



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión documental y satisfacción del usuario en una institución
social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Delgado Diaz, Ana Nelva (orcid.org/0000-0002-2682-0344)

Gonzales Baca, Deine Olaya (orcid.org/0000-0002-7920-7316)

ASESOR:

Dr. Burgos Vera, Oscar Augusto (orcid.org/0000-0002-1190-4270)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a Dios por brindarnos la sabiduría, a nuestras familias por ser nuestra motivación y apoyo incondicional en todo este proceso académico.

Agradecimiento

Agradecemos, en primer lugar, a Dios, por darnos la vida y fortaleza en los momentos difíciles. En segundo lugar, a nuestro asesor Dr. Burgos Vera, Oscar Augusto, por la paciencia y sus comentarios que retroalimentaron nuestro trabajo. Finalmente, agradecemos a nuestros familiares que fueron un soporte y motivación para lograr nuestras metas trazadas desde principios de ciclo, gracias profundamente.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización de las variables	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de logro de la gestión documental y sus dimensiones	17
Tabla 2. Nivel de logro de la satisfacción del usuario y sus dimensiones	18
Tabla 3. Tabla cruzada gestión documental vs satisfacción del usuario	19
Tabla 4. Tabla cruzada gestión documental vs lealtad	20
Tabla 5. Tabla cruzada gestión documental vs validez	21
Tabla 6. Tabla cruzada gestión documental vs capacidad de respuesta	22
Tabla 7. Resultados de la prueba de normalidad	23
Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis general	24
Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis N°1	25
Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis N°2	26
Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis N°3	27
Tabla 12. Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable gestión documental.	76
Tabla 13. Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario.	76
Tabla 14. Niveles de confiabilidad	77

Resumen

Esta investigación se fijó como objetivo general determinar la correlación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022. A tal efecto se revisaron aportes teóricos y conceptuales referidos a la gestión documental y la satisfacción del usuario. El tipo de investigación fue básico, sin experimentación y correlacional. Se usó una muestra no probabilística de 57 trabajadores seleccionados a conveniencia. Además, se empleó la técnica de la encuesta mediante el uso de un cuestionario de diseño propio el cual fue validado por expertos y reportó valores aceptables de confiabilidad. Se usó el coeficiente de Rho de Spearman y estadística descriptiva como método de análisis cuantitativo. Los resultados indican que, 63.2% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la satisfacción del usuario están en un nivel medio. Se concluye que existe una correlación significativa positiva entre la gestión documental y la satisfacción del usuario ($\rho=0.908$; $p=0.000<0.05$) en la institución social evaluada.

Palabras clave: Gestión documental, institución social y satisfacción del usuario.

Abstract

The general objective of this research was to determine the correlation between document management and user satisfaction in a social institution in the district of Pueblo Libre, Lima - 2022. To this end, theoretical and conceptual contributions referred to document management and satisfaction were reviewed. The type of research was basic, non-experimental and correlational. A non-probabilistic sample of 57 workers selected at convenience was used. In addition, the survey technique was employed using a self-designed questionnaire which was validated by experts and reported acceptable reliability values. Spearman's Rho coefficient and descriptive statistics were used as a method of quantitative analysis. The results indicate that 63.2% of the collaborators agree that document management and user satisfaction are at a medium level. It is concluded that there is a significant positive correlation between document management and user satisfaction ($\rho=0.908$; $p=0.000<0.05$) in the social institution evaluated.

Keywords: Document management, social institution and user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el ámbito internacional, toda organización sea ésta del estado o privada, debe existir con un sistema de gestión de documentos como herramienta básica que fortalezca la eficiencia y eficacia organizacional, no sólo en la etapa de la producción y sistematización de la información, sino también para la selección de la misma de tal manera que exista calidad en el servicio y contenidos precisos donde respeten los principios de conservación, integridad, procedencia, acceso y disponibilidad, toda vez que el derecho de acceso a la información pública no puede ser ejercido sin una gestión documental eficaz. Este derecho constitucional incluye la rendición de cuentas mediante la transparencia en los procedimientos institucionales reflejada en el acto de documentar sus funciones y actividades administrativas; sin embargo, en la realidad se constata de acuerdo con la investigación que el sistema de gestión documental es débil y, por lo tanto, no refleja la satisfacción del usuario con un servicio inadecuado. (Salazar y Chica-Velez, 2021).

Según la investigación hecha por Sánchez, Mena y Piñeyro (2020), una investigación realizada en Cuba, misma que determinó la aproximación diagnóstica sobre el manejo documental del Centro Nacional de Biopreparados, tuvo como objetivo estudiar la administración documental durante el ciclo de vida, y de ese modo, generar funciones organizacionales que rindan cuentas claras y que sean transparentes, no solo contribuyendo en la gestión de riesgos, sino también fomentando un ambiente de control en la toma de decisiones. Como conclusión, existe la necesidad que deben gestionarse los documentos en un contexto legal, planeando objetivos estratégicos, la asignación de roles y la capacitación para la gobernanza.

De igual forma, con base en el Decreto Legislativo N°1310 - 2016 en el Perú, el modelo de gestión documental ha sido aprobado por la Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, donde señala que todas las entidades del estado implementen este modelo, basado en componentes y procesos, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación, así como la usabilidad, el intercambio de documentos y la comunicación entre las instituciones públicas. (Secretaría de Gobierno Digital, 2017).

Por otro lado, según Carrasco (2021), quien hizo un estudio de la gestión de documentos, pudo notar que la inadecuada administración de la información trajo consigo retraso en las diferentes solicitudes de la misma. Además de ello, el ineficiente manejo en los procesos deviene en la dificultad de trámites, por lo que se puede inferir que es importante implementar un sistema de gestión documental que traiga consigo un adecuado manejo de la información sobre los servicios.

Por otro lado, Febres y Mercado (2020) elaboraron un estudio denominado satisfacción del paciente y su atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, Perú, con la finalidad de conocer cuán satisfechos se encuentran los pacientes con el servicio de consultoría hospitalaria en el año 2016. Dicha investigación concluyó en la existencia de un grado de satisfacción en base al servicio brindado a los pacientes. Además, los medicamentos domésticos del Ministerio de Relaciones Exteriores son de un valor del 60%. La dimensión “confidencialidad” fue la que mayor grado de satisfacción posee según los usuarios. Ante ello, se hace necesario que el sistema hospitalario diseñe e implemente estrategias para mejorar los servicios hospitalarios, y así brindar a los usuarios una atención de calidad en forma oportuna.

En esa misma línea investigativa, a nivel nacional, realizado por Suárez, Rodríguez y Martínez (2018), tuvieron el trabajo de indagar los procedimientos sobre los niveles de satisfacción de los pacientes con referencia a la atención por consultoría médica entre los años 2015 y 2016. Dicho trabajo ha tenido como finalidad la identificación de los niveles de satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención médica en consultorios. La conclusión fue que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios médicos de curación.

Fernández et al (2019), hicieron un estudio sobre el ambiente organizacional y el grado de satisfacción de pacientes hacia las consultas externas del Hospital del Instituto Nacional de Salud del Niño, a fin de establecer un ambiente en la organización y de satisfacción externa en los usuarios de la salud, mismo que se mantiene cuando el hospital asigna los servicios del Hospital del Niño. De ahí que la satisfacción del usuario se mide por las actitudes y juicios sobre el valor que los usuarios crean al producto en su encuentra. La valoración integral del entorno empresarial es cerca del 76%, y en base a la satisfacción general, es del 64 %.

A nivel local, no hubo estudios previos sobre la presente investigación. En ese contexto, se formuló como pregunta de investigación la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de correlación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre 2022? De igual forma, se plantea los siguientes problemas específicos: 1) ¿De qué forma se correlacionan la gestión documental y la lealtad en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? Luego, (2) ¿Cuál es el nivel de correlación entre la gestión documental y la validez en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022?, y finalmente (3), ¿Cuál es el nivel de correlación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022?.

Para Hernández y Mendoza (2018), señalan que la justificación teórica se basó en la contribución de nuevos conocimientos en la gestión documental, con la finalidad de facilitar el flujo documental en el sistema público. En cuanto al aspecto práctico, se intenta mejorar la calidad de los servicios para los usuarios a partir de los resultados obtenidos en este estudio. Del mismo modo, como justificación social, se plantea simplificar los procedimientos administrativos a beneficio de los usuarios; mientras que la justificación metodológica en la presente investigación buscó relacionar las 2 variables de estudio y observando su grado de dependencia o correlación, validándose un instrumento de medición.

El objetivo general es determinar la correlación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima - 2022. Del mismo modo, se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la correlación entre la gestión documental y la lealtad institucional; 2) Determinar la correlación entre la gestión documental y la validez, y finalmente, 3) Determinar la correlación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta.

Adicionalmente, como hipótesis general del proyecto resulta ser lo siguiente: Si existe una correlación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima. Asimismo, en cuanto a las hipótesis específicas estas son: 1. Existe correlación significativa entre la gestión documental y la lealtad institucional; 2. Existe correlación significativa entre la gestión documental y la validez; 3. Existe correlación significativa entre la gestión documental y la capacidad de respuesta.

II. MARCO TEÓRICO

En las tres últimas décadas, la revolución digital se ha desarrollado exponencialmente a nivel global con gran incidencia en las grandes empresas en la forma de administrar la información que producen; tomando especial empoderamiento la gestión documental dentro de las diversas organizaciones, permitiendo que las personas e instituciones obtengan información oportuna. De igual forma, esto ayudó a ahorrar tiempo en la búsqueda de documentos y costos en la gestión de archivos toda vez que éstos se encontraban ordenados adecuadamente, siendo de suma importancia su correcta distribución y, a la vez, reflejándose así en la calidad de la atención del usuario.

Dentro del contexto internacional, se puede mencionar a Suarez y García (2021), quienes a su vez realizaron un estudio sobre el nivel de eficacia y eficiencia sobre los principios que subyace la gestión documental, definiendo para ello lo que significa a través de un conjunto de técnicas empleadas para la gestión y administración de documentos. Un objetivo de la eficiencia de la gestión documental es el almacenamiento físico de los documentos a nivel digital pues ayuda a mejorar en demasía a la administración empresarial. También es menester aclarar que este trabajo de investigación está enfocado en el proceso de búsqueda de información y organización de los documentos. Se puede ver que la gestión documental se ha asociado durante mucho tiempo con la eficiencia y eficacia del procesamiento de documentos y es uno de los requisitos esenciales para impedir el desorden y descontrol documental causadas por una mala gestión documental. La metodología aplicada es la cuantitativa, siendo la revisión literaria, científica y documentación universitaria los primeros eslabones; posterior a ello, la metodología fue de diagnóstico propuesto mediante el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos lo cual ayudó a establecer la eficiencia y eficacia de la gestión documental.

Por su parte, Ho, Ho y Chung (2019), efectuaron un estudio sobre la gestión documental y la satisfacción del usuario en los sistemas de información de procesos de enfermería de Taiwán, con el propósito de precisar la vinculación entre el sistema de gestión documental en los procesos de enfermería y la satisfacción del usuario, considerando la calidad de la información y la calidad del sistema. El

estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, cuya muestra estuvo constituida por 222 enfermeras de ocho instituciones hospitalarias públicas del referido país, las cuales respondieron un cuestionario. Los hallazgos indican que, la eficacia de la información y la eficiencia del sistema de información documentario incidieron en la satisfacción del usuario; del mismo modo, la satisfacción del usuario afectó la utilidad percibida, la habilidad y disfrute de uso percibido; además, el 53% tiene la intención de seguir utilizando el sistema documentario. Concluyendo que, hay vinculación directa alta entre la gestión del sistema documentario y la satisfacción del usuario con $R^2 = 0.75$, denotando una correlación del 75%, en este caso, las enfermeras mencionan la intención de seguir empleando el sistema documentario; sugiriendo que, mediante este estudio los diseñadores y programadores del sistema documentario pueden comprender mejor las percepciones de las usuarias, de este modo, poder mejorar el funcionamiento del sistema documentario.

Adicionalmente, Sebetci (2018), realizó una investigación centrada en el uso de un sistema de gestión documental hospitalario y la satisfacción del usuario en Turquía, con la finalidad de establecer la vinculación entre el empleo del sistema de información de salud que se usan en los hospitales de la facultad de medicina y la satisfacción del usuario. El estudio fue cuantitativo, no experimental correlacional, cuya muestra estuvo constituida por 543 profesionales de la medicina, enfermería y otros funcionarios de tres hospitales del área metropolitana de Turquía, los cuales respondieron cuestionarios de tipo Likert utilizando el procesamiento AMOS 22 donde se realizó un análisis factorial confirmatorio. Esta investigación dio como resultado que la satisfacción de los usuarios se ubicó en un nivel medio, lo cual incluye 33 factores que perjudicaron la satisfacción del usuario. Concluyendo que, la correlación más relevante fue entre los recursos de apoyo y la satisfacción total ($r = 0,68$, $p < 0,05$); del mismo modo, se precisó que hay correlación positiva entre la eficacia del sistema documentario y la satisfacción del usuario ($r = 0.48$, $p < 0.05$); asimismo, se encontró un nivel moderado de correlación ($r = 0,48$, $p < 0,05$) entre la compatibilidad tecnológica y la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, Abdurrahman, Owusu, Bakare (2020), ejecutaron un estudio referido a la gestión documental en sistemas de portales universitarios de administración de contenido empresarial y la satisfacción del usuario en Malasia,

cuyo objetivo fue precisar la vinculación y los elementos influyentes en la gestión documental y la satisfacción del usuario. Dicha investigación, fue cuantitativa, no experimental, correlacional, realizado en estudiantes de la Universidad de Tecnología Creativa de Limkokwing (LUCT), la población estuvo compuesta por los 7 mil estudiantes activos del campus Cyberjaya de la LUCT y la muestra estuvo compuesta por 138 estudiantes de los cuales se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert, donde respondieron preguntas sobre: aspectos demográficos, sobre su experiencia con el uso del sistema documentario de la referida institución, las asociadas a la satisfacción y las de intención de seguir usando el sistema documentario. De los resultados podemos inferir que existe una relación positiva entre la gestión documentaria y la variable satisfacción del usuario, con una relación de $R^2 = 0.653$, denotando una correlación de 65.3%, que en este caso son los estudiantes de la LUCT, por otra parte, el $Q^2 = 0.471$ y una intención de uso $Q^2 = 0.446$. Concluyeron que, hay vinculación significativa y positiva entre la gestión documentaria del sistema del portal LUCT y la satisfacción del usuario (estudiante); no obstante, no hay vinculación entre la calidad del sistema documentario del portal LUCT y la intención de usar dicho sistema.

