



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documental y Satisfacción del usuario interno del Área de Trámite Documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Gomez Reategui, Roger (orcid.org/0000-0003-2776-1224)

Salinas Díaz, Sonia Paola (orcid.org/0000-0003-1798-2664)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar mis estudios y lograr unas de mis metas; a nuestros queridos padres por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a mi profesora que me asesora en mi tesis que ha sabido guiarme semana a semana; a todas las personas que fueron participes de este proceso.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
II. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestro	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos... ..	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos... ..	20
3.7. Aspectos éticos... ..	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	34
VI.CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1: Coeficiente de Correlación de Spearman.....	29
Tabla 2: Correlación entre Gestión documental y Satisfacción del usuario interno	30
Tabla 3: Correlación entre recojo y la satisfacción del usuario interno	31
Tabla 4: Correlación entre conservación y la satisfacción del usuario interno	32
Tabla 5: Correlación entre difusión y la satisfacción del usuario interno	33
Tabla 6: Nivel de confiabilidad de la variable Gestión Documental	67
Tabla 7: Nivel de confiabilidad de la variable Satisfacción Del Usuario Interno	68
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la Gestión Documental	77
Tabla 9: Distribución de frecuencia del Recojo	77
Tabla 10: Distribución de frecuencia Conservación	78
Tabla 11: Distribución de frecuencia Difusión	78
Tabla 12: Distribución de frecuencia Satisfacción del Usuario Interno	78
Tabla 13: Distribución de frecuencia Expectativas	79
Tabla 14: Distribución de frecuencia Valor percibido	79

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de barras: Gestión Documental.....	22
Figura 2: Diagrama de barras: Dim. Recojo	23
Figura 3: Diagrama de barras: Dim. Conservación	24
Figura 4: Diagrama de barras: Dm. Difusión	25
Figura 5: Diagrama de barras: Diagrama de barras: Vd. del Usuario Interno.....	26
Figura 6: Diagrama de barras: Dm. Expectativas.....	27
Figura 7: Diagrama de barras: Dm. Valor percibido	28
Figura 8: Alfa De Cronbach.....	67

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. Se realizó bajo una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. Además, la población estuvo conformada por 50 colaboradores de una entidad pública de Lima Norte y la muestra fue censal. Para recolectar los datos la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que ambas variables, según el 42,00% de los encuestados, se encuentran en un nivel regular. Se concluye que existe una correlación positiva baja evidenciada por el sig. bilateral 0.050 y el coeficiente 0.279, entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022, de modo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión documental, satisfacción del usuario interno, modelo teórico de la continuidad de los documentos, teoría bifactorial, entidad de gobierno

Abstract

The present study was carried out with the general objective of determining the relationship between document management and the satisfaction of the internal user of the document processing area of a public entity in Lima Norte, 2022. It was carried out under a quantitative approach methodology, of a basic type. oriented, non-experimental design and descriptive-correlational level. In addition, the population was made up of 50 employees of a public entity in North Lima and the sample was census. To collect the data, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that both variables, according to 42.00% of the respondents, are at a regular level. It is concluded that there is a low positive correlation evidenced by the sig. bilateral 0.050 and the coefficient 0.279, between document management and the satisfaction of the internal user of the document processing area of a public entity in Lima Norte, 2022, so that the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: Document management, internal user satisfaction, theoretical model of document continuity, bifactorial theory, government entity

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones públicas y privadas las tareas y funciones relacionadas con la gestión documental han logrado desarrollarse a lo largo de los últimos años, llegando hasta la actualidad en el que se logra prescindir en mayor medida del soporte físico en papel. Hoy en día lo digital no solo permite una mejor gestión y control más seguro y eficaz, sino que también contribuye a la mejora de todos los procesos en general. De igual manera la función que desempeña administrativamente, sea esta en una institución estatal o privada resulta fundamental en el desarrollo corporativo. En este sentido, una buena gestión documental garantiza el correcto funcionamiento de toda la organización del acervo documental. Según el ente rector de Archivo de la Nación, señala que la gestión documentaria es el proceso de las acciones y métodos relacionados a la proyección, dirección y clasificación de los documentos producidos y recibidos por las organizaciones, desde su creación hasta su finalización en el archivo, con la finalidad de proporcionar su uso y preservación. Por ende, se debe tener en cuenta estas normas y directivas en cada una de las áreas productoras de documentos en las diferentes entidades.

Por un lado, la problemática a nivel internacional respecto a la gestión documental, Plazas y Sanabria (2019) mencionan que, en la oficina de Orientación ciudadana y Gestión documental de una institución pública en Colombia, existe un nivel de riesgo en cada uno de los procesos documentales, al que está expuesta dicha entidad. En tal sentido, a pesar que la gestión de riesgo cuenta con un punto de vista institucional, que se basa en los procedimientos dictados en la norma NTC ISO 31000:2018 y en la legislación concerniente al diseño de gestión y planificación en la gestión pública. Sin embargo, la gestión documental no cuenta con un enfoque que esté relacionado a las normas, políticas y proyectos de ejecución de instrumentos en sus procesos, siendo este uno de los más importantes en las entidades del estado, que incluso puede comprometer la imagen de la institución. Igualmente, en esta entidad actúan unos elementos internos que se reconocen en los procesos de las

tareas, reflejando bajas remuneraciones y creando una insatisfacción entre los colaboradores.

Por otro lado la problemática de la oficina de gestión de documentos a nivel local en entidad pública de Lima Norte, se debe al proceso de la devolución de los documentos que se da internamente en esta entidad, que resulta ser muy pausada, es decir, no lo realizan en 48 horas como dicta el Reglamento de Notificaciones en la Resolución N°3194-2014-MP-FN, por lo que se extiende más días de lo debido, como se describe brevemente a continuación; en el 1er día se Registra el Ingreso de documentos, al 2do día se distribuye los documentos por diligenciar al personal notificador asignado a su ruta, luego el notificador devuelve los documentos diligenciados entre el 5to y 7to día realizado la notificación, al 8vo día pasa por un Control de Calidad y enseguida la clasificación y compaginación por fiscalías y despachos, en el 9no día se realiza la Descarga en el Sistema y finalmente al 10mo día la Devolución de las mismas al despacho fiscal, estas actividades se prolonga durante 10 días (hábiles) a más, generando molestias y retrasos en los casos fiscales en el retorno de la documentación. La presente investigación, tiene destinado abordar esta problemática, así también la satisfacción del cliente interno, debido a la lentitud en los procesos, que perjudica en la tramitación de los documentos que genera como resultado un malestar en el personal del área, reflejando una insatisfacción laboral.

Luego de lo expuesto, la investigación definió el **problema general** orientado con la siguiente interrogante. ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?. Asimismo, se propusieron **problemas específicos** referidos a establecer; a) ¿Qué relación existe entre el recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?; b) ¿Qué relación existe entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022? y c) ¿Qué relación existe entre la difusión

de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?.

Respecto a la **justificación teórica**, la gestión documental se sustenta en el modelo teórico del Ciclo de Vida de los Documentos, que comprende al ciclo vital completo, que inicia desde su creación hasta su expurgo final o su traslado al repositorio para ser preservado, así también se tiene el modelo teórico de La Continuidad de los Documentos, en la cual no se vislumbra una separación en las etapas de la vida de la documentación, sino que es un proceso continuado. Igualmente, en la satisfacción del usuario interno se apoya en la teoría de los dos factores de Herzberg, la cual señala que la satisfacción laboral y la insatisfacción, personifica dos fenómenos diferentes y aislados entre sí. Asimismo, en la **justificación práctica** la información recabada, serán puestos a disposición de la Gerencia y de la Presidencia de la Junta de Fiscales Superior del Ministerio Público, con la finalidad que decidan si es viable o no. De la misma manera, en la **justificación metodológica** se realizará la construcción de los instrumentos que recolectará los datos, el cual será validado por un jurado de expertos y se verificará la confiabilidad utilizando el Alpha de Conbrach. Por último, en la **justificación social** se sustenta que esta investigación presentada, tiene como fin aumentar el bienestar de los trabajadores, funcionarios públicos y gerentes, en beneficio de toda la sociedad en general.

Por otro lado, **el objetivo general** de esta investigación es: Determinar la relación entre la gestión documental con la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022; igualmente se propusieron **objetivos específicos** referidos a: Determinar la relación entre el recojo de documentos con la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022; Determinar la relación entre la conservación de documentos con la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022; y Determinar la relación entre la difusión de documentos con la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

En relación a la **hipótesis general** del presente estudio, Existe relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. También se propusieron **hipótesis específicas** referidos a: a) Existe relación directa entre el recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022; b) Existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022; Y c) Existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En síntesis, el siguiente capítulo comprende los antecedentes nacionales e internacionales, las teorías y modelos teórico y finalmente los enfoques conceptuales, referidas a las variables en estudio.

En relación a los antecedentes internacionales, Angamarca (2017) tuvo como objetivo tratar el problema del sistema de gestión documental para las secretarías y su contribución en la elevación de complacencia de los usuarios en la Administración Integral descentralizado municipal del Cantón Montalvo del Ecuador. Dicha investigación es descriptiva no correlacional. Para su metodología se realizó una encuesta, cuyas preguntas desarrolladas fueron cerradas, mismas que se les aplicó a los Directivos (13), secretarías (16), del Gobierno Municipal y a (31) usuarios; respecto a la encuesta ejecutada a las secretarías, el 68% de los usuarios manifestó que el uso de un sistema de gestión expedientes, ayudara a mejorar su desempeño laboral y el 33% indicó que no es necesario, para mejorar sus ocupaciones que ejecutan en la organización. De igual manera, de la encuesta ejecutada a los usuarios, el 84% manifestó que si es necesario optimar la satisfacción de los usuarios y el 16% no. Finalmente, se llegó a concluir que las respuestas de los directivos, arrojó como resultado que si es necesario mejorar la complacencia de los clientes y la atención que las secretarías les transmiten.

Por consiguiente, Cerrillo y Casadesús (2018) en su estudio sobre el impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas, en la ciudad de Barcelona, España, dejaron en consideración que el marco legal vigente en el ciclo vital de los documentos, a través del programa del sistema de gestión documental logran garantizar una mejora considerable en el acceso a la información estatal, es decir el estado de Cataluña está haciendo grandes esfuerzos para que sus gestores públicos puedan gestionar adecuadamente la información que deben difundir

a la ciudadanía, constituyendo un mecanismo donde la gestión documental cumple un rol muy importante, adecuándose a los cambios que exigen las administraciones públicas impulsados por los sistemas de gestión documental.

Por un lado, Padilla y Naranjo (2020) mantuvo como finalidad fijar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios del Plantel Ecuatoriano de Seguridad Social de Ecuador. Fue un estudio descriptivo, donde se empleó la herramienta estadística Alfa de Cronbach, los resultados del estudio determinaron que coexiste una correlación inmediata y reveladora del 63% en las dos variables de estudio. Concluyendo la investigación, se da a conocer que el 24% de la población se encuentran satisfechos. Por lo tanto, el servicio brindado no se encuentra alineado a las exigencias del beneficiario. Además, se diagnosticó que la calidad de servicio es del 29%, lo cual no cumplieron con la expectativa del usuario. Al respecto, el autor recomienda analizar los puntos de observación para incrementar la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Mena, Lara y Soliz (2017) mantuvo como finalidad, valorar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Clínica en el Ecuador, fue un estudio de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo en el cual se empleó el método Servqual. Asimismo, se dieron a conocer los resultados, con un promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios, el cual obtuvo los 4.7 puntos sobre 5, esto representa el 97%, en donde el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio. Por último, el estudio concluyó que existían relaciones entre las expectativas del cliente y el servicio recibido en todas las dimensiones examinadas, por ende, se vio la necesidad tomar las medidas necesarias para aplicar una mejora continua.

Por último, Paz y Hernández (2017) en su estudio denominado la gestión documentaria enfocada en la conservación preventiva de documentos realizada en Cuba, dicha investigación fue de tipo aplicada, su enfoque fue mixto ya que se apoya de la estadística descriptiva combinada con técnicas de tipo cualitativo. Lo cual,

mantuvo como finalidad mostrar los aspectos relacionados con la gestión documental en la conservación preventiva de documentos. Asimismo, los resultados se obtuvieron planteando un caso que se desarrolla en el ámbito administrativo, el cual consistió en poder diagnosticar el estado físico de la documentación almacenada en la oficina de formación y desarrollo de la Universidad e implementar un plan de medidas preventivas para la documentación que fue diagnosticada. Finalmente, a partir de estos hallazgos se demostró la necesidad de privilegiar tácticas para lograr perfeccionar las condiciones de preservación documentaria en la entidad.

En relación a los antecedentes nacionales, Medina (2017) en su investigación sobre la gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la ciudad de Pisco, 2017, su objetivo fue poder establecer la relación entre la gestión de documentos y la calidad del servicio al ciudadano. La metodología fue descriptivo-correlacional, cuantitativa, el instrumento que se manejó fue la herramienta estadística Alfa-de-Cronbach (0.732), la encuesta fue aplicada a 80 ciudadanos. Para concluir, el autor determinó que al correlacionar los datos tuvo una correlación demostrativa entre ambas variables y que tuvieron una influencia positiva, del mismo modo en sus dimensiones para con su segunda variable la influencia resulto ser positiva.

