora.

Los resultados obtenidos de la calidad del ajuste de las variables son fuertemente evaluados, pero no rechazan la hipótesis nula. Según (Yopan Mego, 2017) "Utilizando datos variables, podemos mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo se presenta con un estadístico p\_valor de 0.530 frente a un  $\alpha$  de 0.05. Resultados que explican la dependencia de una variable sobre la otra". Son datos comprobados mediante estadística con el software spss aplicando el método chi-cuadrado respecto a la investigación planteado.

Respecto a la prueba Pseudo R cuadrado presentó la satisfacción del usuario de Ugel Tambopata a partir del coeficiente de Nagelkerke, incluido el porcentaje de dependencia de las variables de control de documentos y el impacto significativo sobre la satisfacción del usuario, influye 18,5% del control documentario.

## VI. CONCLUSIONES

1: Los resultados del coeficiente Pseudo R cuadrado, muestran la influencia de la variable de control documental en la satisfacción del usuario de la Ugel Tambopata, la solución de Nagelkerke es 0.185 representa el 18.5% se encontraría comprometido en la variación de la satisfacción del usuario y el p valor 0.000 < al valor 0.05 la prueba de contraste le permite rechazar la hipótesis. En efecto: El control documental influye significativamente en la satisfacción del usuario.

2: Los resultados del coeficiente Pseudo R cuadrado, muestran la influencia de la variable control documental en la organización de los documentos de la Ugel Tambopata, la solución de Nagelkerke es 0.180 representa el 35,3 % se encontraría comprometido en la variación de la organización de los documentos percibida por los usuarios y el p valor 0,008 < al valor 0,05 la prueba de contraste le permite rechazar la hipótesis. En efecto: El control documental influye significativamente en la organización de los documentos.

3: Los resultados del coeficiente Pseudo R cuadrado, muestran la influencia de la variable control documental en la digitalización de los documentos, la solución de Nagelkerke es 0.180 representa el 18 % se encontraría comprometido en la variación de la digitalización de los documentos percibida por los usuarios, y el p valor 0,008 < al valor 0,05 la prueba de contraste le permite rechazar la hipótesis. En efecto: El control documental influye significativamente en la digitalización de los documentos.

4: Los resultados del coeficiente Pseudo R cuadrado, muestran la influencia de la variable control documentario en el servicio documentario de los usuarios de la Ugel Tambopata, la solución de Nagelkerke es 0.173 representa el 17,3 % se encontraría comprometido en la variación del servicio documentario en los usuarios y el p valor 0,008 < al valor 0,05 la prueba de contraste le permite rechazar la hipótesis. En efecto: El control documental influye significativamente en el servicio documentario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1: A los administrativos de la Ugel Tambopata, implantar planes y programas que implique un adecuado control documentario, esto permite una atención oportuna, sistematizada y más dinámica, teniendo en cuenta que actualmente los usuarios cuentan con un tiempo bastante limitado y esperan una atención inmediata de sus instituciones públicas y lograr la satisfacción mediante el servicio brindado por la Ugel Tambopata.

2: A los administrativos de la Ugel Tambopata gestionar la implementación y mejora de la infraestructura ambiental correspondiente a la gestión de documentos. Haga que los flujos de visualización y procesamiento de documentos y / o el control de documentos sean más dinámicos, fácil acceso de los empleados y brinde mejor información a los beneficiarios de manera oportuna.

3: A los administrativos de la Ugel Tambopata realice programas de capacitación en temas de calidad de atención al usuario y el control documentario.

4: A los administradores de Ugel Tambopata implanten archivadores y utilicen nuevas tecnologías en materia de preservación y control de documentos.

## REFERENCIAS

- Amaya. (2016). Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias. (2016). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>
- Avila barrios, D. (2016). Obtenido de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-  
00632014000100014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014)
- Balestrini. (2016). Obtenido de  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda. Recuperado de [http://abacoenred.com/wp-  
content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-  
Arias-2012-pdf.pdf](http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf)
- Brewer, A. (2016). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2011-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (Ley 27444), *Revista Derecho PUCP*, 67, 47-76. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2978>
- Calderon yarleque, R. (2018). Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/cald-  
eron\\_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/cald-eron_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Revista Nueva Época*, (19), 6-16. Recuperado de <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>
- Cortés, E. D. y Tibaduiza, A. L. (2016). *Diagnóstico Gestión Documental: Definición de un modelo como instrumento para desarrollar el diagnóstico*

*documental en entidades públicas y privadas en Colombia* (Tesis de maestría, Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España). Recuperada de [http://academico.une.org/Documents/461\\_574156.pdf](http://academico.une.org/Documents/461_574156.pdf)