Ohliati y Abbas (2019), en un estudio desarrollado en Indonesia que buscó establecer la vinculación de la satisfacción del usuario en el empleo de sistemas de gestión de aprendizaje. Este estudio fue cuantitativo, utiliza un diseño no experimental correlacional, su muestra es de 100 estudiantes con especialización en Maestría en Tecnología de la Información (MIT) y Maestría en Sistemas de Información de Gestión (MMIS), como técnica fue la encuesta, como instrumento fue el cuestionario, los datos fueron procesados con el software PLS basado en el software SmartPLS 3.0. Los resultados precisan que, se aprobaron las seis hipótesis del estudio, sugiriendo que hay vinculación entre la satisfacción del usuario, entre los estudiantes y el empleo de sistemas de gestión de aprendizaje. Los autores lograron concluir que, hay vinculación positiva alta entre las variables con $R^2 = 0.847$ precisando una correlación del 84.7%, asimismo, la satisfacción del usuario está vinculada con el empleo del sistema de gestión de aprendizaje, lo que a su vez está influenciada por la calidad de la información igual a 0.173, la calidad del servicio afecta a la satisfacción del usuario igual a 0.431 y la facilidad de uso percibida afecta a la satisfacción del usuario igual a 0.218.

En lo que respecta a los estudios realizados a nivel nacional (Perú), se puede citar a Choquecahua (2021), quien elaboró un estudio para identificar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas de hemodiálisis en Lima y Callao. El tipo de análisis ha sido descriptivo correlativo no experimental de corte transversal, con una muestra de 349 pacientes de servicios hospitalarios externos. Las técnicas y medios de recolección de información fueron encuestas y cuestionarios, cuyo diseño se basó en la escala de Likert. Asimismo, otro instrumento de medición aplicado para este trabajo fue la entrevista a profundidad, obteniendo en global, como resultado que los pacientes manifiestan satisfacción con la atención que les brindan, lo que representó un 81.8% del total de los encuestados. Como conclusión, se puede indicar que existe una correlación con un valor altamente significativo entre el servicio de hemodiálisis externo y la satisfacción del usuario, demostrada con Chi-cuadrado de Pearson = 222,150 y $p < \alpha$ un $\alpha = 5\%$. Dicha investigación demostró que es necesaria la evaluación de la correlación entre las variables que sean indicadores de satisfacción del usuario tomando en cuenta, precisamente, la percepción de los pacientes.

Calle (2021), en su tesis para su Maestría en Gestión Pública sobre los sistemas de gestión documental y satisfacción de los usuarios en el Municipio de Piura, que tiene como objetivo establecer un vínculo entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Ayabaca. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y un diseño correlacional no experimental; en cuanto a la muestra estuvo formada por 53 usuarios internos que fueron elegidos por muestreo censal; el método de investigación fue una encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario para evaluar ambas variables. Los resultados mostraron que, hay vinculación entre ambas variables, demostrado con la correlación de Pearson de ,649 y $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$. Se logró concluir que, mientras que el sistema de gestión documental sea eficaz, los usuarios estarán satisfechos y si la institución continúa atendiendo la gestión documental, tiene garantizado el éxito.

Ramírez (2021), en una investigación de Maestría en Gestión Pública respecto a la gestión documental y satisfacción del administrado de una organización de Huaraz, se planteó como objetivo definir la relación entre la gestión documental y la satisfacción del administrado de dicha entidad. Para desarrollar la

metodología del estudio se utilizó un diseño no experimental no correlacional con un enfoque aplicado cuantitativo. La muestra utilizada para el estudio fue información de las atenciones del periodo 2020, específicamente identificando 100 atenciones durante el mes de julio de dicho periodo. Se utilizó la técnica de la encuesta, y el cuestionario sirvió como instrumento para la recolección de datos. Según el estudio, la gestión documental y la satisfacción del gerente con la mencionada entidad se correlaciona positivamente. Concluyendo que, mediante el Rho de Spearman 0.698 y p-valor = 0.000, se logró precisar hay asociación de las variables de estudio, estableciendo que dicha asociación es positiva y alta.

Romero (2020), efectuó su tesis de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad enfocado a los sistemas de trámite documental y la satisfacción del usuario en la oficina de impuesto predial en una municipalidad de Trujillo, con el objetivo de establecer la vinculación entre los sistemas documentales y la satisfacción del usuario de dicha entidad. La investigación se realizó considerando el enfoque cuantitativo, no experimental correlacional; la muestra se escogió empleando un muestreo probabilístico conformada por 22 colaboradores y 130 usuarios para un total de 152 sujetos. Las derivaciones precisan que, hay vinculación entre ambas variables en dicha municipalidad de Trujillo, debido que, se observa que, los elementos que constituyen el sistema de procesamiento de documentos se realizan de forma multidisciplinaria. Se concluyó que, hay conexión alta y positiva entre los sistemas de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios demostrado con la correlación de Pearson de ,720 y p-valor = 0.000 < 0.05, la misma disminuyó el periodo de observación a expedientes en el área de tributos de la entidad en 0.785%.

Por otro lado, Medina (2019), describió en su tesis acerca de la gestión documentaria y el grado de impacto sobre la calidad del servicio a la ciudadanía en Pisco, año 2017, donde estableció cómo meta conocer en que forma la gestión documental afecta, en demasía, la calidad del servicio a la comunidad. Asimismo, el tipo de investigación fue a nivel descriptivo correlacionado, teniendo como diseño de investigación lo no empírico. Además de ello, se usó la recolección de información junto con la validación por juicio de expertos a través de las herramientas de confiabilidad y fiabilidad. La encuesta fue dirigida para 80 ciudadanos, llegándose a concluir que existe un vínculo alto y directo sobre las dos

variables con ($p < 0.05$; $r = 0,732$). Asimismo, se infirió, en base a las conclusiones obtenidas, que la gestión documental afecta de manera positiva a la calidad del servicio.

Fuentes (2018), en su tesis sobre el manejo administrativo y satisfacción de los usuarios en la ciudad de Mariscal, Moquegua - Perú, se enfocó en determinar cómo influye el aspecto administrativo en la satisfacción de los usuarios de la ciudad mencionada. En cuanto a la orientación de la investigación realizada fue básica siendo su diseño no experimental-correlacional, teniendo una población de estudio de 12,417 contribuyentes del municipio. La muestra, considerada para este trabajo, fue de 86 contribuyentes, luego, en base a los instrumentos diseñados y aplicados, se hizo uso del cuestionario y la encuesta. La conclusión fue que las evidencias estadísticas son suficientes para confirmar que la gestión administrativa está correlacionada con la satisfacción en los usuarios urbanos de la provincia moqueguana comprobada con el Chi – cuadrado de Pearson cuyo resultado fue un p valor = 0,000 (Significación asintótica bilateral). Asimismo, podemos decir que se tiene una adecuada gestión de la administración y, por ende, un aumento en la satisfacción de los usuarios que reciben servicios dados por esta agencia.

En base al estudio realizado por Borja, Murillo, Pizarro, Rendón y Meneses (2018), en el marco del presente estudio de investigación es preciso considerar aspectos teóricos de las variables en análisis. Por ello, explorando un poco sobre las teorías relacionadas a la variable gestión documental, encontraremos que la gestión documental será definida como el ciclo de vida completo de un documento, desde la producción del mismo hasta la eliminación o la transferencia a archivos para su almacenamiento permanente o disposición final, lo que significa que para poder entender a la gestión documental es preciso observarla como un todo y sus partes, un sistema global. Asimismo, de acuerdo a Torres, Mena y Del Castillo (2021), conceptualizaron la gestión documental, la cual es vista como un sistema de información cuya razón fundamental es brindar a la institución medios que evidencian sus diligencias o trámites, para lo que se desarrollan procedimientos de creación, almacenamiento y accesibilidad a cualquier tipo de documento cuyo contenido, estructura y contexto no serán manipulados desde su origen hasta su disposición final o archivística.

En ese sentido, las autoras han considerado las siguientes dimensiones de la variable “Gestión documental”, las cuales son: La organización documental, la misma que se encarga pertinentemente de la organización de archivos documentarios; la accesibilidad documental, el cual es la dimensión donde se evidencia la capacidad de accesos al material documentario; la tercera dimensión es la conservación documental, el cual preserva el destino final de los archivos documentarios. Dichos conceptos fueron propuestos por Tubillas (2021), asimismo, lo señalado es en función de los materiales de investigación revisados y analizados, y permitieron una visión teórica holística.

A continuación, se muestran las teorías relacionadas a la segunda variable, satisfacción del usuario, el cual se puede indicar que esta se encuentra conceptualizada como un fenómeno psicológico que evalúa las necesidades humanas, las mismas que poseen un orden en el que deben ser atendidas, asignadas y priorizadas. Según las categorías, se consideran a las necesidades humanas básicas como las más importantes; sin embargo, cuando se satisfacen las primeras, otras necesidades aparecen como la manifestación de deseos superiores que demandan ser atendidas de manera inmediata, allí radica la importancia de establecer las prioridades de satisfacción de las necesidades humanas, toda vez que se tengan estrategias para cumplir las planificaciones. (Del Castillo y Mena, 2018).

Seclén y Darras, como se citó en Barrientos (2018); hacen referencia a la ausencia del consenso a la hora de definir la satisfacción del usuario dado que son diversas las formas de medir y concebir ello. En ese sentido, es importante concientizar al respecto la perspectiva de los usuarios internos y externos para el mejoramiento y desarrollo de las instituciones. No cabe duda, entonces, que la satisfacción del usuario es un indicador de cómo funcionan las entidades que brindan los servicios, ergo definir la satisfacción del usuario es tarea compleja; sin embargo, se refiere a la actitud y el juicio de valor que las personas tienen sobre la atención que reciben de uno u otro servicio.

Según Caminal (2014), citado por González, Reynaldos, Guerra, Gutiérrez, y Santibáñez (2017), establece que los clientes se encuentran satisfechos, dependiendo no solo por los niveles que se desarrollen en la atención y viceversa, sino de la escala en la que los empleados prestan el servicio que les genera

bienestar personal y felicidad e infelicidad a las personas, esto relacionado a las causas de la satisfacción del usuario. Los profesionales logran la satisfacción como resultado de una variedad de factores (valores personales, nivel de responsabilidad, sentido de éxito profesional, nivel de aspiración, grado de libertad para producir su trabajo, etc.) que influyen tanto en los niveles profesionales superiores como los inferiores. Las personas tienen mayores aspiraciones de satisfacción cuando intentan cumplir con las expectativas de finalización del proyecto.

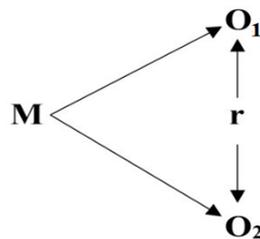
Considerando a Caminal (2014), citado por González, Reynaldos, Guerra, Gutiérrez, y Santibáñez (2017), como autor referente para el presente estudio concerniente a las dimensiones de la satisfacción del usuario, a continuación, se definen las tres dimensiones de la variable satisfacción de usuarios: La primera dimensión, lealtad, es definida como la preferencia, confianza e inclinación de los consumidores tienen hacia los productos, personas y servicios, las cuales se pueden analizar como un modelo para predecir la intención de uso o la respuesta a una solicitud de referencia que ha sido requerida. La lealtad impacta favorablemente en dos áreas: en la confiabilidad, donde se brinda un mayor valor en el servicio por lo que los clientes regresan por más, y en el desempeño económico, que tiene un impacto positivo en el negocio. En la empresa, los ingresos y la participación de mercado aumentan a medida que la experiencia de compra es repetida. La segunda dimensión, validez, está fundamentada en que el servicio cumpla con todas las expectativas para la atención solicitada por el usuario, de tal forma que se encuentre emocionalmente satisfecho con la atención recibida, sin preocupaciones y tranquilo por haber cumplido todas las expectativas. Los indicadores de esta dimensión es la eficacia y la atención correcta que el usuario recibe. Finalmente, la tercera dimensión es la capacidad de respuesta, las cuales son las acciones basadas en los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas para permitir que la organización comprenda y actúe con eficacia, es decir, se refiere al desempeño, celeridad y coordinación con la que se ejecutan y evalúan periódicamente las acciones para lograr satisfacer a los usuarios. En la presente investigación dicha dimensión tendrá especial énfasis con la finalidad de descubrir el nivel de satisfacción de los usuarios al respecto de la respuesta por los servicios requeridos por la institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima, Perú.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó mediante el tipo básico de nivel descriptivo, tratando de expandir el conocimiento, y tiene un diseño no experimental; ya que no hay manipulación de variables, sino un procedimiento de probabilidades aleatorias simples debido a que todo el personal tiene la posibilidad de hacerlo. Estudiar y tener un nivel relevante de correlación causal a medida que se establecen las relaciones con las variables (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018). El diseño es no experimental de nivel transversal-correlacional; puesto que se fundamenta sin acciones del entorno del problema a investigar, por lo tanto, el diseño es no experimental porque se basa principalmente en observaciones del equipo investigador buscando determinar la correlación entre las variables estudiadas (Neill & Cortez, 2018).