De igual forma, Alcántara (2020) en su investigación sobre la gestión documentaria y control interno en Jesús María, 2020, tuvo como finalidad fijar la relación entre ambas variables en sus respectivas oficinas, el estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Asimismo, determino mediante la prueba Ro Spearman que ambas variables poseen una relación positiva muy fuerte, el cual arrojó como resultados $p= 0.000$ y una correlación de 0.913, en el que se reafirma ambas variables. Por último, el investigador afirmó, según el modelo del Control Interno, en el cual la teoría de la agencia y el gobierno corporativo afirmaban, que el control debería realizarse de forma total en toda la gestión administrativa.

Por un lado, González y López (2020) cuyo objetivo de investigación fue explicar el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario de La Libertad, donde dicha investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño transversal, no experimental y descriptivo. Asimismo, para los resultados de este estudio se empleó un instrumento en escala tipo Likert, debidamente válido y confiable (Alfa = 0.872). Además, el estudio se realizó con una población de 1890 colaboradores que realizan sus actividades en el área de gestión documentaria y una muestra de 139 personas. Finalmente, se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario fue de 60,4% (nivel alto) y el 39,6% (nivel medio).

Por otro lado, Meza (2018) en su estudio denominado Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018, señala que su objetivo fue establecer la relación ambas variables. Asimismo, el estudio fue de enfoque mixto, diseño no experimental de corte transversal, igualmente la población estuvo conformada por 92 usuarios, donde se realizó recopilación de información mediante una prueba de 20 preguntas para las dos variables, utilizando la técnica, el alfa de Cronbach. Por último, el autor señaló que los hallazgos del estudio permiten ejecutar estudios futuros, respecto a la relación de las variables.

Finalmente, Romero (2020) en la investigación que tuvo como objetivo establecer la correlación del sistema de gestión documentario y satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de Trujillo. Fue una investigación no experimental de tipo correlacional de un enfoque cuantitativo; En cuanto al muestreo se ejecutó de manera probabilística en un el total de 152 colaboradores y usuarios. Se concluye que el sistema de gestión documentario, en la atención de expedientes como técnica de gestión permitió comprimir los espacios y los tiempos en el cuidado de los documentos en la oficina de la Municipalidad en un 0,785%.

En relación a los fundamentos teóricos, respecto a la Gestión Documental, según (Bobbio, Matteucci y Pasquini 2005, p.1091) señala que la teoría burocrática

tiene su origen en el análisis de la burocracia realizada por Max Weber. El análisis desarrollado por el sociólogo alemán menciona que el modelo burocrático consiste en un catálogo de sucintas descripciones de aspectos tanto estructurales como funcionales de lo burocrático, que se nutren de la observación empírica, pero que no son en sí mismas descriptivas de esta o aquellas si no unilaterales acentos de lo que empíricamente ha sido observado con el fin de delinear el tipo puro de burocracia. Asimismo, weber planteo esta teoría de corte racionalista mediante un enfoque eficiente siendo esta aplicable a las fábricas y a las diferentes formas de organización humana.

Asimismo, el modelo teórico sobre El Ciclo de Vida de los Documentos, se convirtió en la base conceptual del *records management* o gestión de documentos, que en la definición de Artel Ricks “*se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su expurgo final o su traslado al archivo para su preservación permanente*”, dicho modelo teórico fue expresado por el autor Philip Coolidge en 1940. Así también, se forjaban unos de los modelos de la archivística contemporánea, de gran influencia hasta la actualidad, que en síntesis viene a estipular que el documento tiene una vida parecida a la de un organismo biológico, el cual nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo). (Cruz 2019, p. 22).

De igual manera, el modelo de la Continuidad de los documentos de Frank Upward, que nace en Australia entre 1996 y 1997, en esencia viene a decir que no existen etapas separadas en la vida de los documentos, como enfatiza el ciclo de vida, sino que es una continuidad y en consecuencia, la gestión de documentos debe ser contemplada como un proceso continuado. Por lo cual, consta de 4 extensiones, establecer, detener, organizar y generalizar. (Cruz 2019, p. 23).

Al respecto, de la segunda variable Satisfacción del usuario, tenemos “*La teoría de los dos factores*” de Herzberg (1967), instituye que la satisfacción laboral y la

insatisfacción en el campo laboral personifican 2 fenómenos completamente diferentes y aislados entre sí en la gestión competitivo. Este piloto mostro que el colaborador tiene 2 elementos de insuficiencias: unas respectivas al entorno mecánico y mental de la organización (“*necesidades higiénicas*”) información mismo de la organización (“*necesidades de motivación*”). (Caballero, 2002, p .6)

Por un lado, “La prueba de la satisfacción en la organización”, presentado por Lawler, que indica la analogía “*expectativas recompensas*”, desde las diferentes etapas y aspectos de la organización. El investigador parte de la hipótesis de que la analogía entre la posibilidad y el contexto de la distinción causa la satisfacción o la complacencia organizacional; es decir, que éstas obedecen de la asimilación entre la distinción recibida ciertamente por el desempeño en la empresa y que la persona reflexiona adecuadamente al cambio de éste. Por lo tanto, si el estímulo obtenido efectivamente excede de la que se reflexiona adecuada o si es equiparable, la labor logra el estado de complacencia. Si esta analogía se despliega en sentido contradictorio, se produce el descontentamiento. (Caballero, 2002, p. 7)

Por otro lado, Carmona (1998, pág. 55) manifiesta que “La teoría de los dos factores en la complacencia del usuario mantiene que unas extensiones de los efectos o servicios son afines con la satisfacción del usuario y otras desiguales están afines con la complacencia del usuario”.

Finalmente, la teoría de Calidad total, representa una noción de la dirección organizacional que especula las peticiones del usuario y las cláusulas de la sociedad e interceden los valores de eficacia en la fuerza cambiante atrás de las providencias del director, esquema, alineación y avances. (Sangüesa, Mateo y Ilzarbe, 2006, p.73)

En cuanto a los enfoques conceptuales, Font (2017) señala que en la gestión documental se captura, se almacena para luego recuperar los documentos almacenados; con este proceso se remedia la gestión de los documentos. (p.573).

Por un lado, Bustelo (2016) fundamenta la norma ISO 15489-1:2016, en la gestión documental que consiste en recepcionar, capturar registrar, clasificar, almacenar y difundir, en la gestión del uso de los documentos, de una institución en desarrollar sus actividades (p.25).

Por otro lado, para Russo (2009) la gestión documental está vinculada en tareas que puedan regularizar e inspeccionar aquellos aspectos que se relacionan con la producción, ingreso, organización, almacenamiento, conservación, uso y disposición de las documentaciones (p.10).

De igual manera, para Cruz (2019) manifiesta que la gestión documental es el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al procedimiento de los archivos desde su diseño hasta su preservación permanente. (p.18).

Finalmente, para Loza (2017) en las organizaciones actuales, el registro de ejecución de expedientes es una gestión que se ejecuta asiduamente. Asimismo, la gestión de los documentos es una labor diaria, en el sistema informático de la gestión del trámite de expedientes, que permite consentir a las organizaciones el registro de la localización efectiva de los expedientes que se gestiona y se crea dentro de ello (p. 22).

En relación a los enfoques conceptuales de la segunda variable se definen dos conceptos, usuario interno y satisfacción laboral. Según Paredes, Hernández, Malaver y Chung (2021), los usuarios internos son aquellos colaboradores que realizan funciones de operaciones, ejecutivas y administrativas, siendo proveedores o receptores de insumos tangibles o intangibles, que requieren o necesitan utilizar para algunos periodos del producto que laboran (p. 72).

Del mismo modo, Galaz (2003) manifiesta de acuerdo a su posición que la satisfacción laboral no es tanto el resultado de una apreciación absoluta de la satisfacción de las necesidades o del cumplimiento de los valores fundamentales para el individuo, sino la consecuencia de discrepancias en el nivel perceptivo entre lo que el trabajador espera recibir por su esfuerzo de trabajo y lo que realmente recibe por él (p. 24-25).

De igual manera, Vogt (2004) define la satisfacción del usuario, como la consecuencia de un proceso perenne de comparación entre la práctica y la percepción del sujeto en un lado, y por otro los objetivos y las expectativas. Por ende, los resultados posibles son: Insatisfacción del usuario, satisfacción del usuario y entusiasmo de usuario (p. 16).

De igual forma, Lindgaard y Dudek (2003) define la satisfacción como un concepto muy amplio y es aprendida por diversos estudiosos en desiguales textos, que cuando conversamos de satisfacción, se describe a las impresiones reales que crea un provecho o servicio en los elementos sean estos usuarios o beneficiarios que precisan como la suma personal de la práctica y recíproca (p. 17).

Por otro lado, Arenal (2019) define la satisfacción del usuario, en el nivel perceptivo del colaborador, respecto al grado que se consideró sus exigencias, explicando además un aspecto muy significativo sobre los reclamos de los usuarios. Asimismo, hay dos elementos que intervienen en esta determinación, los cuales son valor percibido y las expectativas (p. 47).

Finalmente, Muchinsky (2000) se representa a la satisfacción del usuario interno como; el nivel de complacencia que el colaborador logra en su trabajo que desarrolla” (pág. 45).

III. METODOLOGÍA

En síntesis, la metodología es un aspecto fundamental donde se estudia las diferentes técnicas y métodos del proceso de desarrollo de la investigación, que a continuación se menciona.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

La siguiente investigación fue de tipo básica orientada de segundo nivel con el propósito de aumentar los conocimientos teóricos, según (Ander- Egg 2011, p.42) es más formal y persigue propósitos teóricos. Asimismo, se puede distinguir en dos niveles de investigación, pura y orientada.

Diseño de Investigación

El estudio tuvo un diseño no experimental, que se basa en la observación o medición de fenómenos y variables, donde se da en su forma original. Asimismo, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), señala que no se cambiará ni manipulará ambas variables, por lo tanto, se observarán en su ámbito natural (p.365).

El Nivel de Investigación

El siguiente estudio fue correlacional, porque se buscó relacionar ambas variables la gestión documental y la satisfacción del usuario interno, según (Hernández y Mendoza 2016, p.109) señala que su finalidad fue dar a conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en términos estadísticos.

Enfoque de Investigación:

El siguiente trabajo fue de enfoque cuantitativo, porque permitió medir el problema de estudio en un lugar determinado, según (Muñoz 2015, p.86) El autor define que, es cuantitativa porque se da prioridad a la información o los datos numéricos, por lo general datos estadísticos que son descifrados para dar noticia basada del objeto, hecho o fenómeno investigado.

3.2. Variables y operacionalización

La tesis fue desarrollada con variables cualitativa, descompuestas ambas en la operacionalización de variables, para poder proporcionar su cálculo.

Variable 1. Gestión Documental

Definición conceptual

La gestión documental es un conjunto de instrucciones técnicas aplicados a la documentación de archivos, con la intención de conservar las particularidades esenciales de los mismos (legitimidad, fiabilidad, honestidad y disponibilidad), así como servir de testimonio a su argumento de origen. La gestión documental recae en tres habituales funciones del archivo que son: Recoger, conservar y difundir. (Crespo, 2019, p. 1).

Definición operacional

En la siguiente investigación las variables son de naturaleza cualitativa, por ende la gestión documental para ser medida cuantitativamente será a través de su operacionalización por medio de tres dimensiones: el recojo, la conservación y la difusión, todo ello se procederá vía cuestionario en la escala de Likert, ordenado en atributos determinados.

Dimensión 1. Recojo de documentos

En la Recogida y recepción se elaboran normas para establecer el procedimiento de ingreso de documentación. (Arribas, 2019, p. 19)

Entre el ámbito de “recoger” se hallaban los ingresos: los ordinarios o transferencias y los extraordinarios (donación, legado, compra, reintegración y comodato o depósito. (Crespo, 2019, p. 1)

Indicadores.

Ingreso de Documentación:

Conjunto de procedimientos de comprobación e inspección que una entidad realiza en el proceso de ingreso de la documentación, brindado por un usuario o empresa.

Transferencias

La transferencia documental es el proceso mediante el cual la documentación pasan de un registro a otro del método a medida que va reduciendo la periodicidad de consulta por parte de las áreas productoras, como consecuencias del desgaste paulatino de sus valores administrativos. (Taquechuel y García, 2005, p. 435)

Dimensión 2. Conservación de documentos

Es el procedimiento y medida destinada a asegurar, por un lado, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos y por otro lado, la restauración de estos cuando la alteración se ha producido”. (Gutierrez, 2004, p. 13)

Indicadores

Preservar

Preservar es proteger, resguardar anticipadamente a alguien o algo, de algún daño o peligro.