Chávez, Y. y Pérez, H. (2016). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas anales de investigación*, 8-9, 222-227. Recuperado de <file:///C:/Users/LIZ/Downloads/DialnetGestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>

Calmet. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chavez. (1994). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>

Cruz. (2016). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1>

Davila velasquez, D. (2019). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58407>

Davis, & Newstrom. (2017). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1> <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1>

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (1994). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>

Herrera Arauz, D. (2016). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21080/1/Estad%C3%ADstica%20con%20SPSS.pdf>

- Huiza. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huiza guardia, G. (2016). Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1891>
- Ibérico. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ISO 15489-1. (2018). Obtenido de [https://prezi.com/p/ozrcqbzq7j6k/importancia-de-la-gestion-documental-  
en-la-oficina/](https://prezi.com/p/ozrcqbzq7j6k/importancia-de-la-gestion-documental-en-la-oficina/)
- Lopez, J. (2019). Obtenido de [https://economipedia.com/definiciones/muestra-  
estadistica.html](https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html)
- Lopez, P. (2016). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-  
02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Mejia, & Manrique. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejia, & Manrique. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mena, M., & Pérez, H. (2016). Obtenido de <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>
- México D.F.; Fondo de Cultura Económica. (1988). Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8909/Etesis\\_1.pdf?sequence  
=5&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8909/Etesis_1.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Namakforoosh. (2005;p.89). Obtenido de <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion39.htm>
- Norma S.N.A 02. (1985). Obtenido de <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>
- Orduña, O. I. R. (2016). Relaciones públicas: la eficacia de la influencia. ESIC Editorial.
- Ortún, V. (1995). Gestión pública: conceptos y métodos. Revista Asturiana de Economía, 4, 179-93.
- Pinto, P. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quinteros, & Fuentes. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroz borda, A. (08 de 08 de 2016). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/324577>
- Rodriguez. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez Cruz. (2016). Obtenido de [http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/630/3/  
AYONA%20HERRERA%20ANGELA%20ROSARIO%20-  
%20FAJARDO%20BOADA%20LESLIE%20MABEL.pdf](http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/630/3/AYONA%20HERRERA%20ANGELA%20ROSARIO%20%20FAJARDO%20BOADA%20LESLIE%20MABEL.pdf)
- Roman, N. (2018). *Diseño de un sistema de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena de Indias (Tesis de maestría, Universidad de la Salle, Cartagena, Colombia)*. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=  
maest\\_gestion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=maest_gestion_documental)

- Salto. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Pearson Educación.
- Sampieri, R., & Collado, C. (2016). Obtenido de [https://es.slideshare.net/carmenrosa1/resumen-de-metodologa-de-la-  
investigacin-segn-sampieri-h](https://es.slideshare.net/carmenrosa1/resumen-de-metodologa-de-la-investigacin-segn-sampieri-h)
- Sanchez. (2016). Obtenido de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%  
20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1)
- Sierra, & Neira. (2016). Obtenido de [http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVER  
ARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Telecon, B. (2020). Obtenido de [https://www.tbs-telecon.es/blog/importancia-  
gestion-documental](https://www.tbs-telecon.es/blog/importancia-gestion-documental)
- Valles, & Taquiri. (2016). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop  
%c3%a1n\\_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%c3%a1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vasquez, J. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima - 2016* .  
Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15917>
- Wikipedia. (2018). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Digitalizaci%C3%B3n\\_de\\_documentos#:~:te  
xt=La%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20documentos%20es%20una%  
20forma%20de%20capturar%20y,mediante%20un%20software%20de%  
20captura.](https://es.wikipedia.org/wiki/Digitalizaci%C3%B3n_de_documentos#:~:text=La%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20documentos%20es%20una%20forma%20de%20capturar%20y,mediante%20un%20software%20de%20captura.)
- Yopan Mego, G. (2017). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22109>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	indicador	Ítem o pregunta	Operacionalización
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el control documentario influye en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera el control documentario</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de influencia del control documentario en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el nivel de influencia de la organización de documentos en la Unidad</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El control documentario influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El control documentario influye significativamente en la</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Control documentario</p> <p><b>Dimensiones:</b> Organización de documentos Digitalización de documentos Servicio documentario</p>	<p>Documentación interna Documentación externa Revisión Control Reemplazo Documentos de archivos Documentos escaneados</p>	<p><b>1-5</b></p>	<p>Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)</p>