El esquema representativo de la investigación es el siguiente



De donde podemos notar que, de acuerdo a la imagen, M, r, O₁ y O₂ tienen la siguiente notación:

M: muestra de estudio (trabajadores del INABIF).

O₁: Observaciones de la variable 1 (Gestión documental).

O₂: Observaciones de la variable 2 (Satisfacción del usuario).

r: Relación de las variables Gestión documental y Satisfacción del usuario.

La metodología en una investigación científica, para el caso está enfocada en el nivel cuantitativo, frente a una problemática identificada. Mientras que las rutas de investigación para afrontar un problema de investigación, y al mismo tiempo nos brinde conocimiento, del mismo modo, brinda recomendaciones para realizar una investigación, éste debe ser bajo un sistema que debe dar respuesta a los problemas propuestos (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018). Por ello, para la presente investigación se empleó el enfoque metodológico cuantitativo.

3.2. Variables y operacionalización de las variables

En cuanto a las variables que fueron estudiadas y analizadas en el presente documento, tenemos a la gestión documental misma que es definida como el ciclo de vida completo de un documento, desde la producción hasta la eliminación o la transferencia a archivos para su almacenamiento permanente. (Borja et al., 2018). También se puede conceptualizar como el conjunto de técnicas y actividades que buscan planificar, gestionar y organizar los documentos que se produce o recibe en las instituciones, desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su uso y conservación (Archivo General de la Nación, 2018).

En lo que respecta a la variable satisfacción del usuario es un fenómeno psicológico que evalúa las necesidades humanas el cual tienen un orden en el que deben ser atendidas, asignadas y priorizadas, según considere las necesidades humanas básicas como las más importantes, pero cuando se satisfacen, aparecen otras como necesidades y deseos superiores. También se determina en la manera de cómo percibe el usuario la exposición a todos los actores involucrados en esta actividad asistencial, en base a términos de la calidad percibida de la atención, determinan que contienen un significado en cuanto al nivel de satisfacción del cliente, en otras palabras, posee un impacto en base la asequibilidad, la accesibilidad, la puntualidad en base al profesionalismo se combinan en la prestación de la atención; Del Castillo y Mena, (2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

En el marco de una investigación, estadísticamente, la población es el total de sujetos que tienen en común características que nos planteamos estudiar, para el caso de ejemplo toda la población de una etnia. Al ser la población un conjunto mayor de estudio, es complicado tener acceso a todos para recopilar información, ya sea por casos técnicos, limitados recursos; en ese sentido es conveniente la toma de una muestra del total de la población. Para tal efecto, se define a la muestra, entonces, como la selección de un grupo de sujetos del total de la población, con la finalidad de poder recabar información representativa; es así como cobra importancia la selección adecuada de la muestra para evitar errores en los resultados y conclusiones del estudio. Por ello, es necesario el tipo de muestreo y por criterios de exclusión. Para el caso se empleó un tipo de muestreo no probabilístico-intencionado y aleatorio; donde las investigadoras asumieron el grado de importancia del subconjunto muestral y las características del mismo (Ludeña, 2021). En ese sentido, la población está dada por el total de trabajadores administrativos del INABIF de la Sede Central, ubicada en Pueblo Libre, por lo tanto, para este estudio la población está constituida por doscientos sesenta (260) trabajadores y al mismo tiempo usuarios del Sistema de Gestión Documental.

Ahora, en cuanto al tipo de muestreo, este resultó ser no probabilístico -por conveniencia, ya que se eligió trabajadores con predisposición para el presente estudio. De igual forma, para la muestra se consideró a los 260 trabajadores, sin embargo, solo accedieron voluntariamente a la aplicación del cuestionario 57 trabajadores, de los cuales 203 trabajadores no contestaron la encuesta, por ello, la muestra fue por conveniencia.

- **Criterios de inclusión:** Al respecto, los criterios que las investigadoras consideraron han sido usuarios que, bajo su condición de servicio de documentación interna, son los trabajadores internos del área administrativa a tiempo completo.
- **Criterios de exclusión:** En cuanto a los criterios de exclusión, se omitieron a los trabajadores que no mostraron predisposición de participar en la encuesta.

Muestreo no probabilístico

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando como base a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), citados en (Villanueva, 2020) quienes mencionan que el muestreo no probabilístico se enfoca en los intereses del investigador, por lo que se seleccionan individuos que ofrecerán mayor información para la recolección y análisis de datos para la investigación, donde la unidad de análisis resulta ser un trabajador del INABIF de la sede central de Pueblo Libre.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas en la investigación para la recolección de información, son procedimientos, mecanismos que son empleados para recoger y medir la información de manera organizada y planificada, en relación a un objetivo específico, y que permita recabar información real y válida, de importancia para llegar a conclusiones exactas, por ello, es importante elegir bien las técnicas de recojo de información, diseñando instrumentos precisos, ya sean estos de índole investigativo, cualitativo o cuantitativo, o el enfoque mixto (Caro, 2021).

Técnicas de recolección de datos; en tanto para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, la misma que está dirigida a los usuarios internos del servicio de gestión documental en un institución social del distrito de Pueblo Libre en Lima; trabajando con el diseño de dos cuestionarios de escala tipo Likert como instrumentos para la recolección de datos; dichos instrumentos han medido el nivel de satisfacción de los usuarios y la percepción al respecto de la calidad de la gestión documental.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación de los instrumentos de recojo de información en el estudio planteado; se procedió primero a tener la muestra seleccionada con los criterios de inclusión y exclusión, posteriormente; se solicitó a los encuestados absoluta sinceridad a la hora de responder, para tal efecto han sido encuestados en un

ambiente neutral y de total silencio procurando así que los encuestados se concentren, por ello, se aplicó cuestionarios de tipo Likert mediante el formato de Google, que permitió sistematizar y procesar la información de manera transparente y sin manipular las respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Métodos, pasos que se tomó en cuenta para analizar la data recopilada, en principio se sistematizó las respuestas obtenidas en el software de Excel 2021, generando una matriz de base de datos para luego exportarla al Software SPSS en su versión 25 y allí se procedió a generar los cuadros de análisis y discusión de la información, el mismo que nos ha permitido como investigadoras contrastar la información recopilada con la hipótesis del presente estudio, el cual nos ha permitido llegar a conclusiones reales de la satisfacción de los usuarios al respecto de la gestión documental.

3.7. Aspectos éticos

Entre las cuestiones éticas que se consideraron en la presente investigación, es la libertad y autonomía del investigador para poder centrar su mirada científica en una problemática determinada, también proveer los comportamientos inapropiados para construir un informe, de acuerdo a la no maleficencia; se evitó en todo momento el plagio, mismo que trata de la apropiación ilícita de otras investigaciones o postulados para hacerlos notar como propios, el empleo de información sin la cita adecuada, es considerada una conducta plagaria. La beneficencia; principal característica para garantizar la calidad científica del informe y la veracidad de los datos, desarrollando la investigación con justicia evitando en todo momento la manipulación y el sesgo de intromisión sobre la información construida (Espinoza, 2019).

V. RESULTADOS

Para poder presentar los resultados se establecieron los diferentes rangos de logro de las variables y dimensiones analizadas, con ayuda del software SPSS V25. En base a dichas evidencias, se presentan los siguientes resultados.

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 1.

Nivel de logro de la gestión documental y sus dimensiones

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Gestión documental	12	21.1%	39	68.4%	6	10.5%	57	100.0%
Organización documental	12	21.1%	38	66.7%	7	12.3%	57	100.0%
Accesibilidad documental	11	19.3%	38	66.7%	8	14.0%	57	100.0%
Conservación documental	17	29.8%	32	56.1%	8	14.0%	57	100.0%

La tabla 1 indica que 68.4% de los usuarios ubicó la gestión documental en un nivel medio, 21.1% la consideró en un nivel bajo, y 10.57% en un nivel alto. Del mismo modo, la dimensión de organización documental fue percibida por 66.7% de la muestra en un nivel medio, 21.1% en un nivel bajo y 12.3% en un nivel alto. En la misma línea de análisis, la dimensión de accesibilidad documental se ubicó por 66.7% de los encuestados en un nivel medio, 19.3% en un nivel bajo y 14.0% en un nivel alto. Por otra parte, la dimensión de gestión documental fue percibida por 56.1% de la muestra en un nivel medio, 29.8% en un nivel bajo y 14.0% en un nivel alto.

Tabla 2.*Nivel de logro de la satisfacción del usuario y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Satisfacción del usuario	14	24.6%	36	63.2%	7	12.3%	57	100.0%
Lealtad	11	19.3%	38	66.7%	8	14.0%	57	100.0%
Validez	11	19.3%	36	63.2%	10	17.5%	57	100.0%
Capacidad de respuesta	14	24.6%	35	61.4%	8	14.0%	57	100.0%

La tabla 2 revela que 63.2% de los encuestados percibió su satisfacción en un nivel medio, 24.6% la consideró en un nivel bajo, y 12.3% en un nivel alto. Asimismo, la dimensión de lealtad fue puesta de manifiesto por 66.7% de la muestra en un nivel medio, 19.3% en un nivel bajo y 14.0% en un nivel alto. A la par, la dimensión de validez se percibió por 63.2% de los encuestados en un nivel medio, 19.3% en un nivel bajo y 14.0% en un nivel alto. Conjuntamente, la dimensión de capacidad de respuesta, fue percibida por 61.4% de la muestra en un nivel medio, 24.6% en un nivel bajo y 14.0% en un nivel alto.

Tabla 3.*Tabla cruzada gestión documental vs satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario					
		Bajo		Medio		Alto	
		fa	%	fa	%	fa	%
Gestión documental	Bajo	12	21.1%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	2	3.5%	36	63.2%	1	1.8%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	6	10.5%

La tabla 3, indica que 63.2% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la satisfacción del usuario están en un nivel medio. Asimismo, 21.1% de los trabajadores de la institución social que percibió la gestión documental en un nivel bajo, también consideró que la dimensión de lealtad, se ubica en dicho nivel indicando que existe una relación directa entre ambas.

Tabla 4.

Tabla cruzada gestión documental vs lealtad

		Lealtad					
		Bajo		Medio		Alto	
		fa	%	fa	%	fa	%
Gestión documental	Bajo	11	19.3%	1	1.8%	0	0.0%
	Medio	0	0.0%	37	64.9%	2	3.5%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	6	10.5%

Nota: ** indica una relación significativa al 1%

La tabla 4, indica que 64.9% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la dimensión de lealtad están en un nivel medio. Asimismo, 19.3% de los trabajadores de la institución social que percibió la gestión documental en nivel bajo, también consideró que la dimensión de lealtad, se ubica en dicho nivel, sugiriendo que existe una relación directa entre ambas.

Tabla 5.

Tabla cruzada gestión documental vs validez

		Validez					
		Bajo		Medio		Alto	
		fa	%	fa	%	fa	%
Gestión documental	Bajo	9	15.8%	3	5.3%	0	0.0%
	Medio	2	3.5%	33	57.9%	4	7.0%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	6	10.5%

Nota: ** indica una relación significativa al 1%

La tabla 5, reveló que 57.9% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la dimensión de validez se ubican en un nivel medio. Además, 15.8% de los trabajadores de la institución social que consideraron la gestión documental en un nivel bajo, también afirmaron que la dimensión de validez, se situó en dicho nivel, sugiriendo que existe una relación directa entre ambas.

Tabla 6.

Tabla cruzada gestión documental vs capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta					
		Bajo		Medio		Alto	
		fa	%	fa	%	fa	%
Gestión documental	Bajo	11	19.3%	1	1.8%	0	0.0%
	Medio	3	5.3%	34	59.6%	2	3.5%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	6	10.5%

Nota: ** indica una relación significativa al 1%

La tabla 6, indica que 59.6% de la muestra coinciden en que la gestión documental y la dimensión de capacidad de respuesta están en un nivel medio. Igualmente, 19.3% de los trabajadores de la institución social que consideraron la gestión documental en un nivel bajo, también afirmaron que la dimensión de capacidad de respuesta, se situó en dicho nivel, apuntando a que existe una relación directa entre ambas variables.

5.2. Resultados inferenciales

5.2.1. Prueba de normalidad

Como refleja la tabla 7, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov dado que el tamaño de la muestra era superior a 50, y se obtuvo un resultado de no normalidad ($p < 0.05$) en la mayoría de las variables y dimensiones evaluadas, por tanto, se estableció como estrategia de comprobación de hipótesis, el coeficiente Rho de Spearman el cual no exige el supuesto de normalidad.

Tabla 7.

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	0.137	57	0.009
Organización documental	0.124	57	0.030
Accesibilidad documental	0.183	57	0.000
Conservación documental	0.086	57	0.200
Satisfacción del usuario	0.145	57	0.004
Lealtad	0.133	57	0.014
Validez	0.113	57	0.068
Capacidad de respuesta	0.233	57	0.000

5.2.2. Pruebas de hipótesis

Hipótesis general

H_0 = No existe una correlación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima.

H_1 = Si existe una correlación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima.

Estadístico de prueba= Rho de Spearman al 5% de significancia.

Regla de decisión =Si p -valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), caso contrario se acepta.

Tabla 8.