Almacenamiento

Es el trato o gestión que le damos a la información de nuestra organización. En otras palabras, se trata del correcto manejo de los documentos producidos y recibidos por la empresa

Dimensión 3. Difusión de documentos

El objetivo final del archivo es el de servir, entendido como difusión del patrimonio documental se realiza mediante la acción cultural, difusión y comunicación de la información. Ha de entenderse por “servicio”: al conjunto de actividades que tienen por finalidad poner a disposición de los usuarios los documentos y la información en ellos contenida, incluyendo la comunicación y difusión de los mismos. (Temario Especifico VOL. II editorial cep 2018, p. 93)

Indicadores

Diligencia

Viene a ser el documento en el que se hace constar la realización efectiva de un trámite administrativo o mediante el cual se verifica un acto o resolución.

Entrega

Viene a ser un documento que se usa para los envíos de documentos de un archivo emisor a un archivo receptor y sirve para transferir la propiedad de los documentos.

Escala de medición

La escala de medición fue la escala ordinal tipo Likert.

Variable 2. Satisfacción del usuario interno

Definición conceptual

Se define, como una contestación emocional que es el resultado de la percepción del potencial del trabajo propio para llenar o atenuar el fruto de importantes valores cuya ejecución es conveniente con las características del mismo usuario. De acuerdo a esta posición la satisfacción laboral no es tanto el resultado de una apreciación absoluta de la satisfacción de las necesidades o del cumplimiento de los valores fundamentales para el individuo, sino la consecuencia de discrepancias en el nivel perceptivo entre lo

que el trabajador espera recibir por su esfuerzo de trabajo y lo que realmente recibe por él. (Galaz Montez, 2003, p. 24-25)

Definición operacional

En la siguiente investigación las variables son de naturaleza cualitativa, por ende la satisfacción del usuario interno para ser medida cuantitativamente será a través de su operacionalización por medio de dos dimensiones: las expectativas y el valor percibido, todo ello se procederá vía cuestionario en la escala de Likert, ordenado en atributos determinados.

Dimensión 1. Expectativas

Las expectativas, constituyen la probabilidad asignada por un individuo de que el esfuerzo de trabajo será seguido por un nivel determinado de desempeño alcanzado en la tarea. Por tanto, "La expectativa será igual a 0 si la persona siente que sería imposible lograr el nivel de desempeño determinado, sería igual a 1 si la persona estuviera cien por ciento segura que el desempeño será alcanzado. (Diaz, O., Diaz, M., & Morales, C., 2014, p. 64)

Indicadores

Desempeño Determinado

Se refiere a que el desempeño es el resultado del esfuerzo aplicado para obtener un resultado deseado en un determinado plazo de tiempo.

Desempeño Alcanzado

Que consiste fundamentalmente en alcanzar un estado deseado, valorado mediante el resultado alcanzado durante un periodo de tiempo.

Dimensión 2. Valor Percibido

El resultado entre la comparación de los beneficios percibidos y los sacrificios realizados, se convierte en el valor percibido por el empleado el cual tiene influencia sobre la satisfacción laboral. (López, Chávez, Peña, & Guevara, 2018, p. 95)

Indicadores

Beneficios Percibidos

Se transforma en el valor percibido por el colaborador, teniendo este valor una influencia sobre la satisfacción laboral, siendo esta la disposición psicológica del ser humano con sus labores.

Sacrificios Realizados

Se transforma en el sacrificio realizado por el colaborador, teniendo este valor una influencia sobre la satisfacción laboral, siendo esta la disposición psicológica del ser humano con sus labores.

Escala de medición

La escala de medición fue la escala ordinal tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

En el siguiente estudio, cuenta con una población de 50 colaboradores que forman parte de la oficina de Tramite Documentario en la Entidad Pública de Lima norte, según Rodríguez (2005), es el conjunto de mediciones que se pueden realizar en una característica homogénea de un grupo de personas u objetos. (p. 79)

Criterios de inclusión

Se considera a todos los asistentes administrativos de la oficina de Tramite Documentario.

Criterios de exclusión

No se excluyeron a ninguno de los colaboradores de la oficina.

Muestra censal

Se ha considerado la muestra de 50 colaboradores al igual que la población, lo que es equivalente a una muestra censal. Según (Mejía y Manrique, 2016; p.27), establece la muestra censal como aquella en donde todas las unidades de investigación son consideradas como una muestra.

Unidad de análisis

Se tomó en cuenta a los trabajadores de la oficina de Tramite Documentario de una institución pública del distrito fiscal de Lima Norte, 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada para esta investigación fue la encuesta, que está dirigido a los colaboradores del área de la entidad pública teniendo como objetivo posterior analizar las respuestas, según García (2004, p.19-20) es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos es decir sirve para recopilar datos, con la finalidad conseguir datos específicos obtenidos por este medio.

Instrumentos de recolección de datos

Para el siguiente estudio se consideró como instrumento el cuestionario, donde el autor Gómez (2006) señala que este consiste en una encuesta de un conjunto de ítems conformados por distintas variables. En el presente estudio, el instrumento utilizado contiene 24 ítems que enlazan las dimensiones de las variables gestión documentario y satisfacción del usuario interno. Asimismo, los autores autores Hernández, y Moreno, (2016) manifiestan que la investigación se sostendrá con la escala de Likert, que esta

presentado en forma afirmativa para medir las respuestas de los colaboradores en cinco categorías: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. (p. 250).

Validez

En el presente estudio, se solicitó validar el instrumento mediante un juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, que luego de ser sometido a revisión fue validado, según Valderrama (2017), menciona que el juicio de los expertos es el que valida el instrumento y deben ser especialistas, brindando opiniones y sugerencias al respecto (p. 206). (ver anexo 03).

Confiabilidad

Se ejecuto la prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, donde se pudo comprobar si las herramientas de la investigación eran confiables, de acuerdo a los resultados que muestra la primera variable fue de 0,929 y la segunda variable fue de 0.871, por lo que se justifica que ambos instrumentos muestran confiabilidad al tener índices mayores iguales a 0,7 (Ver anexo 3). Según Valderrama (2017), la confiabilidad es el rango en el cual el instrumento reporta los resultados coherentes y consistentes. Asimismo, señala que el instrumento de medición, independientemente del objetivo, siempre deberá medir lo mismo y bajo las mismas condiciones. (p. 215).

3.5. Procedimiento

La recolección de información se obtuvo de forma virtual, mediante el cuestionario google forms en coordinación con la encargada del área de trámite de documentario de la entidad pública de Lima Norte, para realizar dicha encuesta con todos los colaboradores del área.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados mediante el procedimiento de la estadística descriptiva e inferencial. También, se emplearán figuras y tablas entre otros, que mostrarán el hallazgo del estudio a realizar. (Rädiker, y Kuckartz, 2021, p. 186).

La estadística descriptiva es el conjunto de datos, inferencial que busca inferir y obtener conclusiones sobre situaciones que son generales, más allá de la obtención del conjunto de datos. (Hessler, Ander, Brönnner 2016, p. 351)

3.7. Aspectos éticos

En la siguiente investigación fue diseñada teniendo en cuenta las normas, directivas y el código de ética, que brinda la Universidad Cesar Vallejo, estipulado en la resolución N° 292-2020/UCV. Asimismo, el estudio realizado fue parafraseados respetando el derecho de autor, citando sus respectivas fuentes. Además, se cumplió con la debida evaluación de la política del anti plagio por el programa del turnitin, utilizando las normas APA 7° edición. Cabe precisar, que se respetaron los principios éticos universales, tales como el respeto a las personas, beneficencia, justicia entre otros.

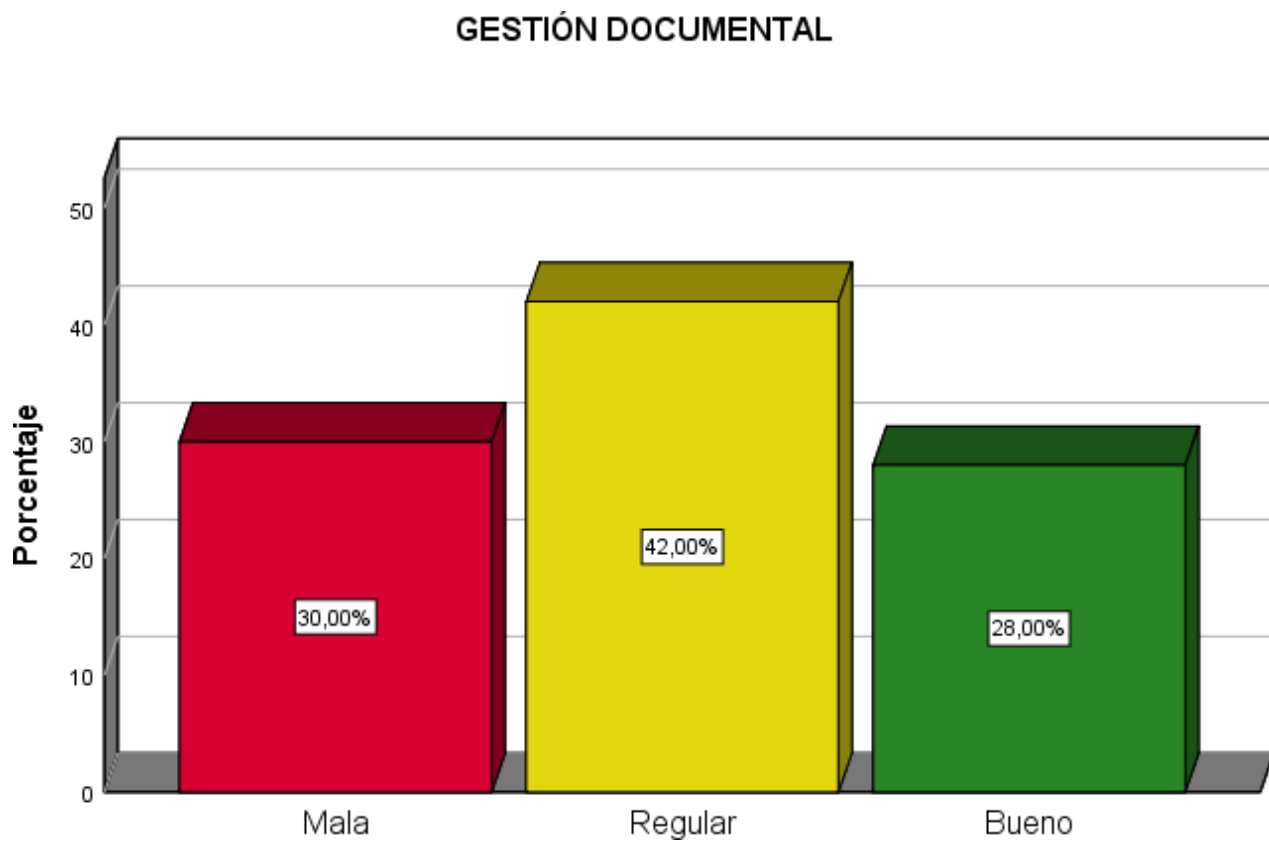
V. RESULTADOS

Análisis cuantitativo descriptivo

Vd. Gestión Documental

Figura 1.

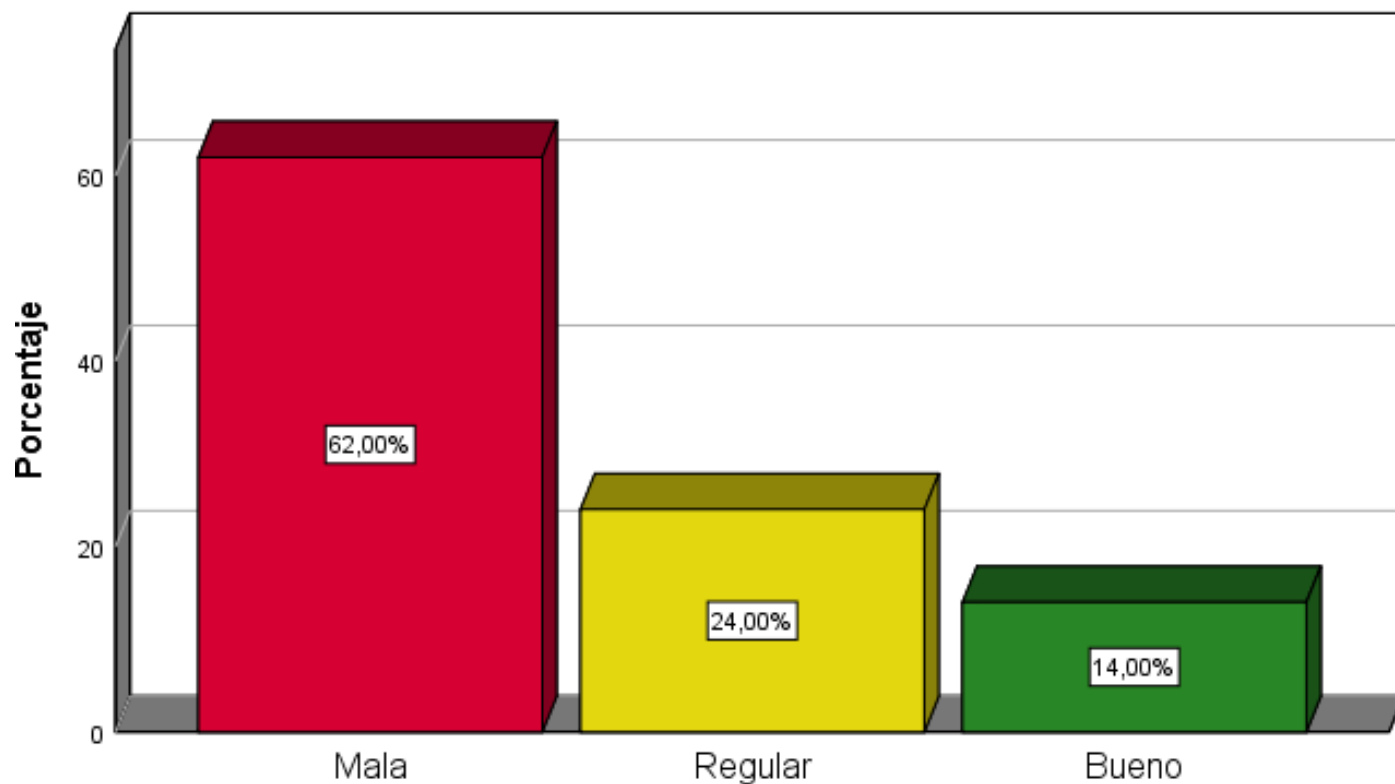
Diagrama de barras: Gestión Documental



En la figura 1, se Visualiza que la variable Gestión Documental se halla bueno el 28,00% de los encuestados. Asimismo, 42,00% marcaron regular y 30,00% se considera mala.