<p>influirá sobre la organización de documentos de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021?</p> <p>¿De qué manera el control documental influirá en la digitalización de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021?</p> <p>¿De qué manera el control documental influirá en el servicio documental en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021?</p>	<p>de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021.</p> <p>Determinar el nivel de influencia de la digitalización de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021.</p> <p>Determinar el nivel de influencia del servicio documental en la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2021.</p>	<p>organización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021.</p> <p>El control documental influye significativamente en la digitalización de los documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021.</p> <p>El control documental influye significativamente en el servicio documental en la Unidad de Gestión Educativa Local -Tambopata 2021.</p>	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Validez Lealtad</p>	<p>Atención correcta</p> <p>Eficacia</p> <p>Seguridad del cumplimiento de funciones</p> <p>Compromiso del usuario</p>	<p><b>1-5</b></p>	<p>Satisfecho (16-20)</p> <p>Poco satisfecho (10-15)</p> <p>Insatisfecho (4-9)</p>
--	--	---	---	---	-------------------	--

## Anexo 2 Matriz Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM O PREGUNTA	OPERACIONALIZACIÓN
Control documental	“El Control documental es uno de los puntos álgidos en cuanto a la administración pública se refiere, determinada porque todo en este sistema debe pasar un proceso concreto de control requerido por la entidad”. (Mena & Pérez, 2016).	Según (Yopan Mego, 2017) “La variable control documental se operacionaliza a través de tres dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems de estudio, en la cual las tres dimensiones organizacionales de documentos, digitalización de documentos y servicio documental que consta de cinco ítems cada uno haciendo un total de 15”.	“Organización de documentos”. (Norma S.N.A 02, 1985)	Documentación interna  Documentación externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué nivel de almacenamiento documental percibe en la Ugel Tambopata?</li> <li>▪ ¿Cómo califica el nivel de traslado de archivadores al archivo Central?</li> <li>▪ ¿La conservación de documentos que nivel de calificación considera?</li> <li>▪ ¿La pérdida de la documentación que nivel de calificación considera usted?</li> <li>▪ ¿El ordenamiento de la documentación por serie en qué nivel califica?</li> </ul>	Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)
			“Digitalización de documentos”. (Wikipedia, 2018)	Revisión Control Reemplazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores qué nivel representa?</li> <li>▪ ¿Qué nivel le resulta encontrar documentos impresos y digitales almacenados con anterioridad?</li> <li>▪ ¿Contar con archivo adicional de la documentación a qué nivel representa Por precaución sacan copias y digitalizan los documentos de importancia para archivar?</li> <li>▪ ¿El tener los documentos de fácil</li> </ul>	Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)

					<p>acceso para la Ugel, con qué nivel califica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel por mantener documentos importantes en archivadores especiales?</li> </ul>	
			<p>“Servicio documentario”. (ISO 15489-1, 2018)</p>	<p>Documentos de archivos Documentos escaneados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La Ugel ha registrado el trámite documentario de una manera eficiente?</li> <li>¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Ugel?</li> <li>¿En el registro de los trámites documentarios el personal del área le atendió y dio solución ante cualquier problema o inconveniente?</li> <li>¿La Ugel cumple con el cronograma establecido de registro de trámite documentario?</li> <li>¿La Ugel respeta el orden del trámite documentario?</li> </ul>	<p>Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)</p>
Satisfacción del usuario	<p>“Es una impresión de agrado o de desilusión en la cual relaciona la experiencia del servicio ofrecido con la expectativa que uno esperaba. Si</p>	<p>Según (Yopan Mego, 2017) “La variable satisfacción del usuario se operacionaliza a través de dos dimensiones con sus respectivos indicadores</p>	<p>“Validez”. (Mejía &amp; Manrique, 2016)</p>	<p>Atención correcta Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted buen nivel de atención de la persona que brinda el servicio?</li> <li>¿Con que nivel califica la coordinación que realizan entre las demás áreas con fines de satisfacción de los usuarios?</li> <li>¿La atención inmediata por los trabajadores de la</li> </ul>	<p>Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)</p>