Resultados de la prueba de hipótesis general

Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	Gestión documental	Satisfacción del usuario
		Sig. (bilateral)	1.000	0.908**
		N	57	57
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.908**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman, efectivamente indican que se rechaza la H_0 ($\rho=0.908$; $p=0.000<0.05$), por tanto, existe una correlación significativa positiva entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en la institución social evaluada.

Hipótesis específica 1

H_0 = No existe correlación significativa entre la gestión documental y la lealtad institucional.

H_1 = Existe correlación significativa entre la gestión documental y la lealtad institucional.

Estadístico de prueba= Rho de Spearman al 5% de significancia.

Regla de decisión =Si p -valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), caso contrario se acepta.

Tabla 9.

Resultados de la prueba de hipótesis N°1

		Gestión documental	
		al	Lealtad
Rho de Spearman	Gestión documental	1.000	0.868**
			0.000
		57	57
	Lealtad	0.868**	1.000
		0.000	
		57	57

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman de la tabla 9, indican que se rechaza la H_0 ($\rho=0.868$; $p=0.000<0.05$), por tanto, existe una correlación significativa positiva entre la gestión documental y la lealtad en la institución social evaluada.

Hipótesis específica 2

H_0 = No existe correlación significativa entre la gestión documental y la validez.

H_1 = Existe correlación significativa entre la gestión documental y la validez.

Estadístico de prueba= Rho de Spearman al 5% de significancia.

Regla de decisión =Si p -valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), caso contrario se acepta.

Tabla 10.

Resultados de la prueba de hipótesis N°2

		Gestión documental	
		al	Validez
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.863**
		N	57
Validez	Validez	Coeficiente de correlación	0.863**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	57

Según la tabla 10, los hallazgos de la prueba de correlación de Spearman, muestran que se rechaza la H_0 ($\rho=0.863$; $p=0.00<0.05$), por tanto, existe una correlación significativa positiva entre la gestión documental y la validez en la institución social evaluada.

Hipótesis específica 3

H_0 = No existe correlación significativa entre la gestión documental y la capacidad de respuesta.

H_1 = Existe correlación significativa entre la gestión documental y la capacidad de respuesta.

Estadístico de prueba= Rho de Spearman al 5% de significancia.

Regla de decisión =Si p -valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), caso contrario se acepta.

Tabla 11.

Resultados de la prueba de hipótesis N°3

			Gestión documental	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1.000	0.746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	57	57
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

La prueba de correlación de Spearman resumida en la tabla 11, revela que se rechaza la H_0 ($\rho=0.746$; $p=0.000<0.01$), por tanto, existe una correlación significativa positiva entre la gestión documental y la capacidad de respuestas en la institución social evaluada.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación se trazó en un primer objetivo específico determinar la correlación entre la gestión documental y la lealtad institucional. Asimismo, los resultados indican que 64.9% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la dimensión de lealtad están en un nivel medio, apuntando así que existe una relación directa. Al respecto, el coeficiente $\rho=0.868$ ($p<0.01$) revela que existe una correlación significativa y fuertemente positiva entre la gestión documental y la lealtad en la institución social evaluada. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Ramírez (2021), quien reportó una relación significativa entre la gestión documental y la lealtad ($r=0.698$ y $p\text{-valor} = 0.000$).

Precisamente, Caminal (2014), citado por González, Reynaldos, Guerra, Gutiérrez, y Santibáñez (2017), indica que la lealtad impacta favorablemente en la confiabilidad y por ende en la satisfacción del usuario; la lealtad, es un factor muy relevante de la satisfacción pues implica la preferencia, confianza e inclinación de los consumidores tienen hacia los productos, personas y servicios, las cuales se pueden analizar como un modelo para predecir la intención de uso o la respuesta a una solicitud de referencia que ha sido requerida. Al mejorar la gestión documental se podría perfeccionar los protocolos establecidos para el almacenamiento de los documentos, elevar el buen trato al solicitar información, así como también elevar la satisfacción de trabajar y el compromiso de dar un esfuerzo adicional por el bien de la institución.

El segundo objetivo específico 2 fue determinar la correlación entre la gestión documental y la validez. En base a ello, se obtuvo que 57.9% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la dimensión de validez están en un nivel medio, dando indicios de una relación directa. Además, el coeficiente $\rho=0.863$ ($p<0.01$) indica que existe una correlación significativa y fuertemente positiva entre la gestión documental y la validez en la institución social evaluada. Así, se coincide con autores como Calle (2021) quien concluyó que mientras el sistema de gestión documental cumpla lo que promete, los usuarios estarán satisfechos y si la institución continúa atendiendo la gestión documental, tiene garantizado el éxito. Para Caminal (2014), citado por González et al (2017), la

validez está fundamentada en que el servicio cumpla con todas las expectativas para la atención solicitada por el usuario, de tal forma que se encuentre emocionalmente satisfecho con la atención recibida, sin preocupaciones y tranquilo por haber cumplido todas las expectativas.

Por otra parte, en el tercer objetivo específico se buscaba determinar la correlación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta. Los hallazgos indicaron que 59.6% de la muestra coinciden en que la gestión documental y la dimensión de capacidad de respuesta están en un nivel medio, apuntando a que existe una relación directa. En efecto, el coeficiente $\rho=0.746$ ($p<0.01$) revela que existe una correlación significativa y fuertemente positiva entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en la institución social evaluada. En un sentido similar, Sebetci (2018) encontró una correlación relevante entre los recursos de apoyo documentales y la capacidad de respuesta ($r = 0.68$, $p < 0.05$). De igual forma, Medina (2019) también reportó que existe un vínculo alto y directo sobre la gestión documentaria y las dimensiones de la calidad de servicio, incluyendo la capacidad de respuesta ($p < 0.05$; $r = 0.732$).

Para Caminal (2014), citado por González et al (2017), las acciones de respuestas basadas en los conocimientos adquiridos permiten que la organización comprenda y actúe con eficacia, elevando la satisfacción de los usuarios; en efecto, la capacidad de respuesta implica las habilidades desarrolladas para permitir que la organización comprenda y actúe con eficacia, es decir, se refiere al desempeño, celeridad y coordinación con la que se ejecutan y evalúan periódicamente las acciones para lograr satisfacer a los usuarios. Al mejorar la gestión documental, se pudiera dar mejor cumplimiento de las funciones de su área, mejorar el servicio, elevar la eficiencia del trabajo realizado y demostrar mayor credibilidad en el ejercicio de sus funciones.

Aunado a lo anterior, se logró el objetivo general, el cual se orientó a determinar la correlación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima - 2022. Al respecto, se obtuvo que 63.2% de los colaboradores concuerdan en que la gestión documental y la satisfacción del usuario están en un nivel medio sugiriendo que existe una relación directa. Así, el

coeficiente $\rho=0.7908$ ($p<0.01$) demostró que existe una correlación significativa y fuertemente positiva entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en la institución social evaluada. Estos resultados concuerdan con los reportados por Ho et al. (2019) quienes afirman que existe una vinculación directa alta entre la gestión del sistema documentario y la satisfacción del usuario con $R^2 = 0.75$.

Similar hallazgo fue indicado por Abdurrahman et al. (2020) quienes refirieron una correlación positiva entre la gestión documentaria y la satisfacción del usuario, con una relación de $R^2 = 0.653$. Igualmente, según Torres et al. (2021) la gestión documental, debe ser vista como un sistema de información cuya razón de ser es la satisfacción de los usuarios. Según Fuentes (2018), las evidencias estadísticas apuntan a que la gestión administrativa está correlacionada con la satisfacción en los usuarios. Resultado similar fue referido por Medina (2019), quien demostró que la gestión documentaria y impacta sobre la calidad del servicio a la ciudadanía en Pisco. Del mismo modo, Ramírez (2021) encontró que, hay asociación positiva entre la gestión documental y satisfacción del administrado de una entidad de Huaraz.

A la par, Calle (2021) también reportó una vinculación entre la gestión documental y satisfacción de usuarios de una Municipalidad de Piura. Al mejorar la gestión documental, se puede reducir el tiempo de la respuesta a las solicitudes de los usuarios, dar respuestas a las dudas con celeridad, manejar las quejas de los usuarios y comprimir el tiempo de demora en la respuesta de los tramites es el adecuado.

Las implicaciones prácticas de estos resultados, se basan en que ayudarán a diseñar estrategias de mejora desde una óptica de la gestión documental. Un sistema de gestión de documentos se utiliza para organizar, proteger, digitalizar y clasificar automáticamente los documentos de la empresa, facilitando su acceso, edición y uso compartido; para lo cual se desarrollan procedimientos de creación, almacenamiento y accesibilidad a cualquier tipo de documento cuyo contenido, estructura y contexto no serán manipulados desde su origen hasta su disposición final o archivística (Torres et al., 2021).

Así, a medida que el sistema documentario pueda mejorar en cuanto a la organización, accesibilidad y conservación documental, se pudiera mejorar la satisfacción del usuario, ayudando así a perfeccionar la gestión institucional. Igualmente, los estudios demuestran que los consumidores satisfechos tienden a desarrollar la lealtad, lo que los lleva a repetir la experiencia de servicio. En palabras sencillas, la satisfacción es una medida que de tan bien los servicios de una empresa o entidad cumplen con las expectativas del cliente y es uno de los indicadores más relevantes de la intención de compra y de la lealtad de los clientes.

La estrategia más importante para asegurar la satisfacción de los clientes en la institución social analizada, es lograr entender cómo puede satisfacer a sus clientes, cuáles son sus necesidades y puntos débiles, cómo puede crear un servicio que les ayude a resolver sus problemas. La comprensión de sus clientes comienza con la elaboración de perfiles de clientes, donde se identifican sus comportamientos, puntos de quejas, información demográfica y características críticas para tener una mejor idea de quiénes son. Con esta información, puede proporcionar un servicio al cliente superior que sea agradable y responda a sus necesidades exactas.

El trabajo tiene como limitaciones que es un estudio de caso con una muestra reducida que pudiera ser extendido a otras instituciones, lo cual permitiría corroborar los hallazgos.

CONCLUSIONES

Primera. En cuanto al objetivo general, se determinó que existe una fuerte correlación positiva entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en una institución social del distrito de Pueblo Libre, Lima - 2022. Se espera que, al mejorar, la gestión documental mediante procesos de organización, accesibilidad y conservación documental, se pudiera optimizar la satisfacción del usuario de la institución social analizada.

Segunda. En concordancia con el primer objetivo específico se puede encontrar que existe una correlación de nivel fuerte y positiva entre la gestión documental y la lealtad institucional. Por tanto, al perfeccionar los procesos de gestión documentales se estaría elevando el cumplimiento de funciones de los trabajadores y al mismo tiempo, el compromiso del usuario, incrementando, por ende, su satisfacción.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó la existencia de una correlación de nivel fuerte y positiva entre la gestión documental y la validez. Es de esperar que, al mejorar los procesos de gestión documentales se estaría perfeccionando el nivel de atención y eficacia, incrementando así la satisfacción del usuario.

Cuarta. Respecto al tercer objetivo específico se logró determinar la existencia de una correlación de nivel fuerte y positiva entre la gestión documental y la capacidad de respuesta. Se infiere que, al perfeccionar los procesos de la gestión documental se optimizaría la rapidez en la atención, incrementando así la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda elaborar investigaciones complementarias enfocadas en la trazabilidad de los documentos como un elemento que genera satisfacción en el usuario, en efecto, uno de los desafíos más importantes de la gestión de documentos es poder realizar un seguimiento de los mismos a lo largo de su ciclo de vida.

Segunda. Se propone efectuar investigaciones referidas a mejorar el nivel de seguridad en la gestión documental, es decir, protegerse contra el acceso no autorizado, como una vía para mejorar la lealtad y, por lo tanto, la satisfacción de los usuarios.

Tercera. Se sugiere realizar investigaciones cualitativas, mediante entrevistas abiertas que permitan profundizar sobre la gestión documental, así como, la validez de los procedimientos.