Figura 2

Diagrama de barras: Dim. Recojo

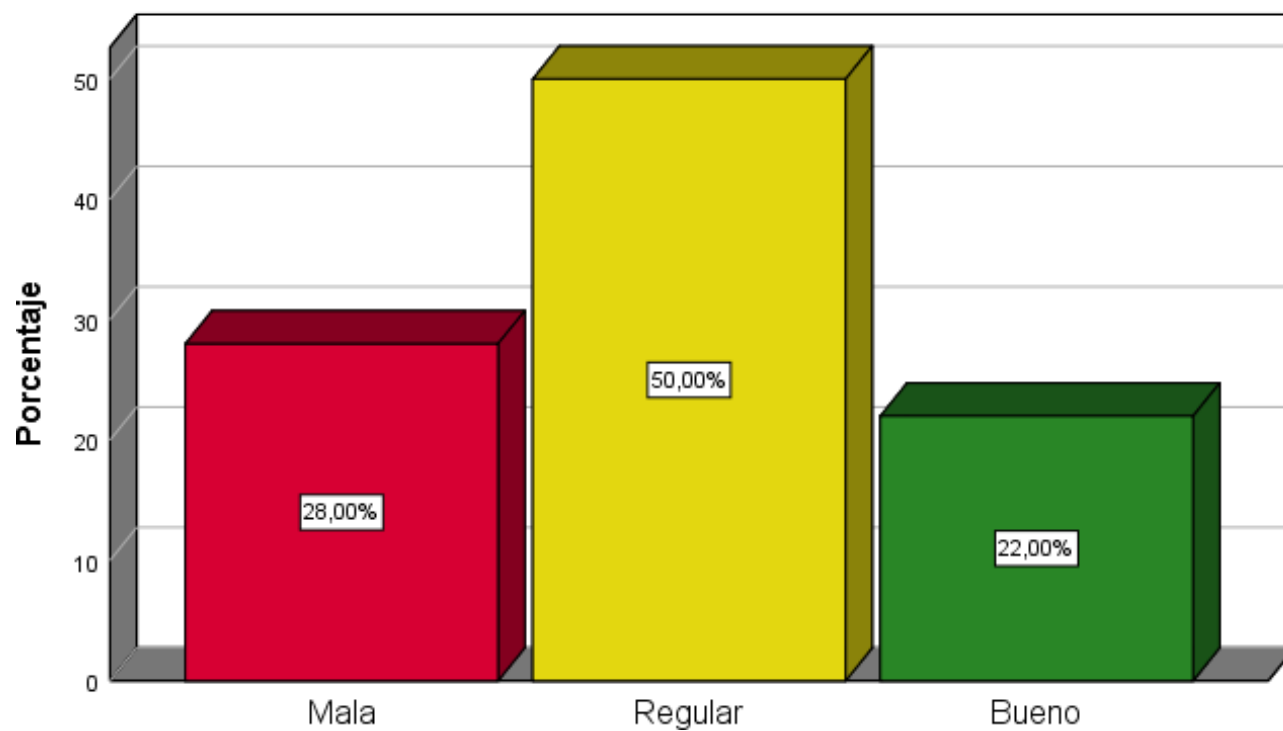


En la figura 2, se visualiza que la dimensión Recojo se halla bueno según el 14,00% de los encuestados. Asimismo, el 24,00% marcaron que es regular y 62,00% se considera mala.

Figura 3

Diagrama de barras: Dim. Conservación

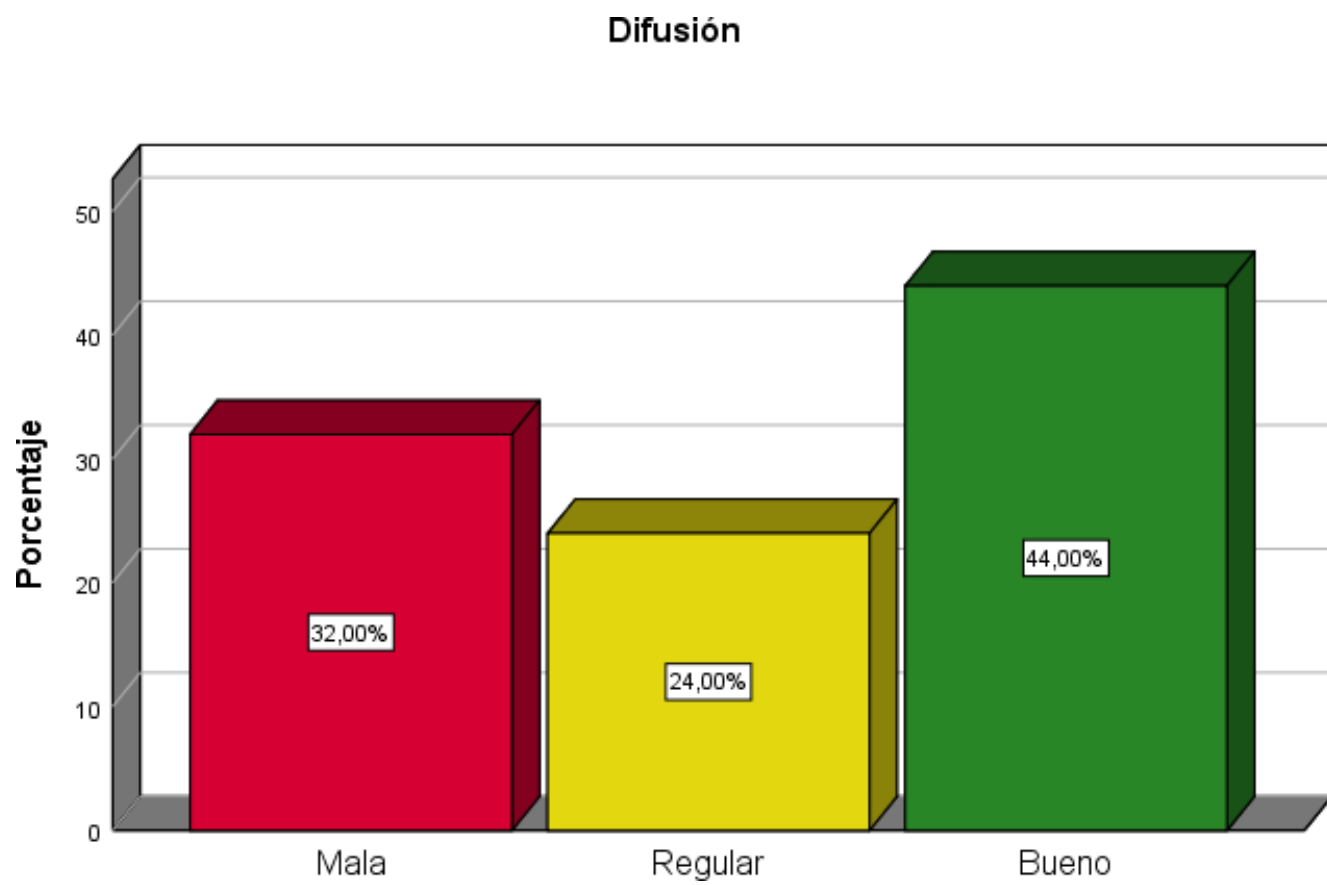
Conservación



En la figura 3, se visualiza que la dimensión Conservación se halla en bueno según el 22,00% de los encuestados. Asimismo, el 50,00% marcaron que es regular y 28,00% consideró mala.

Figura 4

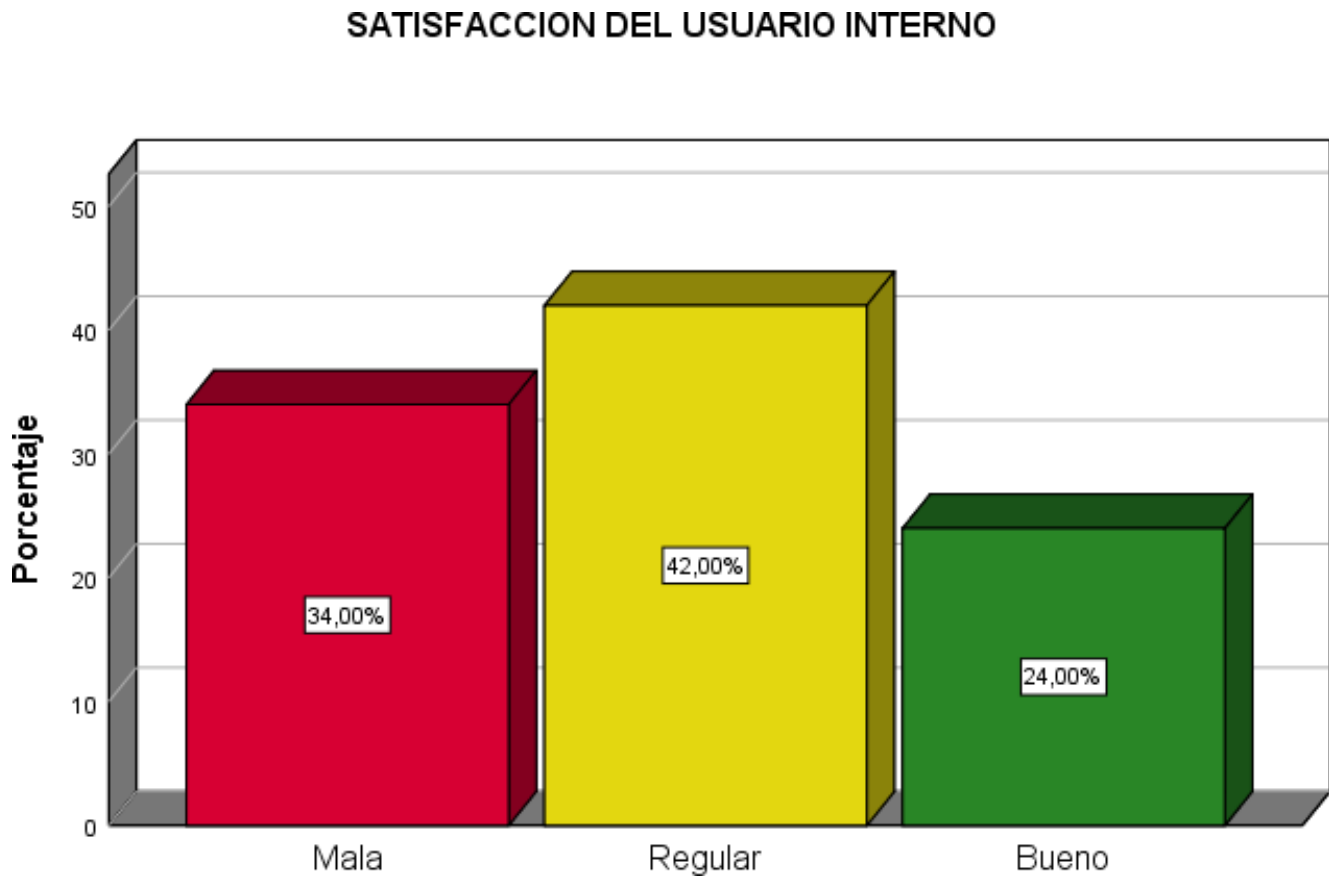
Diagrama de barras: Dm. Difusión



En la figura 4, se visualiza que la dimensión Difusión se halla en bueno según el 44,00% de los encuestados. Asimismo, el 24,00% marcaron que es regular y 32,00% se considera Mala.