	<p>el servicio ofrecido es inferior a lo planeado, el cliente queda desilusionado. Si los resultados están acorde de lo esperado, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho o encantado". (Mejia &amp; Manrique, 2016)</p>	<p>e ítems de estudio, en la cual las 2 dimensiones validez y lealtad consta de 5 ítems cada uno haciendo un total de 10".</p>			<p>Ugel que nivel califica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el grado de satisfacción en la respuesta de documentos?</li> <li>▪ ¿La atención de la unidad de trámite documentario que nivel de atención tiene?</li> </ul>	
			<p>"Lealtad". (Mejia &amp; Manrique, 2016)</p>	<p>Seguridad del cumplimiento de funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿A qué nivel corresponde su seguridad de atención por el personal de la Ugel?</li> </ul>	<p>Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)</p>
				<p>Compromiso del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Después de haber recibido la atención en la Ugel cuál es el nivel de retorno?</li> <li>▪ ¿La atención de los compañeros de trabajo de la Ugel, con qué nivel calificaría?</li> <li>▪ ¿Las capacitaciones a usuarios relacionado con participación en la Ugel que nivel califica?</li> <li>▪ ¿El uso de herramientas tecnológicas por la municipalidad para buen servicio que nivel representa?</li> </ul>	

### Operacionalización de la variable control documentario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA E INDICES	NIVELES Y RANGOS
“Organización de documentos”. (Norma S.N.A 02, 1985)	Documentación interna	1-5	<b>Escala:</b> ordinal <b>Nivel:</b> politómica	Satisfecho (16-20)
	Documentación externa			
“Digitalización de documentos”. (Wikipedia, 2018)	Revisión	6-10	Escala Likert de siete posiciones	Poco satisfecho (10-15)
	Reemplazo			
“Servicio documentario”. (ISO 15489-1, 2018)	Documentos de archivos	11-15	Alto (3) Moderado (2) Bajo (1)	Insatisfecho (4-9)
	Documentos escaneados			

### Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA E INDICES	NIVELES Y RANGOS
“Validez”. (Mejía & Manrique, 2016)	Atención correcta	1-5	<b>Escala:</b> ordinal <b>Nivel:</b> politómica	Satisfecho (16-20)
	Eficacia			
“Lealtad”. (Mejía & Manrique, 2016)	Seguridad del cumplimiento de funciones	5-10	Escala Likert de siete posiciones	Poco satisfecho (10-15)
	Compromiso del usuario			
			Alto (3) Moderado (2) Bajo (1)	Insatisfecho (4-9)

### Anexo 3 Instrumento de recolección de datos control documentario

Ficha técnica del instrumento de la variable control documentario

**Autor:** Gleizer Greewich Panduro Vasquez

**Propósito:** Conocer el nivel del control documentario

**Significación:** Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 4 y la máxima es de 20. Un puntaje alto significa un nivel satisfecho de control documentario y un puntaje bajo indica un nivel insatisfecho.

**Grupo de referencia:** El instrumento va dirigido a los usuarios de la unidad de gestión educativa local Tambopata.

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

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

**Interpretación:** Para determinar la influencia del control documentario se utilizaron los siguientes rangos:

Satisfecho (16-20)

Poco satisfecho (10-15)

Insatisfecho (4-9)

#### **INSTRUMENTO PARA MEDIR: Control documentario**

Estimado amigo, el presente cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre, control documentario. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

**1) Bajo                      2) Moderado                      3) Alto**

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN		
		1	2	3
<b>DIMENSIÓN: Organización de documentos</b>				
<b>01</b>	¿Qué nivel de almacenamiento documentario se percibe en la Ugel Tambopata?			
<b>02</b>	¿Cómo califica el nivel de traslado de archivadores al archivo Central?			
<b>03</b>	¿La conservación de documentos que nivel de calificación considera?			

04	¿La pérdida de la documentación que nivel de calificación considera usted?			
05	¿El ordenamiento de la documentación por serie en qué nivel califica?			
<b>DIMENSIÓN: Digitalización de documentos</b>				
06	¿La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores qué nivel representa?			
07	¿Qué nivel le resulta encontrar documentos impresos y digitales almacenados con anterioridad?			
08	¿Contar con archivo adicional de la documentación a qué nivel representa Por precaución sacan copias y digitalizan los documentos de importancia para archivar?			
09	¿El tener los documentos de fácil acceso para la Ugel, con qué nivel califica?			
10	¿Cuál es el nivel por mantener documentos importantes en archivadores especiales?			
<b>DIMENSIÓN: Servicio documentario</b>				
11	¿La Ugel ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente?			
12	¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Ugel?			
13	¿En el registro de los trámites documentarios el personal del área atendió y dio solución ante cualquier problema o inconveniente?			
14	La Ugel cumple con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.			
15	La Ugel respeta el orden del trámite documentario.			

## Anexo 4 Instrumento de recolección de datos satisfacción del usuario

Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario

**Autor:** Gleizer Greewich Panduro Vasquez

**Propósito:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario

**Significación:** Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 4 y la máxima es de 20. Un puntaje alto significa un nivel satisfecho de control documentario y un puntaje bajo indica un nivel insatisfecho.