Cuarta. Se propone realizar sondeos complementarios sobre los aspectos a mejorar en la capacidad de respuesta y la rapidez en la atención, con el fin de incrementar la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Abdurrahaman, D.; Owusu, A.; & Bakare, A. 2020. Evaluating Factors Affecting User Satisfaction in University Enterprise Content Management (ECM) Systems. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23(1), pp. 1-16. <https://doi.org/10.34190/EJISE.20.23.1.001>
- Álvarez - Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://cutt.ly/EJzkZeJ>
- Archivo General de la Nación. (2018). *Programa de Gestión Documental*. https://scholar.google.es/scholar?cluster=1919500297818783004&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Borja, L., Murillo, N., Pizarro, L., Rendón, D., & Meneses, L. (2018). Definición de un sistema de gestión documental en la Universidad Estatal de Milagro. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/09/sistema-gestion-documental.html>
- Calle, B. 2021. *Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Piura-Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78066>
- Caminal, J. (2014). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Cal Asis*. <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd41/v124.pdf>.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú). <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

- Caro, L. (2021). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Carrasco, D. (2021). Modelo de Gestión de documentos y administración de archivos para la transparencia y el acceso a la información. *RTA*. http://mgd.redrta.org/mgd/site/artic/20150123/asocfile/20150123093820/mg_modelo_general.pdf
- Choquecagua, I. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao - 2017*. (Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima). <https://hdl.handle.net/http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00087.pdf/20.500.12672/16572>
- Del Castillo, J., & Mena, M. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. <https://cutt.ly/jZZZAhO>
- Espinoza, M. (2019). Consideraciones éticas en el proceso de una publicación científica. *Revista Médica Clínica de Las Condes*, 30(3), 427 - 429. <https://www.revespcardiolo.org/es-pdf-S0300893211002739>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Félix, V., & Gutiérrez, R. (2019). ¿Como están los archivos en el Perú? *Alerta Archivistica de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 17(200), 1 – 26. <http://textos.pucp.edu.pe/pdf/5022.pdf>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2). doi: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Fuentes, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017*. Moquegua: Repositorio UJCM. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/488>

- González, G., Reynaldos, K., Guerra, X., Gutiérrez, F., & Santibáñez, L. (2017). Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. *REVENF* (33). <https://cutt.ly/2ZZZGQV>
- Guevara, G., Veytia, M., y Sánchez, A. (2020). Validez y confiabilidad para evaluar la rúbrica analítica socioformativa del diseño de secuencias didácticas. *Revista Espacios*, 41 (9), 1 – 15. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n09/a20v41n09p12.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^{ta}. ed). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interoamericana Editores.
- Ho, K., Ho, C., & Chung, M. (2019). Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. *PLoS ONE*, 14(6): e0217622. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217622>
- International Business Machines Corporation. (2020). Optimizing user satisfaction when training a cognitive hierarchical storage-management system. *Revista EBSCOHOST*. <https://cutt.ly/EZZLSas>
- Kosova, M., & Sergey, P. (2014). The Problems of Describing the Integral Developing Terminological System (“Document Management” Subject Field). *Volgograd State University Journal*, 13(2). 130 – 136. <https://www.proquest.com/docview/2095718186/C6E78C77D4054943PQ/4>
- Koonsanit, K., & Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of Theoretical & Applied Electronic Commerce Research.*, 16(7), 3136-3156. doi:10.3390/jtaer16070171
- Ludeña, A. (2021). *Diferencia entre muestra y población*. *Economipedia*. <https://cutt.ly/6ZZZNwL>
- Macias – Jiménez, M. Acosta – Fontalvo, L. (2020). Document management practices in SMEs: An information management capability-based approach. *Records Management Journal; Bradford*, 30(1), 63 – 79.

<https://www.proquest.com/docview/2533045524/C6E78C77D4054943PQ/>
5

Ngoako, S. (2021). Landscaping health-care system using functional records management activities. *Collection and Curation; Bingley – Emerald Publishng*, 40(1), 9 – 14.
<https://www.proquest.com/docview/2498990213/ED90D264BCD2462DPQ/>
3

Medina, I. (2019). *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 - 2017*. (Tesis de licenciamiento, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú). <https://cutt.ly/oZZL2qU>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. (4ª. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Ohliati, J., Abbas, B. 2019. Measuring Students Satisfaction in Using Learning Management System. *iJET* (14) 4, 180-189.
<https://pdfs.semanticscholar.org/76ec/7977e8eba29480c93afcf2c98d917454f18f.pdf>

Peña, Y. (2018). *Sistema Web de Soporte a la Gestión Documental de Proyectos de Responsabilidad Social Universitaria en la Universidad Nacional de Piura*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Perú). <https://cutt.ly/NZXF0ir>

Ramírez, D. 2021. *Gestión documental y Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76194>

Romero, E. 2020. *Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián – 2019*. [Tesis de Doctorado en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44175>

- Salazar, C., & Chica-Vélez, S. (2021). Postnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Revista Opera*, 28. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
- Sánchez, M., Mena, M., & Piñeyro, N. (2020). Aproximación diagnóstica de la Gestión Documental en el Centro Nacional de Biopreparados. Perspectivas desde transparencia y gestión documental. *Alcance*, 9(23), 95-109. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n23/2411-9970-ralc-9-23-95.pdf>
- Sebetci, Ö. 2018. Enhancing end-user satisfaction through technology compatibility: An assessment on health information system. *Health Policy and Technology*, (7) 3, 265-274. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2018.06.001>
- Seclén, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2). <https://cutt.ly/xZZZgYp>
- Secretaría de Gobierno Digital. (2017). *Decreto Legislativo N° 1310, Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-217-PCM/SEGDI*. Diario el Peruano. <https://cutt.ly/aZZZU1m>
- Suárez, L., Rodríguez, S., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. <https://cutt.ly/YZZZkml>
- Suárez, S., y García, L. (2021). The level of effectiveness and efficiency as a fundamental principle of record management. *Revista ReHuSo*, 6(1), 87 - 101. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00087.pdf>
- Torres, D., Mena, M., & Del Castillo, J. (2021). Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión documental de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(1). <https://cutt.ly/3ZZZEjW>
- Tubillas, M. (2021). *Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre*. Lima. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú). <https://cutt.ly/HZZZnBm>
- Zulkipli, F., Hussin, Saiful, F., y Ismail, A. (2021). Critical Success Factor of Trusted Elements for Mobile Health Records Management: A Review of Conceptual Models. *International Journal of Advanced Computer Science and*

Applications; West Yorkshire, 12(9), 276 – 283.
<https://www.proquest.com/docview/194496810/C6E78C77D4054943PQ/7>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Gestión documental	Es el ciclo de vida completo de un documento, desde la producción hasta la eliminación o la transferencia a archivos para su almacenamiento permanente. (Borja et al., 2018 citado en Tubillas, 2021).	La variable gestión documental en tanto sea de calidad o no, será medido a través de un cuestionario compuesto por 22 preguntas que son válidas en una escala Likert de 5 opciones, divididas en 3 dimensiones y 6 indicadores.	Organización documental	Registros de archivos	Escala Likert
				Evaluación de documentos	
			Accesibilidad documental	Rapidez del servicio	
				Disponibilidad del servicio	
			Conservación documental	Almacenamiento de documentos	
				Medidas de control documental	
Satisfacción del usuario	Indicador de cómo funcionan las entidades que brindan servicios, se refiere a la actitud, el juicio de valor que las personas tienen sobre la atención que reciben, de igual forma depende de los niveles que se desarrollen en la atención, así como la escala en la que los empleados prestan el servicio que les genera bienestar personal y felicidad e infelicidad a las personas (Caminal, 2014, citado en Gonzales et al. 2017).	El nivel de la satisfacción del usuario, en el actual estudio de investigación, es medido mediante un cuestionario que consta de 20 preguntas evaluadas en una escala Likert de 5 opciones, divididas en 3 dimensiones y 6 indicadores.	Lealtad	Seguridad del Cumplimiento de Funciones	Escala Likert
				Compromiso del usuario	
			Validez	Atención Correcta	
				Eficacia	
			Capacidad de Respuesta	Rapidez en la atención	
				Brevidad de los tramites	

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Estimados, el siguiente cuestionario pretende conocer su opinión respecto a la Gestión Documental y Satisfacción del Usuario, se le solicita responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante, a fin de cumplir con los objetivos de la investigación denominada: Gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

Cuestionario para la medición de la variable 01 “Gestión Documental”

INSTRUCCIONES:

Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Crea conveniente.

- Muy en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Neutro (3)
- De acuerdo (4)
- Muy de acuerdo (5)

ÍTEMS		VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 01: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL						
INDICADOR: REGISTROS DE ARCHIVOS		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la organización actual de los documentos facilita su localización?					
2	¿Cree usted que el registro de cada documento contiene la información necesaria?					
3	¿La clasificación de los documentos facilitó la elaboración de su inventario de registro?					
4	¿Considera que el ordenamiento de la documentación fue importante para el registro de su inventario?					

5	¿Cree usted que el proceso de organización documental simplifica la recuperación de la información?					
INDICADOR: CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS		1	2	3	4	5
6	¿En el proceso de la clasificación de documentos, se considera tanto la estructura orgánica como las funciones de la entidad?					
7	¿Las agrupaciones documentales se desarrollan de manera jerárquica, respetando el principio de procedencia de los documentos?					
8	¿Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso?					
9	¿En general considera que el proceso de organización de los documentos es adecuado?					
DIMENSIÓN 02: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL						
INDICADOR: RAPIDEZ DEL SERVICIO		1	2	3	4	5
10	¿La accesibilidad a los documentos en su área se da de manera rápida?					
11	¿Se debe mejorar los mecanismos para acceder a los documentos?					
12	¿Considera que el control de acceso de los documentos se puede realizar de una mejor manera?					
13	¿Los documentos se encuentran de manera rápida?					
14	¿Considera que la accesibilidad a los documentos se da de forma inmediata?					
INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		1	2	3	4	5
15	¿Cuándo se necesita un documento éste siempre se encuentra disponible?					
16	¿La atención y el acceso a la documentación son adecuados?					
DIMENSIÓN 03: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL						
INDICADOR: ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS		1	2	3	4	5
17	¿El almacenamiento de documentos es el mejor?					
18	¿La disposición final de los documentos en su área, necesita mejorar?					
19	¿El proceso de conservación de los documentos garantiza, la integridad física de los mismos?					
INDICADOR: MEDIDAS DE CONTROL DOCUMENTAL		1	2	3	4	5
20	¿Los documentos más importantes reciben un trato especial?					
21	¿Se utilizan estrategias y medidas de control al conservar los documentos?					

22	¿Considera que el sistema de control actual de los documentos ayuda optimizar el proceso de conservación?					
----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario para la medición de la variable 02 “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

INSTRUCCIONES:

Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Crea conveniente.

- Muy en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Neutro (3)
- De acuerdo (4)
- Muy de acuerdo (5)

ÍTEMS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: LEALTAD						
INDICADOR: SEGURIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES		1	2	3	4	5
1	¿Existen protocolos establecidos para el almacenamiento de los documentos?					
2	¿Considera que la información que se conserva es reservada?					
3	¿Considera que los usuarios reciben un buen trato al solicitar información?					
INDICADOR: COMPROMISO DEL USUARIO		1	2	3	4	5
4	¿Estás satisfecho de trabajar en su área?					
5	¿Se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la institución?					
6	¿Considera que existe competencia desleal en el área donde laboras?					
7	¿La forma de comunicarse del personal es adecuada?					
DIMENSIÓN 02: VALIDEZ						
INDICADOR: ATENCIÓN CORRECTA		1	2	3	4	5
8	¿Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones de su área?					
9	¿Considera que los usuarios ven adecuada la atención de su área?					
10	¿Considera usted que el servicio de gestión documental se puede mejorar?					
INDICADOR: EFICACIA		1	2	3	4	5

11	¿Es adecuado el compromiso del usuario interno sobre el servicio documental?					
12	¿Es eficiente el trabajo que realiza en el área donde labora?					
13	¿El personal colaborador demuestra credibilidad, así como eficacia en el ejercicio de sus funciones?					
DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
INDICADOR: RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN		1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que es adecuado el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios?					
15	¿Cuándo el usuario tiene una duda, el trabajador brinda la respuesta con celeridad?					
16	¿Las quejas de los usuarios son atendidas inmediatamente?					
17	¿En el área donde labora existe personal con predisposición para atender al usuario?					
INDICADOR: BREVEDAD DE LOS TRAMITES		1	2	3	4	5
18	¿Los trámites son resueltos por las áreas en un tiempo prudente?					
19	¿Usted cree que el tiempo de demora en la respuesta de los tramites es el adecuado?					
20	¿Las solicitudes de información son atendidas el mismo día?					

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis General	Variable 1	Dimensión 1	Indicador 1	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental -Correlacional Población: 260 trabajadores Muestra: 57 trabajadores Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022?	Determinar la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022.	H ₁ : Existe relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima. H ₀ : No existe relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2021.	Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización documental ▪ Accesibilidad documental ▪ Conservación Documental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de archivos ▪ Clasificación de documentos ▪ Rapidez del servicio ▪ Disponibilidad del servicio ▪ Almacenamiento de documentos ▪ Medias de control de documentos 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensión 2	Indicador 2	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué forma se vinculan la gestión documental y la Lealtad en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la validez en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la Lealtad institucional. ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la validez. ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la Capacidad de Respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ H_{E1}: Existe relación entre la gestión documental y la Lealtad. ▪ H_{E2}: Existe relación entre la gestión documental y la validez. ▪ H_{E3}: Existe relación entre la gestión documental y la Capacidad de respuesta. 	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lealtad ▪ Validez ▪ Capacidad de Respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad del cumplimiento de funciones. ▪ Compromiso del usuario. ▪ Atención correcta. ▪ Eficacia. ▪ Rapidez en la atención ▪ Brevedad de los trámites. 	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión Documental

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la organización actual de los documentos facilita su localización?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que el registro de cada documento contiene la información necesaria?	Si		Si		Si		
3	¿La clasificación de los documentos facilitó la elaboración de su inventario de registro?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que el ordenamiento de la documentación fue importante para el registro de su inventario?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que el proceso de organización documental simplifica la recuperación de la información?	Si		Si		Si		
6	¿En el proceso de la clasificación de documentos, se considera tanto la estructura orgánica como las funciones de la entidad?	Si		Si		Si		
7	¿Las agrupaciones documentales se desarrollan de manera jerárquica, respetando el principio de procedencia de los documentos?	Si		Si		Si		
8	¿Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso?	Si		Si		Si		
9	¿El proceso de organización de los documentos es adecuado?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La accesibilidad a los documentos en su área se da de manera rápida?	Si		Si		Si		
11	¿Se debe mejorar los mecanismos para acceder a los documentos?	Si		Si		Si		
12	¿Considera que el control de acceso de los documentos se puede realizar de una mejor manera?	Si		Si		Si		
13	¿Los documentos se encuentran de manera rápida?	Si		Si		Si		
14	¿Considera que la accesibilidad a los documentos se da de forma inmediata?	Si		Si		Si		