Figura 5

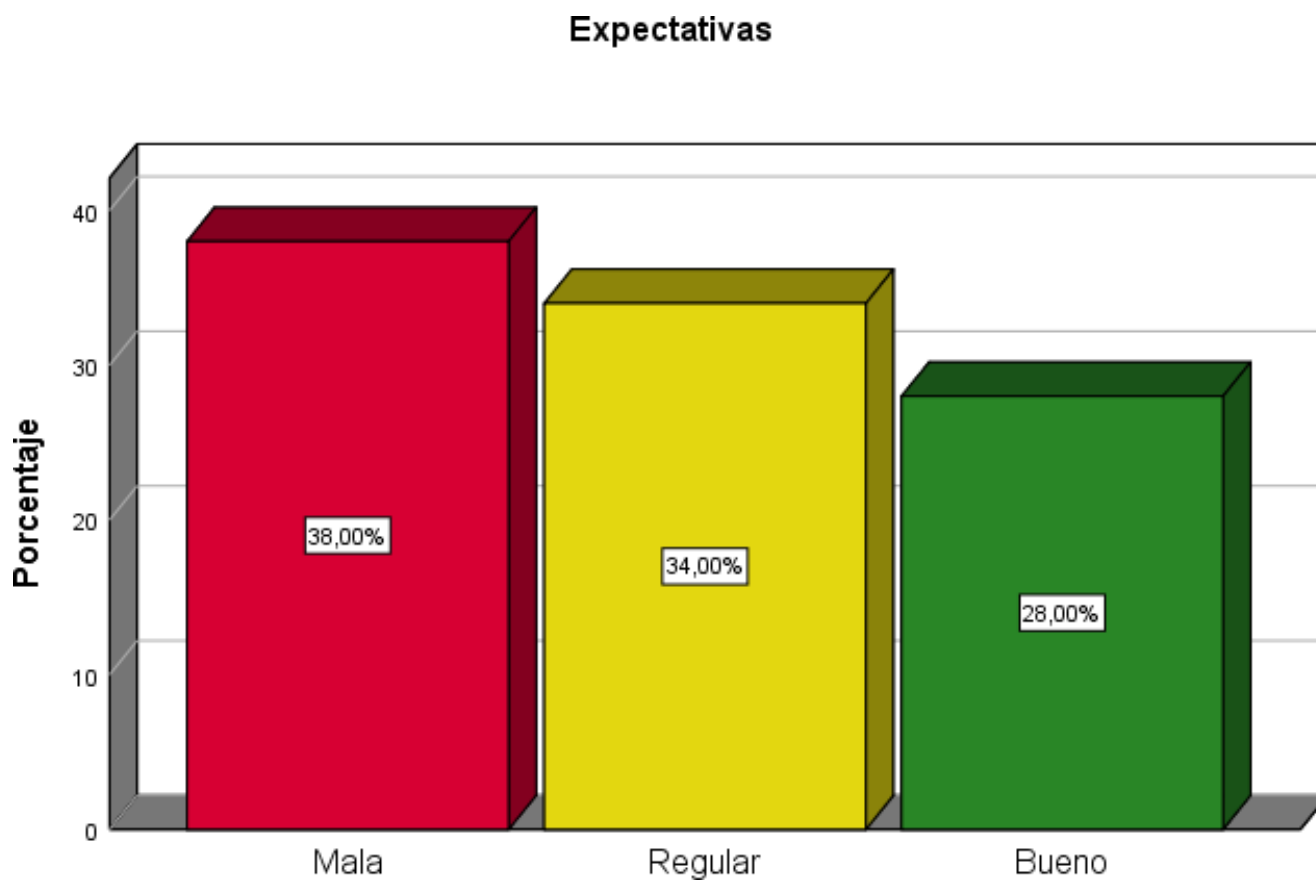
Diagrama de barras: Vd. del Usuario Interno



En la figura 5, se visualiza que la variable Satisfacción del Usuario Interno se halla es bueno según el 24,00% de los encuestados. Asimismo, el 42,00% marcaron que es regular y 34,00% se considera mala.

Figura 6

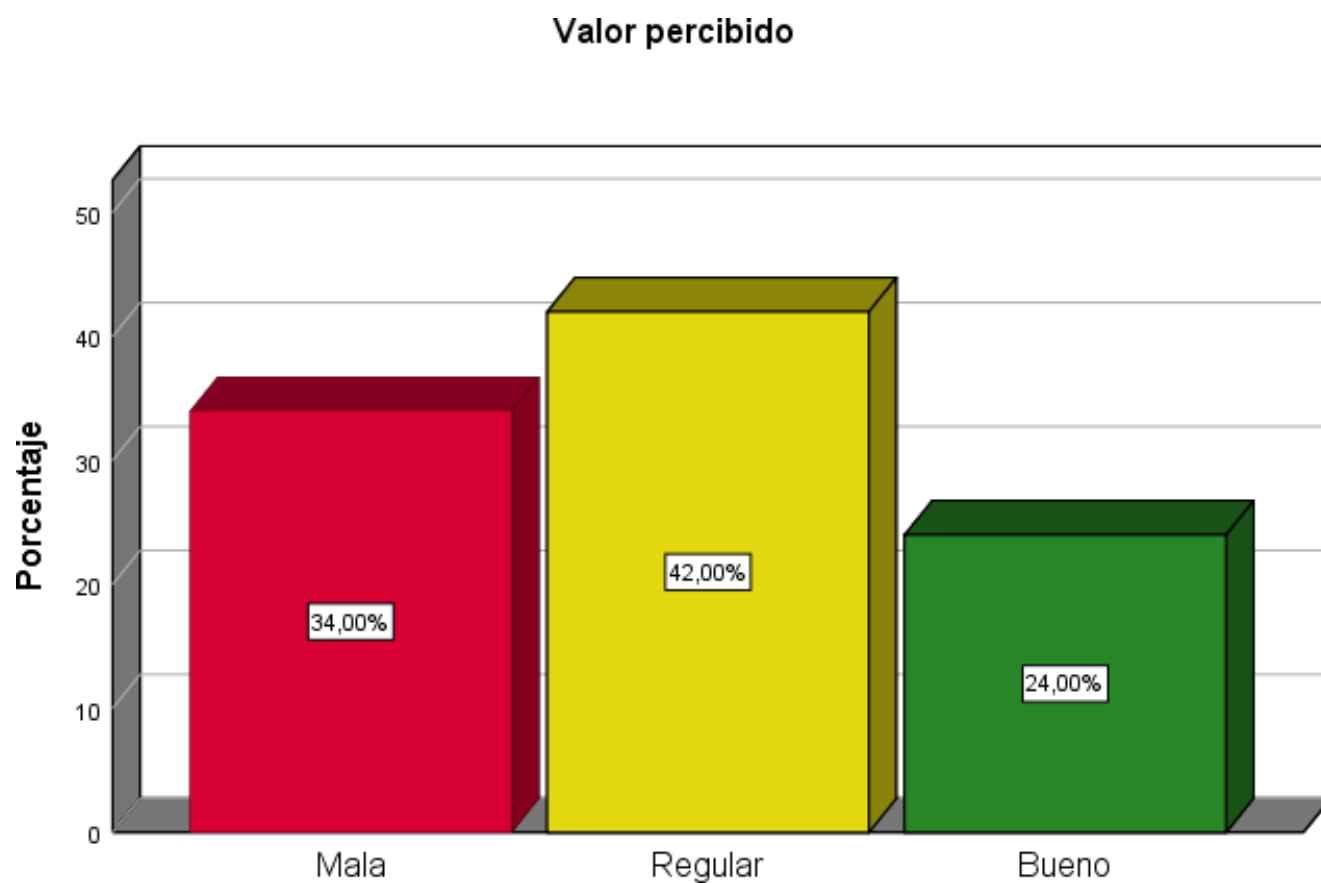
Diagrama de barras: Dm. Expectativas



La figura 6, se visualizan que la dimensión expectativa se halla como resultado bueno el 28,00%. Asimismo, el 34,00% señalaron que es regular y 38,00% se considera mala.

Figura 7

Diagrama de barras: Dm. Valor percibido



La figura 7, se visualizan que la Valor percibido se halla como resultado bueno según el 42,00%. Asimismo, el 24,00% señalaron que es regular y 34,00% se considera mala.

Análisis inferencial

Tabla 01

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	correlación negativa muy baja
0	correlación nula
0.01 a 0.19	correlación positiva muy baja
0.11 a 0.39	correlación positiva baja
0.51 a 0.69	correlación positiva moderada
0.76 a 0.89	correlación positiva alta
0.91 a 0.99	correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande y perfecta

Nota: elaboración propia, basada en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1). Si Sig. Bilateral $> 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Prueba de hipótesis general

H0 No Existe relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

H1 Existe relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

Tabla 02

Correlación entre Gestión documental y Satisfacción del usuario interno

			GESTIÓN DOCUMENTAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	GESTIÓN DOCUMENTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,279*
		Sig. (bilateral)	.	,050
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coeficiente de correlación	,279*	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	.
		N	50	50

Nota: SSPS versión 26

En la tabla 09 se visualiza un sig= 0,050 ≤ 0,05 de este modo se rechaza la H0 y se acepta la H1; por ende, se halla relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. De esta manera, el Coeficiente de correlación se refleja .279 donde se convierte una correlación positiva baja.

Prueba de hipótesis específicas

H0 No Existe relación directa entre el recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022

H1 Existe relación directa entre el recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022

Tabla 03

Correlación entre recojo y la satisfacción del usuario interno

			Recojo	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	Recojo	Coeficiente de correlación	1,000	,333*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coeficiente de correlación	,333*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	50	50

Nota: SSPS versión 26).

En la tabla 10 se refleja una sig= 0,018 ≤ 0,05 de este modo se rechaza la H0 y se acepta la H1; por ende, existe, relación directa entre el recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. De esta manera, el coeficiente de correlación se refleja .333 donde se convierte en una correlación positiva baja.

H0 No Existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022

H1 Existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022

Tabla 04

Correlación entre conservación y la satisfacción del usuario interno

			Conservación n	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	Conservación	Coeficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coeficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	50	50

Nota: SSPS versión 26).

En la tabla 11 se refleja una sig= 0,008 ≤ 0,05 de este modo se rechaza la H0 y se acepta la H1; por ende, existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. De esta manera, el coeficiente de correlación se refleja .372 donde se convierte en una correlación positiva baja.

H0 No Existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

H1 Existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.

Tabla 05

Correlación entre difusión y la satisfacción del usuario interno

			Difusión	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	Difusión	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 12 se refleja una sig= 0,000 ≤ 0,05 de este modo se rechaza la H0 y se acepta la H1; por ende, existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. De esta manera, el coeficiente de correlación se refleja .882 donde se convierte en una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

En el siguiente estudio los aportes hallados y analizados estadísticamente, dieron por aceptada la hipótesis general, en la cual existe relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. Siendo el Rho de Spearman =0,279 lo que manifiesta una relación positiva baja entre ambas variables y un $\text{sig}=0,050 \leq 0,05$, en síntesis, la hipótesis alterna es aceptada. Así mismo, a su vez los resultados concuerdan con lo que menciona Medina (2017) a raíz de su investigación descriptiva-correlacional, cuantitativa, el autor mediante una encuesta aplicada a 80 ciudadanos, logro determinar que al correlacionar los datos de ambas variables, esta fue significativa. Remarcando además en la investigación que la correlación de sus dos variables tuvo una influencia positiva, Por lo tanto, recomienda analizar los puntos de observación para incrementar la influencia que ejerce la gestión documental sobre la calidad de servicio considerando para ello el avance tecnológico como un aliado estratégico.

De igual manera, a partir de los hallazgos obtenidos, de las encuestas realizadas un 42% manifestó que la primera variable es de nivel regular, lo que demuestra que la gestión documental se lleva a cabo de manera inadecuada por la mayoría de los colaboradores del área. Por consiguiente los resultados guardan relación con lo que sostiene Cerrillo y Casadesús (2018), respecto a la gestión documental , ya que dejaron en consideración que su actual legislación referidas al ciclo de vital de la documentación, mediante el modelo de los sistemas de gestión documental garantizan una mejora considerable en el acceso a la información, constituyendo un mecanismo donde la gestión documental cumple un rol muy importante, adecuándose a los cambios que exigen las administraciones públicas impulsados por estos sistemas . A su vez los resultados, guardan relación con lo que se precisa en el modelo teórico del ciclo de vida de los documentos, propuesto en 1940 por Philip Coolidge, citado por (Cruz 2019, p. 22). El cual menciona que dicho ciclo comprende desde su creación hasta su expurgo definitivo o su traslado al repositorio,

donde se conservará permanentemente. Este modelo se dio a conocer mediante procedimientos técnicos enfocados en solucionar el ordenamiento de la documentación, mientras sean indispensable en sus funciones administrativas y de los temas propios de las instituciones, terminando sus labores administrativas, cuando hayan sido elegidos para su preservación permanente.