**Grupo de referencia:** El instrumento va dirigido a los usuarios de la unidad de gestión educativa local Tambopata.

**Extensión:** La prueba consta de 10 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 10 minutos.

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

**Interpretación:** Para determinar la influencia de satisfacción del usuario se utilizaron los siguientes rangos:

Satisfecho (16-20)

Poco satisfecho (10-15)

Insatisfecho (4-9)

### INSTRUMENTO PARA MEDIR: Satisfacción del Usuario

Estimado amigo, el presente cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre, satisfacción de usuarios. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Bajo                      2) Moderado                      3) Alto

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN		
		1	2	3
<b>DIMENSIÓN: Validez</b>				
01	¿Considera usted buen nivel de atención de la persona que brinda el servicio?			
02	¿Con que nivel califica la coordinación que realizan entre las demás áreas con fines de satisfacción de los usuarios?			

<b>03</b>	¿La atención inmediata por los trabajadores de la Ugel que nivel califica?			
<b>04</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción en la respuesta de documentos?			
<b>05</b>	¿La atención de la unidad de trámite documentario que nivel de atención tiene?			
<b>DIMENSIÓN: Lealtad</b>				
<b>06</b>	¿A qué nivel corresponde su seguridad de atención por el personal de la Ugel?			
<b>07</b>	¿Después de haber recibido la atención en la Ugel cuál es el nivel de retorno?			
<b>08</b>	¿La atención de los compañeros de trabajo de la Ugel, con qué nivel calificaría?			
<b>09</b>	¿Las capacitaciones al usuario relacionado con participación en la Ugel que nivel califica?			
<b>10</b>	¿El uso de herramientas tecnológicas por la Ugel para buen servicio que nivel representa?			

## Anexo 5 Certificados de validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CONTROL DOCUMENTARIO

N°	ÍTEMS	CLARIDAD1		COHERENCIA2		RELEVANCIA3		SUGERENCIAS	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN: Organización de documentos</b>									
01	¿Qué nivel de almacenamiento documentario percibe en la Ugel Tambopata?	✓		✓		✓			
02	¿Cómo califica el nivel de traslado de archivadores al archivo Central?	✓		✓		✓			
03	¿La conservación de documentos más puntuales que nivel de calefacción considera?	✓		✓		✓			
04	¿La pérdida de la documentación que nivel de calificación considera usted?	✓		✓		✓			
05	¿El ordenamiento de la documentación por serie en qué nivel califica?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Digitalización de documentos</b>									
06	¿La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores qué nivel representa?	✓		✓		✓			
07	¿Qué nivel le resulta encontrar documentos impresos y digitales almacenados con anterioridad?	✓		✓		✓			
08	¿Contar con archivo adicional de la documentación a qué nivel representa Por precaución sacan copias y digitalizan los documentos de importancia para archivar?	✓		✓		✓			
09	¿El tener los documentos de fácil acceso para su manipulación, con nivel califica?	✓		✓		✓			
10	¿Cuál es el nivel por mantener documentos importantes en archivadores especiales?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Servicio documentario</b>									
11	¿La Ugel Tambopata ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente?	✓		✓		✓			
12	¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Ugel?	✓		✓		✓			
13	¿En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente?	✓		✓		✓			
14	La Ugel cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	✓		✓		✓			

15	En la Ugel se respeta el orden del trámite documentario.	✓		✓		✓			
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: DRA. JACQUELINE ULLOA GALLARDO N°: 43031808

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

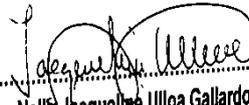
**Claridad1:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Coherencia2:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia3:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

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

10 de Mayo del 2021

  
 Dra. Nelly Jacqueline Ulloa Gallardo

Firma del Experto informante  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	ÍTEM	CLARIDAD1		COHERENCIA2		RELEVANCIA3		SUGERENCIAS	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN: Validez</b>									
01	¿Considera usted buen nivel de atención de la persona que brinda el servicio?	✓		✓		✓			
02	¿Con que nivel califica las coordinación que realizan entre las demás áreas con fines de satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓			
03	¿La atención inmediata por los trabajadores de la Ugel que nivel califica?	✓		✓		✓			
04	¿Cuál es el Nivel calificativo que es importante para los usuarios?	✓		✓		✓			
05	¿La atención de la unidad de trámite documentario que nivel de atención tiene?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Lealtad</b>									
06	¿A qué nivel corresponde su seguridad de atención por el personal de la Ugel?	✓		✓		✓			
07	¿Después de haber recibido la atención en la Ugel cuál es el nivel de retorno?	✓		✓		✓			
08	¿La atención de los trabajadores de la municipalidad de Huari, con qué nivel calificaría?	✓		✓		✓			
09	¿Las capacitaciones a usuarios relacionadas con participación con la Ugel que nivel califica?	✓		✓		✓			
10	¿El uso de herramientas tecnológicas por la municipalidad para buen servicio que nivel representa?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: DRA. JACQUELINE ULLOA GALLARDO DNI: 43031508