15	¿Cuándo se necesita un documento éste siempre se encuentra disponible?	Si		Si		Si		
16	¿La atención y el acceso a la documentación son adecuados?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El almacenamiento de documentos es el mejor?	Si		Si		Si		
18	¿La disposición final de los documentos en su área, necesita mejorar?	Si		Si		Si		
19	¿El proceso de conservación de los documentos garantiza, la integridad física de los mismos?	Si		Si		Si		
20	¿Los documentos más importantes reciben un trato especial?	Si		Si		Si		
21	¿Se utilizan estrategias y medidas de control al conservar los documentos?	Si		Si		Si		
22	¿Considera que el sistema de control actual de los documentos ayuda optimizar el proceso de conservación?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Zapana Ruiz, Jorge Arturo DNI: 44078388

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios - MBA

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

suficientes para medir la dimensión

Lima, 07 de julio del 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. S. P.', written in a cursive style.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Satisfacción del Usuario

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen protocolos establecidos para el almacenamiento de los documentos?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la información que se conserva es reservada?	Si		Si		Si		
3	¿Consideras que los usuarios reciben un buen trato al solicitar información?	Si		Si		Si		
4	¿Estás satisfecho de trabajar en tu área?	Si		Si		Si		
5	¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Consideras que existe competencia desleal en el área donde laboras?	Si		Si		Si		
7	¿La forma de comunicarse del personal es adecuada?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones de su área?	Si		Si		Si		
9	¿Considera adecuado la atención de su área los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿Considera usted que el servicio de gestión documental se puede mejorar?	Si		Si		Si		
11	¿Es adecuado el compromiso del usuario interno sobre el servicio documental?	Si		Si		Si		
12	¿Es eficiente el trabajo que realizas en el área donde laboras?	Si		Si		Si		
13	¿El personal colaborador demuestra credibilidad, así como eficacia en el ejercicio de sus funciones?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que es adecuado el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios?	Si		Si		Si		
15	¿Cuándo el usuario tiene una duda, el trabajador brinda la respuesta con celeridad?	Si		Si		Si		

16	¿Las quejas de los usuarios son atendidas inmediatamente?	Si		Si		Si		
17	¿En el área donde labora existe personal con predisposición para atender al usuario?	Si		Si		Si		
18	¿Los trámites son resueltos por las áreas en un tiempo prudente?	Si		Si		Si		
19	¿Usted cree que el tiempo de demora en la respuesta de los tramites es el adecuado?	Si		Si		Si		
20	¿Las solicitudes de información son atendidas el mismo día?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Zapana Ruiz, Jorge Arturo DNI: 44078388,

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 07 de julio del 2022.



Firma del Experto Informante.

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis General	Variable 1	Dimensión 1	Indicador 1	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental -Correlacional Población: 260 trabajadores Muestra: 57 trabajadores Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022?	Determinar la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022.	H ₁ : Existe relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima. H ₀ : No existe relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2021.	Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización documental ▪ Accesibilidad documental ▪ Conservación Documental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de archivos ▪ Clasificación de documentos ▪ Rapidez del servicio ▪ Disponibilidad del servicio ▪ Almacenamiento de documentos ▪ Medias de control de documentos 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensión 2	Indicador 2	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué forma se vinculan la gestión documental y la Lealtad en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la validez en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la Lealtad institucional. ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la validez. ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la Capacidad de Respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ H_{E1}: Existe relación entre la gestión documental y la Lealtad. ▪ H_{E2}: Existe relación entre la gestión documental y la validez. ▪ H_{E3}: Existe relación entre la gestión documental y la Capacidad de respuesta. 	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lealtad ▪ Validez ▪ Capacidad de Respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad del cumplimiento de funciones. ▪ Compromiso del usuario. ▪ Atención correcta. ▪ Eficacia. ▪ Rapidez en la atención ▪ Brevedad de los trámites. 	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión Documental

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la organización actual de los documentos facilita su localización?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que el registro de cada documento contiene la información necesaria?	Si		Si		Si		
3	¿La clasificación de los documentos facilitó la elaboración de su inventario de registro?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que el ordenamiento de la documentación fue importante para el registro de su inventario?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que el proceso de organización documental simplifica la recuperación de la información?	Si		Si		Si		
6	¿En el proceso de la clasificación de documentos, se considera tanto la estructura orgánica como las funciones de la entidad?	Si		Si		Si		
7	¿Las agrupaciones documentales se desarrollan de manera jerárquica, respetando el principio de procedencia de los documentos?	Si		Si		Si		
8	¿Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso?	Si		Si		Si		
9	¿El proceso de organización de los documentos es adecuado?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La accesibilidad a los documentos en su área se da de manera rápida?	Si		Si		Si		
11	¿Se debe mejorar los mecanismos para acceder a los documentos?	Si		Si		Si		
12	¿Considera que el control de acceso de los documentos se puede realizar de una mejor manera?	Si		Si		Si		
13	¿Los documentos se encuentran de manera rápida?	Si		Si		Si		
14	¿Considera que la accesibilidad a los documentos se da de forma inmediata?	Si		Si		Si		

15	¿Cuándo se necesita un documento éste siempre se encuentra disponible?	Si		Si		Si		
16	¿La atención y el acceso a la documentación son adecuados?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El almacenamiento de documentos es el mejor?	Si		Si		Si		
18	¿La disposición final de los documentos en su área, necesita mejorar?	Si		Si		Si		
19	¿El proceso de conservación de los documentos garantiza, la integridad física de los mismos?	Si		Si		Si		
20	¿Los documentos más importantes reciben un trato especial?	Si		Si		Si		
21	¿Se utilizan estrategias y medidas de control al conservar los documentos?	Si		Si		Si		
22	¿Considera que el sistema de control actual de los documentos ayuda optimizar el proceso de conservación?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Manuel Jesús David Bulnes Zelada DNI: 46066171 Colegiatura N° CLAD – 20265

Especialidad del validador: Magister en Administración y marketing

Licenciado en Administración

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 07 de julio del 2022.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Satisfacción del Usuario

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen protocolos establecidos para el almacenamiento de los documentos?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la información que se conserva es reservada?	Si		Si		Si		
3	¿Consideras que los usuarios reciben un buen trato al solicitar información?	Si		Si		Si		
4	¿Estás satisfecho de trabajar en tu área?	Si		Si		Si		
5	¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Consideras que existe competencia desleal en el área donde laboras?	Si		Si		Si		
7	¿La forma de comunicarse del personal es adecuada?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones de su área?	Si		Si		Si		
9	¿Considera adecuado la atención de su área los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿Considera usted que el servicio de gestión documental se puede mejorar?	Si		Si		Si		
11	¿Es adecuado el compromiso del usuario interno sobre el servicio documental?	Si		Si		Si		
12	¿Es eficiente el trabajo que realizas en el área donde laboras?	Si		Si		Si		
13	¿El personal colaborador demuestra credibilidad, así como eficacia en el ejercicio de sus funciones?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que es adecuado el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios?	Si		Si		Si		
15	¿Cuándo el usuario tiene una duda, el trabajador brinda la respuesta con celeridad?	Si		Si		Si		

16	¿Las quejas de los usuarios son atendidas inmediatamente?	Si		Si		Si	
17	¿En el área donde labora existe personal con predisposición para atender al usuario?	Si		Si		Si	
18	¿Los trámites son resueltos por las áreas en un tiempo prudente?	Si		Si		Si	
19	¿Usted cree que el tiempo de demora en la respuesta de los tramites es el adecuado?	Si		Si		Si	
20	¿Las solicitudes de información son atendidas el mismo día?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Manuel Jesús David Bulnes Zelada DNI: 46066171, Colegiatura N° CLAD - 20265

Especialidad del validador: ... Magister en Administración y marketing
Licenciado en Administración

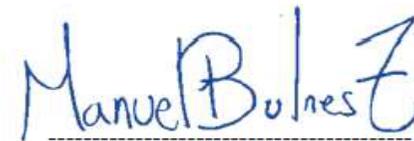
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 08 de julio del 2022.



Firma del Experto Informante.

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

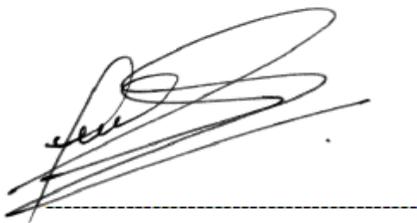
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis General	Variable 1	Dimensión 1	Indicador 1	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental -Correlacional</p> <p>Población: 260 trabajadores</p> <p>Muestra: 57 trabajadores</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
¿Cuál es la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022?	Determinar la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022.	<p>H₁: Existe relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima.</p> <p>H₀: No existe relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2021.</p>	Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización documental ▪ Accesibilidad documental ▪ Conservación Documental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de archivos ▪ Clasificación de documentos ▪ Rapidez del servicio ▪ Disponibilidad del servicio ▪ Almacenamiento de documentos ▪ Medias de control de documentos 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensión 2	Indicador 2	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué forma se vinculan la gestión documental y la Lealtad en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la validez en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima – 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la Lealtad institucional. ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la validez. ▪ Determinar la relación entre la gestión documental y la Capacidad de Respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ H_{E1}: Existe relación entre la gestión documental y la Lealtad. ▪ H_{E2}: Existe relación entre la gestión documental y la validez. ▪ H_{E3}: Existe relación entre la gestión documental y la Capacidad de respuesta. 	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lealtad ▪ Validez ▪ Capacidad de Respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad del cumplimiento de funciones. ▪ Compromiso del usuario. ▪ Atención correcta. ▪ Eficacia. ▪ Rapidez en la atención ▪ Brevedad de los trámites. 	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión Documental

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la organización actual de los documentos facilita su localización?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que el registro de cada documento contiene la información necesaria?	Si		Si		Si		
3	¿La clasificación de los documentos facilitó la elaboración de su inventario de registro?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que el ordenamiento de la documentación fue importante para el registro de su inventario?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que el proceso de organización documental simplifica la recuperación de la información?	Si		Si		Si		
6	¿En el proceso de la clasificación de documentos, se considera tanto la estructura orgánica como las funciones de la entidad?	Si		Si		Si		
7	¿Las agrupaciones documentales se desarrollan de manera jerárquica, respetando el principio de procedencia de los documentos?	Si		Si		Si		
8	¿Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso?	Si		Si		Si		
9	¿El proceso de organización de los documentos es adecuado?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La accesibilidad a los documentos en su área se da de manera rápida?	Si		Si		Si		
11	¿Se debe mejorar los mecanismos para acceder a los documentos?	Si		Si		Si		
12	¿Considera que el control de acceso de los documentos se puede realizar de una mejor manera?	Si		Si		Si		
13	¿Los documentos se encuentran de manera rápida?	Si		Si		Si		
14	¿Considera que la accesibilidad a los documentos se da de forma inmediata?	Si		Si		Si		

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

Lima, 09 de julio del 2022.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom. The signature is positioned above a dashed horizontal line.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Satisfacción del Usuario

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen protocolos establecidos para el almacenamiento de los documentos?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la información que se conserva es reservada?	Si		Si		Si		
3	¿Consideras que los usuarios reciben un buen trato al solicitar información?	Si		Si		Si		
4	¿Estás satisfecho de trabajar en tu área?	Si		Si		Si		
5	¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Consideras que existe competencia desleal en el área donde laboras?	Si		Si		Si		
7	¿La forma de comunicarse del personal es adecuada?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones de su área?	Si		Si		Si		
9	¿Considera adecuado la atención de su área los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿Considera usted que el servicio de gestión documental se puede mejorar?	Si		Si		Si		
11	¿Es adecuado el compromiso del usuario interno sobre el servicio documental?	Si		Si		Si		
12	¿Es eficiente el trabajo que realizas en el área donde laboras?	Si		Si		Si		
13	¿El personal colaborador demuestra credibilidad, así como eficacia en el ejercicio de sus funciones?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que es adecuado el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios?	Si		Si		Si		
15	¿Cuándo el usuario tiene una duda, el trabajador brinda la respuesta con celeridad?	Si		Si		Si		

16	¿Las quejas de los usuarios son atendidas inmediatamente?	Si		Si		Si	
17	¿En el área donde labora existe personal con predisposición para atender al usuario?	Si		Si		Si	
18	¿Los trámites son resueltos por las áreas en un tiempo prudente?	Si		Si		Si	
19	¿Usted cree que el tiempo de demora en la respuesta de los tramites es el adecuado?	Si		Si		Si	
20	¿Las solicitudes de información son atendidas el mismo día?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: SEGURA SILVA, LUIS ALBERTO

DNI: 80526464

Especialidad del validador: Administración con mención en Finanzas

Magíster en Administración

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 09 de julio del 2022.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 04: AUTORIZACION DE LA INSTITUCIÓN

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **JULIO CESAR VICTORIO MAMANI**, identificado con **DNI 10525341**, en mi calidad de responsable de la Sub Unidad de Administración Documentaria del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF con R.U.C N° 20507920722, ubicado en la ciudad de Pueblo Libre, Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora **Deine Olaya Gonzales Baca**, identificada con **DNI N° 42007352**, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR - INABIF

con la finalidad de que pueda desarrollar su (...) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

(X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

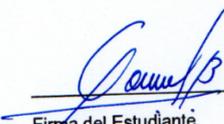
(X) Mencionar el nombre de la empresa.

MIMP INABIF
Firmado digitalmente por VICTORIO MAMANI Julio Cesar FAU 20507920722 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.07.2022 19:56:23 -05:00

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 10525341

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.