Así mismo el presente estudio determinó que la segunda variable también fue de nivel regular, lo que significa que existe una insatisfacción del usuario interno al realizar su trabajo en el área de trámite documentario. De forma semejante estos resultados guardan relación con “la teoría de los dos factores” de Herzberg (1967), donde se menciona que los factores que aportan a la motivación en el trabajo, son diferentes aquellos factores, que suelen estimular insatisfacción en el trabajo. Se infiere que ambos estados de ánimos no son diferentes entre sí, ya que sus factores son diferentes.

De igual modo en la primera hipótesis específica, al correlacionar la dimensión recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022, se evidencia que existe una relación directa. Siendo el Rho de Spearman =0,333 lo que manifiesta una relación positiva baja entre ambas variables y un $\text{sig}=0,050 \leq 0,018$, en síntesis la hipótesis alterna, es aceptada. Cabe indicar que la hipótesis se sustenta en el enfoque conceptual, tal como lo menciona (Arribas, 2019, p. 19). En la Recogida y recepción de documentos se elaboran normas para establecer el procedimiento de ingreso de documentación. Esto quiere decir que la recepción de documentos debe contar con directivas que optimicen cada fase en que circula la documentación en un archivo de gestión, del mismo modo las transferencias deben tener calaras las fases subsiguientes de circulación de documentos.

De forma similar según los resultados alcanzados en el siguiente estudio, solo un 14% de los encuestados mencionaron que estaban de acuerdo en cómo se lleva a cabo el flujo de recojo de documentos (ingreso y transferencia) en el área, y más bien el 62% de los encuestados indico que estaban en desacuerdo. Por otro lado, no concuerdan con los resultados de la investigación de Alcántara (2020), donde el 80%

considera que está de acuerdo en la forma en cómo se lleva a cabo el recojo de documentos en la oficina, mientras que en dicho estudio un 16% respondió de manera desfavorable. Concluyendo además que el adecuado acceso a la información autoriza al órgano de control interno, poder ejecutar las tareas de recepción documental existentes para así garantizar un pulcro proceso de forma transversal

De igual modo en cuanto a la segunda hipótesis específica, señala que existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de lima norte, 2022. Además, siendo el Rho de Spearman $=0,372$ lo que manifiesta una relación positiva baja entre ambas variables y un $\text{sig}=0,050 \leq 0,008$ en síntesis la hipótesis alterna, es aceptada. Esto guarda relación con el análisis de Medina (2017), el cual al correlacionar la dimensión conservación y la calidad de servicio al ciudadano, obtuvo un coeficiente de $0,587$, con un $\text{sig}=.000$, menor a 0.05 , lo que significa que las variables están relacionadas, por ende se determina que la conservación influye positivamente en la calidad de servicio, en otras palabras resalta la importancia que tiene la conservación documental en cada fase del proceso archivístico, cabe recalcar que la conservación en cada etapa debe asegurar que el documento se sostenga en óptimas condiciones hasta su desenlace en su posible futura preservación y posterior almacenamiento dentro del repositorio central de la institución. A su vez según la presente investigación, solo el 22% de trabajadores indico que la conservación documental que se realiza en el área, se encuentra en un nivel bueno, Por ello el 50% de los 25 encuestados la califico como regular. Ello es consecuente con la investigación realizada por Meza (2018), respecto a la conservación de documentos por parte de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Huari, donde solo el 29.3% de los 27 encuestados afirmaron que la conservación de documentos es de nivel alto, siendo el 54.3% de los 50 encuestados, aquellos que la consideraron en un nivel moderado, afirmando que la entidad guarda la debida integridad y preservación de los documentos en esa magnitud, resultando muy similar a la variable en estudio. Asimismo, concuerda con la definición que sostiene Gutiérrez (2004, p.13), la conservación documental es un proceso destinado a proteger los fondos documentales

de las futuras alteraciones que pueden dañar el soporte físico de la documentación y la debida restauración de estos cuando el daño se haya realizado. Esto contrasta con la forma y manera como se conserva la documentación que tienen las instituciones públicas, debido a que contienen una serie de documentos que son de suma trascendencia para la población, y de ello dependerá la manera como lo gestiona y le da sostenimiento para la preservación de dichos documentos.

Por ultimo respecto a la tercera hipótesis específica del estudio, esta señala que existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de lima norte, 2022. Siendo el Rho de Spearman =0,882 lo que manifiesta una relación positiva alta entre ambas variables y un $\text{sig}=0,000 \leq 0,50$ en síntesis la hipótesis alterna, es aceptada. Los descubrimientos del estudio tienen cierta similitud con Alcántara (2020) cuyos resultados llega a determinar que existe una relación directa entre el uso y disposición de documentos y el control interno en la oficina del consejo nacional de educación en Jesús María, con un Rho de spearman de 0.649 y un $p=0.000$, esto refleja la existencia de una relación positiva media. En su análisis realizado, de los 35 encuestados el estudio determinó que el 34% están de acuerdo y solo un 16%, estaba en desacuerdo. Por lo que se concluye que los comisionados concuerdan en su parte mayoritaria avalar que existe un adecuado uso y disposición de documentos en el departamento de la entidad. Estos resultados contrastan con la presente investigación, ya que, de los 50 trabajadores encuestados, el 44% respondió que la difusión que se realiza en el área es buena, siendo solo el 32% que la calificaron como mala. Asimismo, según (Temario Especifico VOL. II editorial cep 2018, p. 93) menciona que el objetivo final del archivo es el de servir, entendido como difusión del patrimonio documental se realiza mediante la acción cultural, difusión y comunicación de la información. La difusión y el acceso de la documentación es un derecho de la ciudadanía, debiendo ser un servicio irremplazable en toda entidad, el posibilitar la consulta virtual o física de la información, incluyendo para ello toda la documentación custodiada no considerada aun como histórica.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. reflejado por un sig= 0,050 y una correlación de 0.279 lo que se refleja en una correlación positiva baja. Por otro lado el 42% de encuestados, perciben que la gestión documental es regular y la satisfacción del usuario interno también se encuentra en nivel bueno.

Segunda

Se determinó que existe relación directa entre el recojo de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. reflejado por un sig= 0,018 y una correlación de 0.333 lo que se convierte en una correlación positiva baja. Por otro lado el 62% de encuestados, perciben que el recojo de documentos está en el nivel mala.

Tercera

Se determinó que existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. reflejado por un sig= 0,008 y una correlación de 0.372 lo que se refleja en una correlación positiva baja. Por otro lado el 50% de encuestados, perciben que la conservación de documentos está en el nivel regular.

Cuarta

Se determinó que existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. Reflejado por un sig= 0,000 y una correlación de 0.882 lo que se convierte en una correlación positiva alta. Por otro lado el 44% de encuestados, perciben que la difusión de documentos está en el nivel buena.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

En la presente investigación, recomendamos al Gerente de Potencial Humano de la institución, poder mejorar la gestión documental en todas las áreas involucradas, mediante la programación e implementación de capacitaciones en procesos archivísticos dirigido a los usuarios internos, en aras de mejorar la satisfacción laboral del mismo.

Segunda

Asimismo, recomendamos al Gerente de Tecnología de Información de la institución, potenciar el aumento de memoria en la red, a fin de agilizar la rapidez en la recepción, asignación y devolución de los documentos por el sistema.

Tercera

Por otro lado, recomendamos al Gerente de Logística de la institución, mejorar la infraestructura del lugar donde se encuentran los documentos, tomando para ello adecuadas precauciones que garanticen una buena preservación y almacenamiento en la conservación de los documentos físicos.

Cuarta

Para finalizar, si bien es cierto actualmente la difusión de los documentos es buena, debido a que este año, en el primer tramo se implementó las notificaciones electrónicas dentro del área (empezando con las fiscalías de violencia contra la mujer), también recomendamos a los altos funcionarios de la institución pública, culminar con la total implementación de las fiscalías penales y superiores, a fin de mejorar la buena diligencia y la pronta entrega de los documentos a las fiscalías de origen.

REFERENCIAS

- Alcántara, A. (2020). Gestión documentaria y control interno en la Oficina del Consejo Nacional de Educación, distrito de Jesús María, 2020. Lima - Perú.
- Ander- Egg, E. (2011). Aprender a Investigar Nociones básicas para la investigación social, 1° Edición, Argentina.
- Angamarca, T. (2017). Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo de Ecuador, Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2017.
- Arribas del Pozo, M., (2019). Gestión de archivos MF0978-2, Ediciones Paraninfo S.A, Madrid. España.
- Barbero, M. (2015). Psicometría (teoría, formulario y problemas resueltos). Madrid: Sanz y Torres.
- Bobbio, N., Matteucci, N., y Pasquino, G., (2005). Diccionario de política. Nueva edición 2005 siglo XXI, editores S.A de c.v.
- Bustelo Ruesta, C. (2016). La transformación digital y las normas internacionales para gestionar documentos. Revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía - TRIA, Número 21,17-29.
- Carmona Lavado, A. (1998). La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 4(1), 53-80.
- Cerrillo, A., y Casadesús, A., (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño 1. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época Nro.19 (2018), 11.
- Crespo Muñoz, F., (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. Revista Española de Documentación Científica

42(4), octubre-diciembre, 2019, ed 248. ISSN-L: 0210-0614. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>.

- Cruz, J., (2019). Archivística. Administración de documentos y archivos. Principios términos y conceptos fundamentales. Madrid: Alianza Editorial - Edición en versión digital.
- Font Aranda, O., (2017). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Revista Española de Documentación Científica*, 573-598.
- Díaz, O., Díaz, M., Morales, C. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, 59-77. Obtenido de <file:///C:/Users/Sonia/Downloads/Expectativa>.
- Galaz Fontes, J., (2002). La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado. *Perfiles educativos*, vol. XXIV, núm. 96, 2002, pp. 47-72 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Distrito Federal, México.
- García, F., (2004). El Cuestionario. Recomendaciones Metodológicas para el diseño de Cuestionarios. Editorial Limusa, S.A de C.V, grupo noriega editores, México DF.
- Gómez, M., (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas 2006, 1ª edición, Argentina.
- González Argomedo, C., y López Alva, R., (2020). Nivel de satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad—sede central, 2019.
- Gutiérrez Zepeda, N., (2004). Teoría y práctica archivística IV. Primera edición, D.R Universidad Nacional Autónoma de México, D.F.

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C., (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hessler, J.B., Ander, K-H., Brönnner, M., (2016). Predicting dementia in primary care patients with a cardiovascular health metric: a prospective population-based
- Mena, V., Lara, T., Soliz, N., (2017), Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica de pregrado de la universidad central del Ecuador. Revista Publicando, Vol. 4 N° 11. (2).
- Medina, S., (2017). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco, Lima - Perú.
- Meza, E., (2018). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de huari, 2018. Huacho.
- Muñoz, C., (2015) Metodología De La Investigación. 1ª ED. 2015, Editorial Oxford.
- Muchinsky, P., (2000). Psicología aplicada al trabajo. España: Ediciones Parainfo.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H., (2018). Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Quinta edición Bogotá, Colombia.
- Padilla, M., y Naranjo, R., (2020) La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Ecuador.
- Paredes, M., Hernandez, H., Malaver, C., y CHung, A., (2021). Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima Metropolitana. Entre Ciencia e Ingeniería, vol. 15, no. 30, julio-diciembre de 2021, páginas 71-81. DOI: <https://doi.org/10.31908/19098367.1704>, ISSN 1909-8367 (Impreso), ISSN 2539-4169.

- Paz, L., y Hernández, E., (2017). La Gestión Documentaria enfocada en la conservación preventiva de Documentos. Cuba: Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Obtenido de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/9417>.
- Plazas, M., y Sanabria L., (2019). Identificación de riesgos en el proceso de gestión documental, con base en las normas une-iso 31000:2018, uneiso/tr 18128:2014 en la defensa civil colombiana, Bogotá- Colombia.
- Rädiker, S., & Kuckartz., U., (2021). Análisis de Datos Cualitativos con MAXQDA: Texto, Audio, Video. BoD–Books on Demand.
- Rodríguez, A., (2005). Metodología de la investigación. La creatividad el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito. Universidad Juárez Autónoma de tabasco, 5° edición, 2005.
- Rojas Medina, A., y Mezarina Esquivel , H., (2016). Expectativa y percepción de la calidad de atención en usuarios que acuden al servicio de cuidados críticos del niño y adolescente del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima – 2014. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Romero Edgar, E., (2020). Sistema de gestión documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián-2019.
- Russo, P., (2009). Gestión documental en las organizaciones. España: https://books.google.com.pe/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=concepto+de+gestion+documental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj51tORuY33AhXbspUCHaP0A_4Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20gestion%20documental&f=false.
- Sangüesa, M., Mateo, R., Ilzarbe, L., (2006). Teoría y práctica de la calidad. Thonsom ediciones Paraninfo, S.A, Madrid, España.

Santa Maria Loza, L. D. (2017). DSM Group. Obtenido de Tramite Documentario:
<http://www.dsmgroupsac.com/in-thenews/tramitedocumentario>.