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

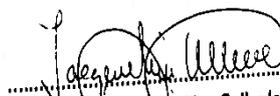
**Claridad1:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Coherencia2:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia3:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

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

10 de MAYO del 2021

  
Dra. Nelly Jacqueliné Ulloa Gallardo

Firma del Experto informante  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
CONTROL DOCUMENTARIO**

N°	ÍTEM	CLARIDAD1		COHERENCIA2		RELEVANCIA3		SUGERENCIAS	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN: Organización de documentos</b>									
01	¿Qué nivel de almacenamiento documentario percibe en la Ugel Tambopata?	✓		✓		✓			
02	¿Cómo califica el nivel de traslado de archivadores al archivo Central?	✓		✓		✓			
03	¿La conservación de documentos más puntuales que nivel de calefacción considera?	✓		✓		✓			
04	¿La pérdida de la documentación que nivel de calificación considera usted?	✓		✓		✓			
05	¿El ordenamiento de la documentación por serie en qué nivel califica?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Digitalización de documentos</b>									
06	¿La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores qué nivel representa?	✓		✓		✓			
07	¿Qué nivel le resulta encontrar documentos impresos y digitales almacenados con anterioridad?	✓		✓		✓			
08	¿Contar con archivo adicional de la documentación a qué nivel representa Por precaución sacan copias y digitalizan los documentos de importancia para archivar?	✓		✓		✓			
09	¿El tener los documentos de fácil acceso para su manipulación, con nivel califica?	✓		✓		✓			
10	¿Cuál es el nivel por mantener documentos importantes en archivadores especiales?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Servicio documentario</b>									
11	¿La Ugel Tambopata ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente?	✓		✓		✓			
12	¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Ugel?	✓		✓		✓			
13	¿En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente?	✓		✓		✓			
14	La Ugel cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	✓		✓		✓			

15	En la Ugel se respeta el orden del trámite documentario.	✓		✓		✓			
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--

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: DR. RALPH MIRANDA CASTILLO DNI: 40941903

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA INGENIERIA ELECTRONICA

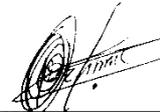
**Claridad1:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Coherencia2:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia3:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

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

10 de MAYO del 2021



**Dr. Ralph MIRANDA CASTILLO**

Firma del Experto informante  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	ÍTEMS	CLARIDAD1		COHERENCIA2		RELEVANCIA3		SUGERENCIAS	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN: Validez</b>									
01	¿Considera usted buen nivel de atención de la persona que brinda el servicio?	✓		✓		✓			
02	¿Con que nivel califica las coordinación que realizan entre las demás áreas con fines de satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓			
03	¿La atención inmediata por los trabajadores de la Ugel que nivel califica?	✓		✓		✓			
04	¿Cuál es el Nivel calificativo que es importante para los usuarios?	✓		✓		✓			
05	¿La atención de la unidad de trámite documentario que nivel de atención tiene?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Lealtad</b>									
06	¿A qué nivel corresponde su seguridad de atención por el personal de la Ugel?	✓		✓		✓			
07	¿Después de haber recibido la atención en la Ugel cuál es el nivel de retorno?	✓		✓		✓			
08	¿La atención de los trabajadores de la municipalidad de Huarí, con qué nivel calificaría?	✓		✓		✓			
09	¿Las capacitaciones a usuarios relacionadas con participación con la Ugel que nivel califica?	✓		✓		✓			
10	¿El uso de herramientas tecnológicas por la municipalidad para buen servicio que nivel representa?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: DR. RALPH MIRANDA CASTILLO DNI: 40941903

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA INGENIERIA MECATRONICA

10 de Mayo del 20 21



**Dr. Ralph MIRANDA CASTILLO**

Firma del Experto informante  
Especialidad

**Claridad1:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Coherencia2:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia3:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.  
**Nota:** Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
CONTROL DOCUMENTARIO**