Firma del Estudiante

DNI: 42007352

ANEXO 05: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 01: GESTIÓN DOCUMENTAL

GESTIÓN DOCUMENTAL																														
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL										ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL						CONSERVACIÓN DOCUMENTAL						V1	NV1							
P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	D1V1	ND1V1	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2V1	ND2V1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D3V1	ND3V1			
3	3	4	3	2	3	4	3	2	27		2	3	5	3	2	3	2	21		2	5	5	4	3	2	3	22	70	2	
2	2	3	3	4	4	3	5	5	31		2	2	5	5	2	2	3	21		2	5	5	3	4	5	2	24	3	76	2
3	5	3	3	4	3	4	3	4	32		2	3	3	2	3	4	3	22		2	3	4	3	3	2	3	18	2	72	2
2	3	3	2	3	4	3	2	3	25		2	3	3	4	3	2	3	22		2	2	3	4	3	2	3	17	2	64	2
2	3	3	2	3	2	3	2	3	23		2	2	3	5	3	3	3	21		2	3	5	3	4	3	3	21	2	65	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	23		2	3	5	3	2	3	3	22		2	2	5	3	3	3	3	19	2	64	2
3	2	3	2	3	3	3	3	2	24		2	3	5	3	2	3	3	21		2	3	5	3	3	2	2	18	2	63	2
2	3	2	3	3	3	3	3	3	25		2	3	5	4	3	2	2	22		2	2	4	3	2	4	3	18	2	65	2
2	3	3	2	3	2	3	2	3	23		2	3	5	4	3	2	3	22		2	3	2	3	2	3	2	15	2	60	2
3	2	3	4	3	4	3	1	2	25		2	2	5	5	2	2	3	21		2	5	5	3	2	1	3	19	2	65	2
4	3	2	3	2	3	4	3	2	26		2	3	5	4	3	2	2	22		2	1	3	2	3	1	3	13	1	61	2
3	2	3	3	4	3	3	3	3	27		2	2	5	4	3	2	1	20		2	3	4	3	4	3	4	21	2	68	2
2	4	3	4	3	4	2	3	3	28		2	2	5	4	2	3	2	21		2	2	3	4	3	3	3	18	2	67	2
3	2	3	4	3	2	3	5	3	28		2	2	3	3	4	3	4	22		2	3	4	3	4	2	3	19	2	69	2
2	3	3	4	2	4	2	4	3	27		2	2	5	3	2	3	4	22		2	2	2	3	1	3	2	13	1	62	2
4	3	2	4	3	3	2	4	3	28		2	3	4	3	3	2	4	21		2	3	2	4	3	1	3	16	2	65	2
3	4	3	4	3	2	4	3	4	30		2	3	4	3	2	3	3	21		2	5	3	4	3	3	3	21	2	72	2
4	2	3	3	4	3	3	3	2	27		2	3	3	5	4	2	3	23		2	2	3	2	4	2	4	17	2	67	2
4	3	4	3	4	3	3	4	3	31		2	3	2	3	3	2	3	18		2	5	4	2	3	2	2	18	2	67	2
3	4	3	4	3	2	3	4	3	29		2	4	3	3	2	3	4	22		2	4	3	4	3	4	3	21	2	72	2
3	4	3	2	3	4	3	4	3	29		2	2	3	4	2	4	2	20		2	5	4	3	2	3	2	19	2	68	2
3	2	3	2	3	1	4	3	1	22		2	3	5	4	3	2	3	22		2	3	5	3	4	3	2	20	2	64	2
3	2	3	2	3	2	2	3	2	22		2	3	4	3	2	3	1	18		2	3	5	3	3	2	4	20	2	60	2
4	3	2	4	2	3	3	2	1	24		2	3	2	5	1	3	2	19		2	5	4	3	3	2	3	20	2	63	2

3	4	3	4	2	3	2	4	3	28	2	3	2	3	2	3	2	1	16	2	1	4	3	2	3	2	15	2	59	2
2	3	2	2	3	2	1	3	3	21	2	2	3	5	1	3	3	2	19	2	3	3	2	3	2	3	16	2	56	2
4	4	5	5	5	5	5	4	5	42	3	4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	4	4	4	4	4	24	3	95	3
4	5	4	4	4	4	4	3	4	36	3	2	4	4	4	3	3	3	23	2	3	3	4	2	3	2	17	2	76	2
2	2	3	3	2	3	3	1	1	20	1	2	5	5	2	2	2	3	21	2	1	5	3	2	1	3	15	2	56	2
3	4	3	2	3	2	4	3	2	26	2	3	4	5	3	5	4	2	26	3	3	3	2	3	4	2	17	2	69	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	2	5	3	2	3	3	21	2	2	3	2	1	3	2	13	1	56	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	2	5	4	2	3	1	3	20	2	2	3	3	2	3	2	15	2	58	2
3	3	2	3	1	3	2	3	2	22	2	3	2	5	4	3	2	4	23	2	2	3	2	1	3	2	13	1	58	2
3	4	2	3	2	3	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	2	4	1	3	3	16	2	59	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	4	4	5	5	4	5	32	3	4	4	5	5	5	5	28	3	105	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	4	4	5	5	4	5	32	3	4	4	5	5	5	5	28	3	105	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	4	4	5	5	5	5	28	3	106	3
4	5	5	4	4	4	4	5	4	39	3	4	4	5	4	4	4	5	30	3	5	5	4	4	5	4	27	3	96	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	30	3	110	3
3	4	2	5	4	3	2	4	4	31	2	3	5	5	4	3	5	4	29	3	4	4	2	3	4	3	20	2	80	2
2	2	1	1	2	1	3	2	1	15	1	1	3	2	2	1	2	3	14	1	1	1	2	1	3	3	11	1	40	1
3	3	2	2	2	2	1	1	2	18	1	2	1	2	1	1	2	1	10	1	1	1	1	3	2	2	10	1	38	1
3	3	2	2	1	2	1	3	2	19	1	1	3	3	1	2	1	3	14	1	1	2	2	3	1	1	10	1	43	1
4	4	2	3	3	2	2	3	2	25	2	4	3	3	3	2	2	2	19	2	2	3	3	2	4	2	16	2	60	2
2	2	2	1	2	1	1	1	2	14	1	3	2	4	4	1	1	3	18	2	3	2	1	2	1	1	10	1	42	1
3	3	2	2	2	2	2	4	1	21	2	3	2	3	1	2	2	3	16	2	1	3	1	3	2	1	11	1	48	1
3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	2	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	2	3	2	2	13	1	52	2
3	2	1	2	3	3	1	2	3	20	1	1	1	2	1	3	1	3	12	1	1	1	2	1	2	2	9	1	41	1
2	1	2	2	1	2	1	3	1	15	1	2	2	1	2	1	2	2	12	1	2	2	2	1	2	2	11	1	38	1
2	3	2	2	2	2	3	3	3	22	2	2	3	2	3	3	3	2	18	2	2	3	2	2	3	2	14	2	54	2
1	2	2	1	2	1	2	2	2	15	1	2	2	2	2	2	3	2	15	1	1	1	2	2	2	1	9	1	39	1
3	2	2	3	2	2	2	3	2	21	2	2	2	2	2	3	2	2	15	1	3	3	3	2	3	3	17	2	53	2

1	1	2	1	2	1	2	3	1	14	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	3	1	1	1	2	2	10	1	38	1
2	2	1	2	2	1	2	2	2	16	1	2	1	1	2	2	2	2	12	1	1	1	3	2	1	1	9	1	37	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	11	1	2	3	2	2	2	2	2	15	1	2	2	2	1	2	2	11	1	37	1
1	2	1	2	1	2	1	2	2	14	1	2	2	1	1	2	1	2	11	1	1	1	2	2	1	2	9	1	34	1
4	3	3	3	3	4	3	4	4	31	2	3	4	4	3	3	4	3	24	2	4	4	2	3	3	4	20	2	75	2

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																											
LEALTAD							VALIDEZ							CAPACIDAD DE RESPUESTA							V2	NV2					
P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	D1V2	ND1V2	P08	P09	P10	P11	P12	P13	D2V2	ND2V2	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D3V2	ND3V2		
3	3	3	2	3	4	3	21	2	3	2	5	3	3	4	20	2	3	4	3	3	2	3	3	21	2	62	2
5	4	2	4	5	5	3	28	3	2	4	5	4	2	3	20	2	2	2	1	2	2	1	1	11	1	59	2
2	3	4	3	2	3	2	19	2	3	3	5	2	3	4	20	2	2	3	2	3	3	4	2	19	2	58	2
2	3	3	2	3	4	3	20	2	4	3	3	3	3	3	19	2	2	3	3	4	3	2	3	20	2	59	2
2	3	3	2	3	3	2	18	2	3	1	5	3	3	2	17	2	3	2	3	3	2	3	3	19	2	54	2
2	3	2	3	1	3	3	17	2	2	3	5	3	3	3	19	2	2	3	3	3	2	3	2	18	2	54	2
3	2	3	2	3	2	3	18	2	3	2	5	3	3	2	18	2	3	2	1	3	2	2	3	16	2	52	2
3	2	3	3	3	3	2	19	2	3	2	5	3	2	3	18	2	1	3	2	2	3	2	3	16	2	53	2
2	3	2	3	2	5	3	20	2	3	2	1	2	3	2	13	1	3	2	3	3	2	3	3	19	2	52	2
1	4	3	4	5	5	3	25	2	4	4	5	3	5	5	26	3	2	1	3	2	3	2	4	17	2	68	2
4	2	3	2	3	2	3	19	2	3	2	4	5	3	2	19	2	3	2	1	3	2	3	2	16	2	54	2
4	3	2	3	4	2	3	21	2	2	3	2	3	3	4	17	2	3	2	3	2	3	3	2	18	2	56	2
2	3	2	3	2	3	2	17	2	4	3	3	4	2	3	19	2	3	4	3	4	3	4	3	24	2	60	2
4	3	4	4	3	4	3	25	2	3	2	5	3	2	4	19	2	2	3	2	3	2	3	2	17	2	61	2
3	4	3	2	1	4	3	20	2	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	3	2	3	2	3	19	2	54	2
3	2	4	4	4	3	3	23	2	5	3	4	2	3	4	21	2	3	4	2	3	2	1	3	18	2	62	2
4	3	2	4	3	4	3	23	2	4	3	5	4	3	2	21	2	3	2	3	2	3	2	4	19	2	63	2
2	4	3	4	3	4	2	22	2	3	2	4	3	4	3	19	2	4	3	4	3	3	4	3	24	2	65	2
3	2	4	3	2	1	3	18	2	5	3	2	3	2	3	18	2	2	1	3	2	4	2	3	17	2	53	2
3	4	3	3	4	3	4	24	2	3	3	4	3	4	3	20	2	3	4	3	2	1	3	2	18	2	62	2
3	2	3	3	2	1	5	19	2	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	3	2	18	2	53	2
2	3	1	3	3	2	3	17	2	5	4	3	2	3	2	19	2	3	2	3	3	2	3	2	18	2	54	2
2	3	2	3	2	3	3	18	2	5	4	3	2	3	2	19	2	3	2	3	3	3	2	2	18	2	55	2
3	2	3	3	3	2	4	20	2	5	4	5	4	3	2	23	3	3	2	1	3	1	3	2	15	1	58	2

2	3	2	3	1	3	3	17	2	5	4	2	3	3	2	19	2	4	2	3	1	3	2	3	18	2	54	2
4	3	2	3	2	3	2	19	2	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	2	3	2	3	2	17	2	52	2
4	4	4	4	5	2	4	27	3	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	4	4	27	3	78	3
3	2	4	5	4	3	4	25	2	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	3	4	26	3	75	2
1	3	3	4	4	5	3	23	2	2	2	5	3	4	3	19	2	2	2	2	3	2	2	1	14	1	56	2
2	3	2	3	3	2	4	19	2	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	3	2	2	3	3	18	2	53	2
2	3	4	3	2	3	3	20	2	2	3	1	3	2	3	14	2	3	1	3	2	3	3	3	18	2	52	2
3	2	3	2	3	2	3	18	2	3	2	5	3	2	3	18	2	3	3	2	3	3	3	3	20	2	56	2
3	2	3	2	1	3	2	16	2	3	1	3	2	3	2	14	2	3	2	3	3	2	2	3	18	2	48	1
2	3	2	3	2	3	2	17	2	4	2	3	2	3	2	16	2	3	3	3	3	1	2	3	18	2	51	2
5	5	5	4	4	4	4	31	3	5	5	5	5	5	4	29	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3	94	3
5	5	5	4	4	4	4	31	3	5	5	5	5	5	4	29	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3	94	3
5	5	5	4	5	4	5	33	3	4	5	5	5	5	5	29	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	97	3
4	4	4	3	5	3	3	26	3	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	5	4	29	3	78	3
5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	100	3
3	5	2	4	2	4	2	22	2	4	3	3	5	3	3	21	2	3	2	5	4	3	3	4	24	2	67	2
3	3	2	2	3	1	2	16	2	3	1	3	1	2	2	12	1	1	2	1	3	3	2	3	15	1	43	1
2	1	1	2	2	2	2	12	1	2	2	2	3	4	3	16	2	2	3	1	1	1	1	2	11	1	39	1
3	2	1	2	1	1	3	13	1	2	3	3	1	2	3	14	2	1	2	1	3	3	2	3	15	1	42	1
3	3	2	4	2	3	2	19	2	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	3	2	3	3	2	18	2	53	2
2	1	2	1	3	1	2	12	1	1	1	1	1	2	2	8	1	1	2	1	3	1	2	1	11	1	31	1
1	1	2	3	1	2	1	11	1	2	3	1	3	1	3	13	1	2	2	2	2	1	2	1	12	1	36	1
2	2	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	2	3	3	15	2	2	2	2	2	3	2	3	16	2	47	1
1	1	2	2	2	3	1	12	1	2	2	2	2	1	1	10	1	3	2	1	2	1	3	3	15	1	37	1
1	2	1	2	2	1	2	11	1	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	1	2	1	1	1	9	1	28	1
3	3	2	3	2	3	2	18	2	3	2	2	2	2	2	13	1	3	2	3	2	3	3	2	18	2	49	2
2	2	2	2	2	3	2	15	1	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	3	2	1	2	2	14	1	44	1
2	3	2	2	2	3	2	16	2	2	3	3	2	3	3	16	2	2	3	3	2	2	3	2	17	2	49	2

1	1	2	1	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	1	8	1	2	1	1	2	1	1	1	9	1	27	1
2	1	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	1	2	2	2	11	1	27	1
2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	11	1	3	2	3	3	2	3	2	18	2	43	1
2	1	1	1	1	1	3	10	1	2	3	2	2	2	1	12	1	2	2	1	1	1	1	1	9	1	31	1
3	4	4	4	4	4	5	28	3	4	4	4	5	4	4	25	3	4	3	4	4	3	4	4	26	3	79	3

ANEXO 06: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 12. Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable gestión documental.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,940	22

Nota: Prueba piloto, 2022.