Taquechuel, B., y García, D., (2005). Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria.

Temario Especifico VOL. II (2018). Grupo Auxiliar de la Función Administrativa (SERGAS), Edita: Editorial CEP S.L. Tema 13, Nueva Edición marzo 2018 (Madrid).España.

Valderrama, S., (2017). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2, a ed). Perú: San Marcos.

Vogt, H., (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Operacionalización.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala de Medición
Variable 1: Gestión Documental	La gestión documental es un conjunto de procesos técnicos aplicados a los documentos de archivo, con la finalidad de mantener las características esenciales de los mismos (autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad), así como servir de testimonio a su contexto de origen. La gestión documental recae en tres funciones tradicionales de un archivo que son: Recoger, conservar y difundir. (Crespo, 2019, p. 1).	Es una variable medida a partir de 3 dimensiones: Recoger, conservar y difundir; el cual consta en total 5 indicadores y con ello 11 ítems a trabajarse con Escala Likert con 5 niveles, totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.	Recojo	Ingreso de Documentación	1.2	Ordinal Tipo Likert:
				Transferencias	3.4	
			Conservación	Preservación	5.6	
				Almacenamiento	7.8	
			Difusión	Diligencia	9.10	
				Entrega	11.12	
Variable 2: Satisfacción del usuario interno	Se define, como una respuesta emocional que es el resultado de la percepción del potencial del trabajo propio para llenar o propiciar el logro de importantes valores cuya realización es congruente con las necesidades del	Es una variable medida a partir de 2 dimensiones: Expectativa y Valor Percibido; el cual consta en total 4	Expectativas	Desempeño Determinado	13.14.15	
				Desempeño Alcanzado	16.17.18	

	<p>mismo individuo. De acuerdo a esta posición la satisfacción laboral no es tanto el resultado de una apreciación absoluta de la satisfacción de las necesidades o del cumplimiento de los valores fundamentales para el individuo, sino la consecuencia de discrepancias en el nivel perceptivo entre lo que el trabajador espera recibir por su esfuerzo de trabajo y lo que realmente recibe por él. (Galaz Montez, 2003, p. 24-25)</p>	<p>indicadores y con ello 8 ítems a trabajarse con Escala Likert con 5 niveles, totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.</p>	<p>Valor Percibido</p>	<p>Beneficios Percibidos</p>	<p>19.20.21</p>	
				<p>Sacrificios Realizados</p>	<p>22.23.24</p>	

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos

CUESTIONARIO

Gestión documental y satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario en una entidad pública de Lima Norte, 2022.

Instrucciones: Marcar con un aspa (x), la respuesta que creas conveniente en cada una de las siguientes preguntas que a continuación se presenta.


Muy desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

N°	ÍTEMS	Escala de Likert				
VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL						
Ingreso de Documentación						
1	Se cumple con registrar la cantidad de documentos, que ingresa diariamente en el área de trámite documentario.	1	2	3	4	5
2	El usuario interno respeta las normas y directivas, que debe contener los documentos a recepcionar.	1	2	3	4	5
Transferencias						
3	Las transferencias de archivos, se da con fluidez inmediata.	1	2	3	4	5
4	Los documentos que ingresan por transferencia, suelen estar correctos.	1	2	3	4	5
Preservación de documentos						
5	La preservación de documentos en físicos, se archiva de forma adecuada.	1	2	3	4	5
6	El archivo de gestión cuenta con un ambiente adecuado, para la conservación de los documentos.	1	2	3	4	5
Almacenamiento de documentos						
7	El almacenamiento de los documentos en físicos, se encuentran en cajas o file.	1	2	3	4	5
8	El área de trámite documentario cuenta con el espacio y mobiliario suficiente, para el almacenamiento de la documentación.	1	2	3	4	5
Diligencia de los documentos						
9	El diligenciamiento de la documentación, cumple con el tiempo especificado en la norma.	1	2	3	4	5


10	El área se abastece con la cantidad de personal, para llevar a cabo el diligenciamiento de los documentos.	1	2	3	4	5
Entrega de documentos						
11	¿La entrega de documentos al usuario final, se da siempre de forma tardía?	1	2	3	4	5
12	¿El trato del usuario final es el adecuado, cuando se entrega los documentos?	1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO						
Desempeño Determinado						
13	Las metas que impone la entidad son claras y razonables de poder cumplir.	1	2	3	4	5
14	Estoy de acuerdo con los objetivos de mi puesto de trabajo, que establece la entidad.	1	2	3	4	5
15	Cumplo con los plazos que me establece la entidad, para realizar las tareas que corresponden a mi puesto.	1	2	3	4	5
Desempeño alcanzado						
16	Obtengo información clara y directa sobre la efectividad de mi trabajo realizado.	1	2	3	4	5
17	Una vez alcanzado los objetivos, mis superiores reconocen mis éxitos.	1	2	3	4	5
18	El logro y cumplimiento de mis actividades realizadas generan impacto en los proyectos de la entidad.	1	2	3	4	5
Beneficios percibidos						
19	La entidad paga puntualmente el pago de sus haberes al colaborador.	1	2	3	4	5
20	Me gusta el sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibo.	1	2	3	4	5
21	Me siento valorado por la entidad cuando pienso en el dinero que me pagan.	1	2	3	4	5
Sacrificios realizados						
22	La entidad paga todos los recargos que genero por concepto de trabajo de horas extras.	1	2	3	4	5
23	La cantidad de dinero que me pagan corresponde con el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5

24	Para cumplir con mis funciones asignadas debo realizarlas fuera del horario de trabajo.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

Anexo 3: Evidencias y procedimientos de validez y confiabilidad (carta de validación – Variable 1 gestión documental)

Título de investigación: Gestión documental y satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Salinas Díaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/SUGERENCIAS
GESTIÓN DOCUMENTAL	Recojo	Ingreso de documentación	1. Se cumple con registrar la cantidad de documentos, que ingresa diariamente en el área de tramite documentario.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
			2. El usuario interno respeta las normas y directivas, que debe contener los documentos a recepcionar.				
		Transferencias	3. Las transferencias de archivos, se da con fluidez inmediata.				
			4. Los documentos que ingresan por transferencia, suelen estar correctos.				
	Conservación	Preservación	5. La preservación de documentos en físicos, se archiva de forma adecuada.				
			6. El archivo de gestión cuenta con un ambiente adecuado, para la conservación de los documentos.				
		Almacenamiento	7. El almacenamiento de los documentos en físicos, se encuentran en cajas o file.				
			8. El área de trámite documentario cuenta con el espacio y mobiliario suficiente, para el almacenamiento de la documentación.				
	Difusión	Diligencia	9. El diligenciamiento de la documentación, cumple con el tiempo especificado en la norma.				
		Entrega	10. El área se abastece con la cantidad de personal, para llevar a cabo el diligenciamiento de los documentos.				
			11. La entrega de documentos al usuario final, se da siempre de forma oportuna.				
			12. El trato al usuario final es el adecuado, cuando se entrega los documentos.				
Firma del experto:		Fecha: ___/___/___					
							

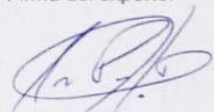
CARTA DE VALIDACIÓN – VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Título de investigación: Gestión documental y satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022								
Apellidos y nombres del investigador: Salinas Díaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka								
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS	
SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	Expectativas	Desempeño determinado	13. Las metas que impone la entidad son claras y razonables de poder cumplir.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca				
			14. Estoy de acuerdo con los objetivos de mi puesto de trabajo, que establece la entidad.					
			15. Cumplo con los plazos que me establece la entidad, para realizar las tareas que corresponden a mi puesto.					
		Desempeño alcanzado	16. Obtengo información clara y directa sobre la efectividad de mi trabajo realizado.					
			17. Una vez alcanzado los objetivos, mis superiores reconocen mis éxitos.					
			18. El logro y cumplimiento de mis actividades realizadas generan impacto en los proyectos de la entidad.					
	Valor percibido	Beneficios percibidos	19. La entidad paga puntualmente el pago de sus haberes al colaborador.					
			20. Me gusta el sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibo.					
			Sacrificios realizados		21. Me siento valorado por la entidad cuando pienso en el dinero que me pagan.			
					22. La entidad paga todos los recargos que genero por concepto de trabajo de horas extras.			
23. La cantidad de dinero que me pagan corresponde con el trabajo que realizo.								
24. Para cumplir con mis funciones asignadas debo realizarlas fuera del horario de trabajo.								
Firma del experto:			Fecha: ___/___/___					
 <small>Dr. Luna Gamarra Magaly Ericka</small>								

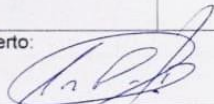
SCREEN DEL REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LOS VALIDADORES POR SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE		
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/08/2015 Fecha egreso: 19/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CARTA DE VALIDACIÓN – VARIABLE 1 GESTIÓN DOCUMENTAL

Título de investigación: Gestión documental y Satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una Entidad Pública de Lima Norte, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Salinas Diaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Joseph Frieder Ponce Domínguez							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/SUGERENCIAS
GESTIÓN DOCUMENTAL	Recojo	Ingreso de documentación	1. Se cumple con registrar la cantidad de documentos, que ingresa diariamente en el área de trámite documentario.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. El usuario interno respeta las normas y directivas, que debe contener los documentos a recepcionar.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Transferencias	3. Las transferencias de archivos, se da con fluidez inmediata.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. Los documentos que ingresan por transferencia, suelen estar correctos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Conservación	Preservación	5. La preservación de documentos en físicos, se archiva de forma adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. El archivo de gestión cuenta con un ambiente adecuado, para la conservación de los documentos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Almacenamiento	7. El almacenamiento de los documentos en físicos, se encuentran en cajas o file.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. El área de trámite documentario cuenta con el espacio y mobiliario suficiente, para el almacenamiento de la documentación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Difusión	Diligencia	9. El diligenciamiento de la documentación, cumple con el tiempo especificado en la norma.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. El área se abastece con la cantidad de personal, para llevar a cabo el diligenciamiento de los documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Entrega	11. La entrega de documentos al usuario final, se da siempre de forma oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			12. El trato al usuario final es el adecuado, cuando se entrega los documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:		Fecha: <u>20/05/2022</u>			<input checked="" type="checkbox"/>		
							

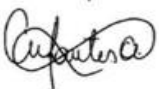
CARTA DE VALIDACIÓN – VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Título de investigación: Gestión documental y Satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una Entidad Pública de Lima Norte, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Salinas Diaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Joseph Frieder Ponce Domínguez							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	Expectativas	Desempeño determinado	13. Las metas que impone la entidad son claras y razonables de poder cumplir.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Estoy de acuerdo con los objetivos de mi puesto de trabajo, que establece la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. Cumpro con los plazos que me establece la entidad, para realizar las tareas que corresponden a mi puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desempeño alcanzado	16. Obtengo información clara y directa sobre la efectividad de mi trabajo realizado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. Una vez alcanzado los objetivos, mis superiores reconocen mis éxitos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			18. El logro y cumplimiento de mis actividades realizadas generan impacto en los proyectos de la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Valor percibido	Beneficios percibidos	19. La entidad paga puntualmente el pago de sus haberes al colaborador.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			20. Me gusta el sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sacrificios realizados	21. Me siento valorado por la entidad cuando pienso en el dinero que me pagan.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			22. La entidad paga todos los recargos que genero por concepto de trabajo de horas extras.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			23. La cantidad de dinero que me pagan corresponde con el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			24. Para cumplir con mis funciones asignadas debo realizarlas fuera del horario de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: 			Fecha: 20/05/2022				


SCREEN DEL REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LOS VALIDADORES POR SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía		
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PONCE DOMINGUEZ, JOSEPH FRIEDER DNI 44661189	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2011 Fecha egreso: 24/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PONCE DOMINGUEZ, JOSEPH FRIEDER DNI 44661189	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PONCE DOMINGUEZ, JOSEPH FRIEDER DNI 44661189	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CARTA DE VALIDACIÓN – VARIABLE 1 GESTIÓN DOCUMENTAL

Título de investigación: Gestión documental y Satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una Entidad Pública de Lima Norte, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Salinas Diaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger							
Apellidos y nombres del experto: <u>Mgt.</u> Carol Georgina Infantes <u>Aldazabal</u>							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
GESTIÓN DOCUMENTAL	Recojo	Ingreso de documentación	1. Se cumple con registrar la cantidad de documentos, que ingresa diariamente en el área de trámite documentario.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x		
			2. El usuario interno respeta las normas y directivas, que debe contener los documentos a <u>repcionar</u> .		x		
		Transferencias	3. Las transferencias de archivos, se da con fluidez inmediata.		x		
			4. Los documentos que ingresan por transferencia, suelen estar correctos.		x		
	Conservación	Preservación	5. La preservación de documentos en físicos, se archiva de forma adecuada.		x		
			6. El archivo de gestión cuenta con un ambiente adecuado, para la conservación de los documentos.		x		
		Almacenamiento	7. El almacenamiento de los documentos en físicos, se encuentran en cajas o file.		x		
			8. El área de trámite documentario cuenta con el espacio y mobiliario suficiente, para el almacenamiento de la documentación.		x		
	Difusión	Diligencia	9. El diligenciamiento de la documentación, cumple con el tiempo especificado en la norma.		x		
					10. El área se abastece con la cantidad de personal, para llevar a cabo el diligenciamiento de los documentos.	x	
			11. La entrega de documentos al usuario final, se da siempre de forma oportuna.	x			
			12. El trato al usuario final es el adecuado, cuando se entrega los documentos.	x			
Firma del experto:		Fecha: 05/07/2022					
							