N°	ÍTEMS	CLARIDAD1		COHERENCIA2		RELEVANCIA3		SUGERENCIAS	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN: Organización de documentos</b>									
01	¿Qué nivel de almacenamiento documentario percibe en la Ugel Tambopata?	✓		✓		✓			
02	¿Cómo califica el nivel de traslado de archivadores al archivo Central?	✓		✓		✓			
03	¿La conservación de documentos más puntuales que nivel de calefacción considera?	✓		✓		✓			
04	¿La pérdida de la documentación que nivel de calificación considera usted?	✓		✓		✓			
05	¿El ordenamiento de la documentación por serie en qué nivel califica?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Digitalización de documentos</b>									
06	¿La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores qué nivel representa?	✓		✓		✓			
07	¿Qué nivel le resulta encontrar documentos impresos y digitales almacenados con anterioridad?	✓		✓		✓			
08	¿Contar con archivo adicional de la documentación a qué nivel representa Por precaución sacan copias y digitalizan los documentos de importancia para archivar?	✓		✓		✓			
09	¿El tener los documentos de fácil acceso para su manipulación, con nivel califica?	✓		✓		✓			
10	¿Cuál es el nivel por mantener documentos importantes en archivadores especiales?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Servicio documentario</b>									
11	¿La Ugel Tambopata ha registrado su trámite documentario de una manera eficiente?	✓		✓		✓			
12	¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios en la Ugel?	✓		✓		✓			
13	¿En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente?	✓		✓		✓			
14	La Ugel cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	✓		✓		✓			

15	En la Ugel se respeta el orden del trámite documentario.	✓		✓		✓			
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--

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. DANY DORIAN ISUIZA PEREZ DNI: 41639193

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

**Claridad1:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Coherencia2:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia3:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

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

10 de MAYO del 2021



**Msc. Dany Dorian Isuiza Pérez**

Firma del Experto informante  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	ÍTEM	CLARIDAD1		COHERENCIA2		RELEVANCIA3		SUGERENCIAS	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN: Validez</b>									
01	¿Considera usted buen nivel de atención de la persona que brinda el servicio?	✓		✓		✓			
02	¿Con que nivel califica las coordinación que realizan entre las demás áreas con fines de satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓			
03	¿La atención inmediata por los trabajadores de la Ugel que nivel califica?	✓		✓		✓			
04	¿Cuál es el Nivel calificativo que es importante para los usuarios?	✓		✓		✓			
05	¿La atención de la unidad de trámite documentario que nivel de atención tiene?	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN: Lealtad</b>									
06	¿A qué nivel corresponde su seguridad de atención por el personal de la Ugel?	✓		✓		✓			
07	¿Después de haber recibido la atención en la Ugel cuál es el nivel de retorno?	✓		✓		✓			
08	¿La atención de los trabajadores de la municipalidad de Huari, con qué nivel calificaría?	✓		✓		✓			
09	¿Las capacitaciones a usuarios relacionadas con participación con la Ugel que nivel califica?	✓		✓		✓			
10	¿El uso de herramientas tecnológicas por la municipalidad para buen servicio que nivel representa?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: M.G. DANY DORIAN ISUIZA PEREZ DNI: 41639193

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

**Claridad1:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Coherencia2:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia3:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

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

10 de MAYO del 2021

  
**Msc. Dany Dorian Isuiza Pérez**

Firma del Experto informante  
Especialidad

## Anexo 6 Confiabilidad del instrumento

Variables	Alfa de Cron Bach	N° ítems
<b>Control documentario</b>	<u>0,844</u>	15
<b>Satisfacción del usuario</b>	<u>0.843</u>	10

### *Dimensiones de variable control documentario*

	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 Cron Bach si el elemento se ha suprimido
<b>Organización de documentos</b>	6,13	3,222	,422	,810
<b>Digitalización de documentos</b>	6,08	1,623	,530	,822
<b>Servicio documentario</b>	6,14	3,165	,620	844

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

### *Dimensiones de Variable satisfacción del usuario*

	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 Cron Bach si el elemento se ha suprimido
<b>Validez</b>	10,84	5,122	,625	,843
<b>lealtad</b>	11,38	4,623	,653	,942