CARTA DE VALIDACIÓN – VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Título de investigación: Gestión documental y Satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una Entidad Pública de Lima Norte, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Salinas Díaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Carol Georgina Infantes Aldazabal							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	Expectativas	Desempeño determinado	13. Las metas que impone la entidad son claras y razonables de poder cumplir.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Estoy de acuerdo con los objetivos de mi puesto de trabajo, que establece la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. Cumplo con los plazos que me establece la entidad, para realizar las tareas que corresponden a mi puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desempeño alcanzado	16. Obtengo información clara y directa sobre la efectividad de mi trabajo realizado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. Una vez alcanzado los objetivos, mis superiores reconocen mis éxitos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			18. El logro y cumplimiento de mis actividades realizadas generan impacto en los proyectos de la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Valor percibido	Beneficios percibidos	19. La entidad paga puntualmente el pago de sus haberes al colaborador.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			20. Me gusta el sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			21. Me siento valorado por la entidad cuando pienso en el dinero que me pagan.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sacrificios realizados	22. La entidad paga todos los recargos que genero por concepto de trabajo de horas extras.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			23. La cantidad de dinero que me pagan corresponde con el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			24. Para cumplir con mis funciones asignadas debo realizarlas fuera del horario de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha: 05/07/2022				
							

SCREEN DEL REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LOS VALIDADORES POR SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>INFANTES ALDAZABAL, CAROL GEORGINA DNI 70005022</p>	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACION HOTELERA Fecha de diploma: 05/09/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU</p>
<p>INFANTES ALDAZABAL, CAROL GEORGINA DNI 70005022</p>	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION HOTELERA Fecha de diploma: 09/08/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU</p>
<p>INFANTES ALDAZABAL, CAROL GEORGINA DNI 70005022</p>	<p>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH Y NIVEL DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Figura 8:

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más cercano esté a 1, más sólidos serán los ítems serán entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa (α). (Barbero, 2015, p. 126).

Tabla 06: Nivel de confiabilidad de la variable Gestión Documental

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	12

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0,929, por lo cual la relación es muy satisfactoria.

Tabla 07: Nivel de confiabilidad de la variable Satisfacción Del Usuario Interno

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	12

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0,871, por lo cual la relación es adecuada.

Variable Gestión Documental

Anexo 4: Autorización de la empresa para la aplicación del instrumento

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Dra. Elsa Victoria Perata Argomedo, identificado con DNI 07856396 en mi calidad de Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lima Norte del área de Trámite Documentario de Lima Norte de la empresa MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE LIMA NORTE con R.U.C N° 20131370301, ubicada en la ciudad de Av. Carlos Izaguirre 176, Independencia.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores Salinas Díaz Sonia Paola y Gómez Reategui Roger, Identificados con DNI N° 43689391 y DNI N°40058852 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

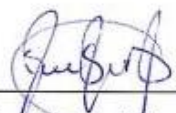
Recabar datos de la empresa referentes a la investigación, participación de los colaboradores en el llenado de los instrumentos (formularios digitales), con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar al grado de Título Profesional de Licenciados en Administración.

- Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.
- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal

DNI: 07856396
09-05-2022

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Salinas Díaz Sonia Paola
DNI: 43689391


Gómez Reategui Roger
DNI: 40058852

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Ciudad, Lima 04 de Mayo de 2022

Señor (a):
DRA. ELSA VICTORIA PERATA ARGOMEDO
PRESIDENTA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL MINISTERIO PUBLICO DEL DISTRITO
FISCAL DE LIMA NORTE
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Gestión documental y satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario en una entidad pública de Lima Norte, 2022**". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

SALINAS DÍAZ SONIA PAOLA
DNI 43689391

GÓMEZ REATEGUI ROGER
DNI: 40058852

ELSA VICTORIA PERATA ARGOMEDO
Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores
Distrito Fiscal de Lima Norte

Recibido 09-05-2022
DNI 07856396

Anexo 5: Matriz de datos

VARIABLE 1 : GESTIÓN DOCUMENTAL													VARIABLE 2 : SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO																		
Recojo				Conservación				Difusión					Expectativas						Valor Percibido												
item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	V1	D1	D2	D3	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	V2	D4	D5	
1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	21	6	7	8	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	18	9	9	
2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	17	7	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14	6	8	
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	29	11	9	9	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	28	13	15	
4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	19	8	4	7	1	1	1	4	1	1	1	3	4	4	4	4	1	26	9	17
5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	22	7	7	8	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	27	11	16	
6	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	18	8	4	6	1	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4	1	26	8	18	
7	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	19	5	7	7	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	23	14	9	
8	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	19	8	5	6	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	17	6	11	
9	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	30	9	10	11	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	31	17	14	
10	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	14	15	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	4	35	23	12	
11	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33	10	11	12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	17	18	
12	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	41	11	14	16	4	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	4	34	22	12	
13	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	24	9	7	8	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	29	13	16	
14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13	5	4	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	4	4	1	23	8	15	
15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	15	7	8	
16	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	24	8	7	9	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	22	11	11	
17	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	23	8	7	8	2	2	2	4	2	2	2	3	1	1	1	2	24	14	10	
18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13	5	4	4	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	20	7	13	
19	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	30	8	10	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	39	18	21	
20	1	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	37	10	14	13	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	42	22	20	
21	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	19	8	5	6	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	24	6	18	
22	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	30	9	10	11	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	28	17	11	
23	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	14	15	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	1	39	23	16	
24	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33	10	11	12	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	38	17	21	
25	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	41	11	14	16	4	4	4	2	4	4	4	1	2	1	1	4	35	22	13	
26	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	19	5	7	7	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	27	14	13	
27	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	19	8	5	6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	16	6	10	
28	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	30	9	10	11	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	27	17	10	
29	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	14	15	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	43	23	20	
30	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33	10	11	12	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	29	17	12	
31	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	41	11	14	16	4	4	4	2	4	4	4	1	2	2	2	4	37	22	15	
32	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	30	8	10	12	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	30	18	12	
33	1	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	37	10	14	13	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	41	22	19	
34	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	20	8	5	7	1	1	2	1	1	3	1	3	4	4	4	1	26	9	17	
35	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	30	9	10	11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	17	18	
36	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	14	15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	23	24	
37	1	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	37	10	14	13	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1	1	4	35	22	13	
38	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	19	8	5	6	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	18	6	12	
39	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	30	9	10	11	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	1	3	28	17	11	
40	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	14	15	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	4	40	23	17	
41	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33	10	11	12	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	31	17	14	
42	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	41	11	14	16	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	1	4	34	22	12	
43	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	19	5	7	7	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	30	14	16	
44	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	19	8	5	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	15	6	9	
45	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	30	9	10	11	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	29	17	12	
46	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	14	15	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	42	23	19	
47	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33	10	11	12	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	38	17	21	
48	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	41	11	14	16	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	42	22	20	
49	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	30	8	10	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	40	18	22	
50	1	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	37	10	14	13	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	41	22	19	



Visible: 31 de 31 variables

	V1_ D1_lt em1	V1_ D1_lt em2	V1_ D1_lt em3	V1_ D1_lt em4	V1_ D2_lt em5	V1_ D2_lt em6	V1_ D2_lt em7	V1_ D2_lt em8	V1_ D2_lt em9	V1_ D3_lt em1.	V1_ D3_lt em1.	V1_ D3_lt em1.	GestionDoc	Reco jo	Cons ervacion	Difus ion	V2_ D4_lt em1.	V2_ D4_lt em1.	V2_ D4_lt em1.	V2_ D4_lt em1.
1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3
4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4
5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
6	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3
7	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	4
8	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1
9	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
10	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	3	1	2	4	4	4	3
11	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	2
12	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	2	1	4	4	4	2
13	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3
14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3
15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2
16	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1
17	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4
18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
19	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1_D1_Item1	Numérico	8	0	Se cumple con ...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
2	V1_D1_Item2	Numérico	8	0	El usuario inter...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
3	V1_D1_Item3	Numérico	8	0	Las transferenc...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
4	V1_D1_Item4	Numérico	8	0	Los documento...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
5	V1_D2_Item5	Numérico	8	0	La preservación...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
6	V1_D2_Item6	Numérico	8	0	El archivo de g...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
7	V1_D2_Item7	Numérico	8	0	El almacenami...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
8	V1_D2_Item8	Numérico	8	0	El área de trám...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
9	V1_D3_Item9	Numérico	8	0	El diligenciamie...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
10	V1_D3_Item10	Numérico	8	0	El área se abas...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
11	V1_D3_Item11	Numérico	8	0	¿La entrega de ...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
12	V1_D3_Item12	Numérico	8	0	¿El trato del us...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
13	GestionDoc	Numérico	8	0	GESTIÓN DOC...	{1, Mala}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
14	Recojo	Numérico	8	0	Recojo	{1, Mala}...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
15	Conservacion	Numérico	8	0	Conservación	{1, Mala}...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
16	Difusion	Numérico	8	0	Difusión	{1, Mala}...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
17	V2_D4_Item13	Numérico	8	0	Las metas que ...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
18	V2_D4_Item14	Numérico	8	0	Estoy de acuer...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
19	V2_D4_Item15	Numérico	8	0	Cumplo con lo...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
20	V2_D4_Item16	Numérico	8	0	Obtengo inform...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
21	V2_D4_Item17	Numérico	8	0	Una vez alcanz...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
22	V2_D4_Item18	Numérico	8	0	El logro y cump...	{1, TOTAL ...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Español (México)
 Teclado Latinoamericano
 Active Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.
 Para cambiar entre métodos de entrada, presione

Anexo 6: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACION
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental con la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Recojo</p> <p>Conservación</p> <p>Difusión</p>	<p>Ingreso de documentación</p> <p>Transferencia</p> <p>Preservación</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Diligencia</p> <p>Entrega</p>	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p>	<p>ESCALA DE LIKERT</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el recojo de documentos y la satisfacción del</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación entre el recojo de documentos con la satisfacción del</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación directa entre el recojo de documentos y la satisfacción del</p>		<p>Expectativas</p>	<p>Desempeño determinado</p> <p>Desempeño alcanzado</p>	<p>13,14,15</p> <p>16,17,18</p> <p>19,20,21</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi Nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p>

<p>usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la difusión de documentos y</p>	<p>usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.</p> <p>2. Determinar la relación entre la conservación de documentos con la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la difusión con la satisfacción del usuario interno del</p>	<p>usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.</p> <p>2) Existe relación directa entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.</p> <p>3) Existe relación directa entre la difusión de documentos y la satisfacción del</p>	<p>Satisfacción del usuario interno</p>	<p>Valor percibido</p>	<p>Beneficio percibido</p> <p>Sacrificio alcanzado</p>	<p>22,23,24</p>	<p>Siempre = 5</p>
--	--	--	--	------------------------	--	-----------------	--------------------

la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022?	área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.	usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 7: Tablas del análisis de resultado

Tabla 08

Distribución de frecuencia de la Gestión Documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	15	30,0	30,0	30,0
	Regular	21	42,0	42,0	72,0
	Bueno	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dimensión Recojo

Tabla 09

Distribución de frecuencia del Recojo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	31	62,0	62,0	62,0
	Regular	12	24,0	24,0	86,0
	Bueno	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dimensión Conservación

Tabla 10

Distribución de frecuencia Conservación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	14	28,0	28,0	28,0
	Regular	25	50,0	50,0	78,0
	Bueno	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dimensión Difusión

Tabla 11

Distribución de frecuencia Difusión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	16	32,0	32,0	32,0
	Regular	12	24,0	24,0	56,0
	Bueno	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Variable Satisfacción del Usuario Interno

Tabla 12

Distribución de frecuencia Satisfacción del Usuario Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	21	42,0	42,0	76,0
	Bueno	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dimensión Expectativas

Tabla 13

Distribución de frecuencia Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	19	38,0	38,0	38,0
	Regular	17	34,0	34,0	72,0
	Bueno	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dimensión Valor Percibido

Tabla 14

Distribución de frecuencia Valor percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	21	42,0	42,0	76,0
	Bueno	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LIMA NORTE, 2022.", cuyos autores son GOMEZ REATEGUI ROGER, SALINAS DIAZ SONIA PAOLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID 0000-0002-7543-9275	Firmado digitalmente por: MLUNAG12 el 15-07- 2022 23:59:47

Código documento Trilce: TRI - 0320316