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

### Anexo 7 Recolección y codificación de base de datos

Ítem	Control documentario																Satisfacción del usuario										TOTAL				
	Organización de documentos					Digitalización de documentos					Servicio documentario						Validez					Lealtad									
	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	P21	P22		P23	P24	P25	D5
1	1	1	1	3	2	8	1	1	1	2	2	7	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	44
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	3	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	2	8	44
3	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	1	1	8	1	2	2	2	1	8	40
4	2	2	2	3	2	11	2	1	2	2	2	9	1	3	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	2	9	48
5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	47
6	2	2	2	2	2	10	1	1	2	1	2	7	2	3	2	1	1	9	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	2	8	43
7	1	1	2	3	2	9	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	47
8	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	2	9	44
9	1	2	1	3	2	9	2	2	1	2	2	9	1	3	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	44
10	2	1	2	3	2	10	1	1	2	1	2	7	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	47
11	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	3	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	2	8	43
12	1	2	1	2	1	7	1	2	2	1	2	8	2	3	2	2	2	11	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	43
13	1	1	2	3	2	9	2	1	1	2	1	7	2	3	2	2	2	11	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	44
14	2	2	2	3	2	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	1	2	3	2	10	2	2	2	2	2	10	49
15	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	1	2	2	9	1	2	2	1	1	7	44
16	2	2	1	3	2	10	1	2	1	1	2	7	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	48
17	2	2	2	3	2	11	2	1	2	2	1	8	2	3	1	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	7	45
18	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	1	3	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	45
19	1	2	2	3	2	10	2	2	1	2	2	9	2	3	2	1	2	10	1	1	2	1	2	7	2	1	2	1	1	7	43
20	2	2	2	3	2	11	1	1	2	2	2	8	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	51

21	2	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	9	1	3	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	8	45
22	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	1	7	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	1	8	44
23	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	3	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	45
24	2	2	2	3	2	11	1	2	1	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	49
25	2	2	2	3	1	10	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	8	46
26	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	48
27	2	2	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	1	3	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	2	7	44
28	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	1	2	3	2	1	9	3	2	2	2	1	10	49
29	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	1	7	2	3	2	1	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	1	8	44
30	2	2	2	3	1	10	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	1	10	2	1	2	2	1	8	2	2	1	1	1	7	44
31	2	2	1	3	2	10	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	7	2	2	2	2	1	9	42
32	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	3	2	1	2	10	2	2	2	1	2	9	3	2	1	2	2	10	48

### Anexo 8 Base de datos

Item	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	D1	D2	D3	D4	D5	V1	V2
1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	7	11	10	8	26	18
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	10	8	9	1.8	8	27	17
3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	8	8	9	1.6	8	25	16
4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	11	9	10	1.8	9	30	18
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	10	10	11	1.8	7	31	16
6	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	10	7	9	1.8	8	26	17
7	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	10	9	11	2	8	30	18
8	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	9	9	10	1.4	9	28	16
9	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	9	9	10	1.8	7	28	16
10	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	10	7	11	2	9	28	19
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	10	9	8	1.8	8	27	17
12	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	7	8	11	1.8	8	26	17
13	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	10	7	11	1.6	9	28	17
14	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	11	9	9	2	10	29	20
15	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	9	8	11	1.8	7	28	16
16	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	7	11	2	10	28	20
17	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	11	8	9	2	7	28	17
18	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	9	8	10	1.8	9	27	18
19	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	10	9	10	1.4	7	29	14
20	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	8	12	2	10	31	20
21	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	9	9	10	2	8	28	18

22	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	10	7	10	1.8	8	27	17
23	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	8	9	10	2	8	27	18
24	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	11	8	11	2	9	30	19
25	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	10	9	10	1.8	8	29	17
26	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	9	11	2	10	28	20
27	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	8	10	2	7	27	17
28	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	9	10	11	1.8	10	30	19
29	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	10	7	10	1.8	8	27	17
30	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	10	9	10	1.6	7	29	15
31	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	10	6	10	1.4	9	26	16	
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	10	10	10	1.8	10	30	19

## Anexo 9 Constancia de aplicación correspondiente

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TAMBOPATA  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
Madre de Dios capital de la biodiversidad del Perú"



# CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

La Directora de la unidad de gestión local educativa de la localidad de Tambopata:

### HACE CONSTAR

Que el Sr. PANDURO VASQUEZ Gleizer Greewich, identificado con DNI N° 70756317; estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, sede Lima Norte, con código de Matricula N°7002527875, se autoriza para la aplicación de recolección de datos, para su trabajo de investigación titulado: "CONTROL DOCUMENTARIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - TAMBOPATA 2020"; consistente en un cuestionario de control documental y un cuestionario de satisfacción del usuario, dirigido a 32 administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata.

Se expide la presente Constancia a solicitud de los interesados para los fines que estima conveniente.

Puerto Maldonado, 12 de Mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS  
Dirección Regional de Educación  
Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata

Mg. CLARA NILDA LUQUE LANCHIPA  
DIRECTORA LOCAL TAMBOPATA

Mg. CLARA NILDA LUQUE LANCHIPA

DNI: 70182118