En la tabla 5, se puede observar el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach que se ha realizado al cuestionario de la variable gestión documental, cuyo resultado dio un índice de 0,940. En ese sentido, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como excelente confiabilidad, por lo tanto, sus ítems tienen consistencia interna y pueden ser aplicativos a otras unidades de análisis.

Tabla 13.

Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,839	20

Nota: Prueba piloto, 2022.

En la tabla 6, se puede observar el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach que se ha realizado al cuestionario de la variable satisfacción del usuario, mismo que arrojó como resultado un índice de 0,839. En tal efecto, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como excelente confiabilidad, por lo tanto, sus ítems tienen consistencia interna y pueden ser aplicativos a otras unidades de análisis.

El Alpha de Cronbach es un instrumento el cual permite medir la confiabilidad y grado de consistencia interna del instrumento, valorándose como óptimo acorde

con la muestra participante del estudio. El análisis del coeficiente del Alpha Cronbach en la primera variable determinó un valor de 0.940, mientras que en la segunda variable determinó un valor de 0,8339. Los valores están dentro de los rangos de valor establecidos que consideran como confiables los valores cercanos a 1 (Guevara, Veytia, & Sánchez, 2020).

Tabla 14.

Niveles de confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

ANEXO 07: GRÁFICOS DESCRIPTIVOS

Figura 1

Nivel de logro de la gestión documental y sus dimensiones

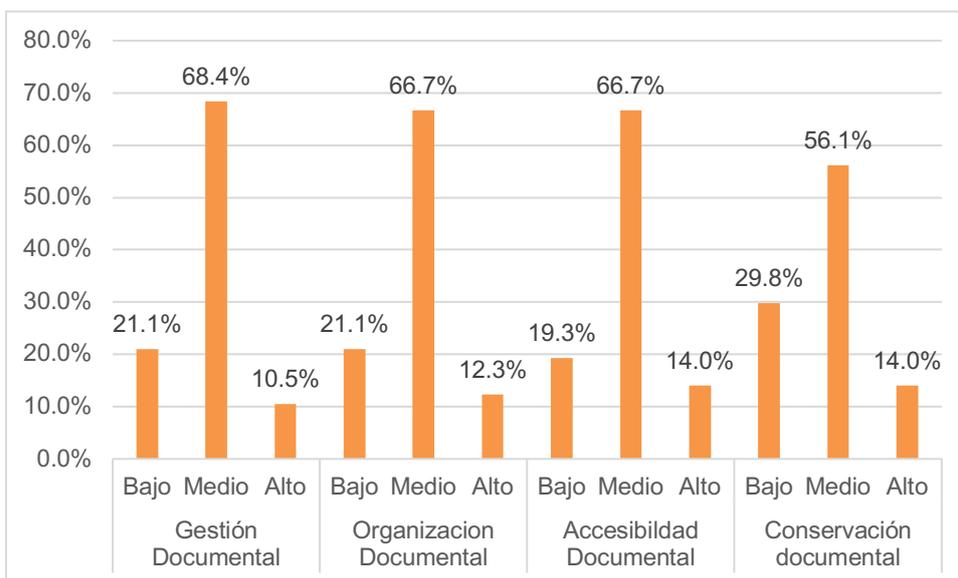


Figura 2

Nivel de logro de la satisfacción del usuario y sus dimensiones

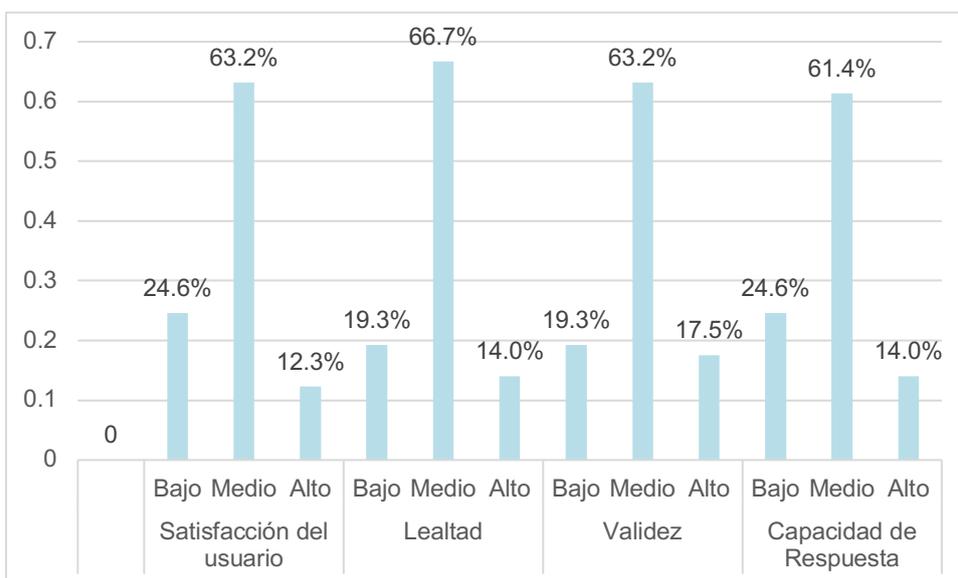


Figura 3

Gestión documental vs satisfacción del usuario

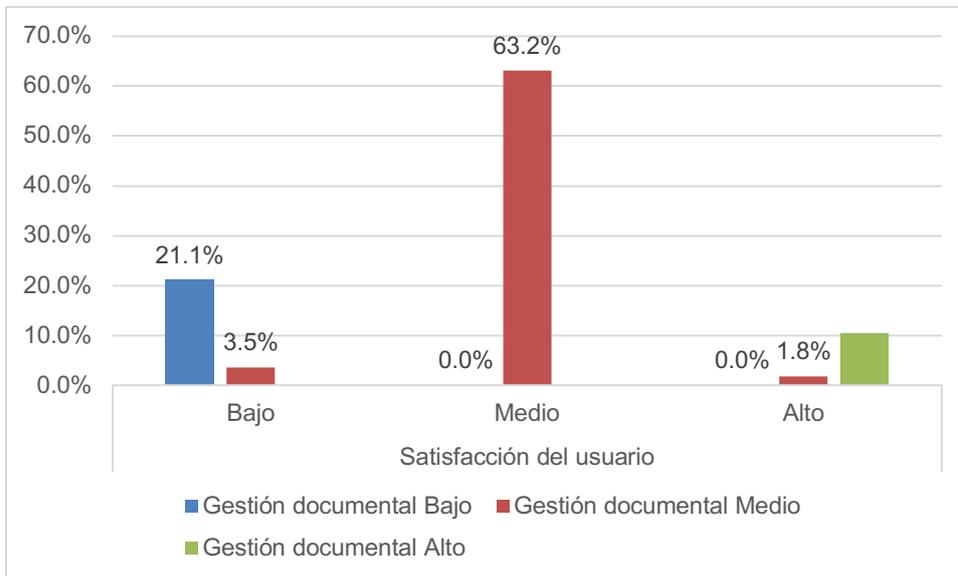


Figura 4

Gestión documental vs lealtad

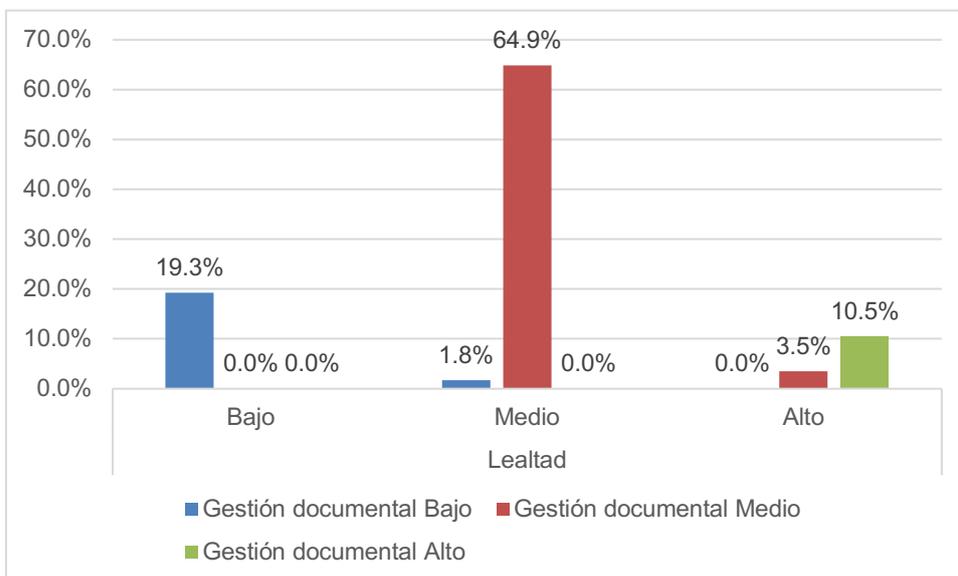


Figura 5

Gestión documental vs validez

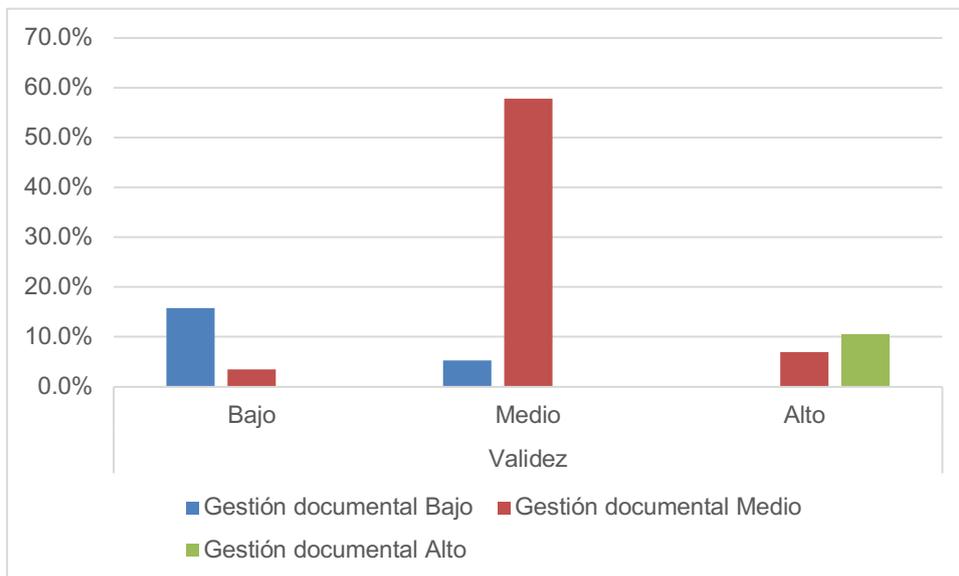
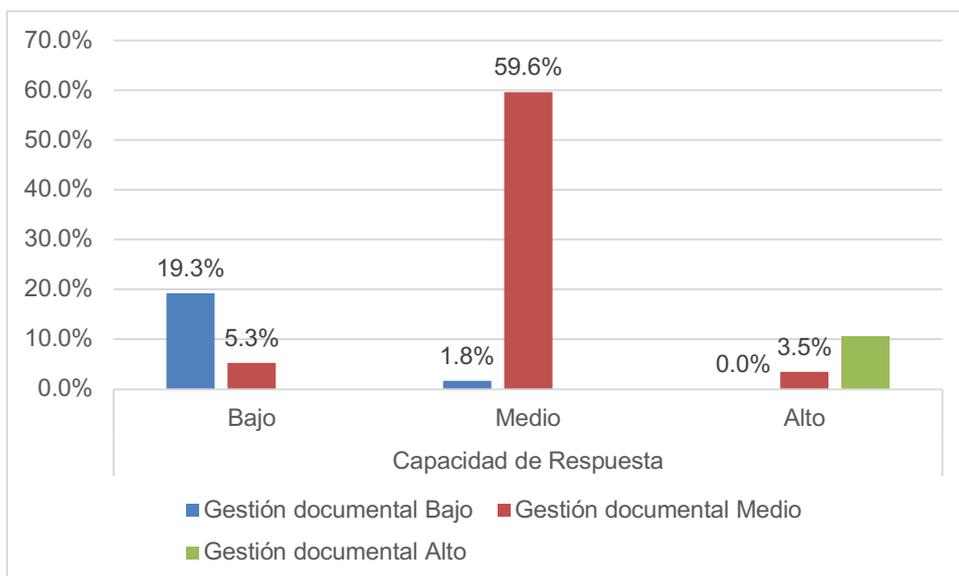


Figura 6

Gestión documental vs capacidad de respuesta





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN SOCIAL EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, LIMA – 2022", cuyos autores son GONZALES BACA DEINE OLAYA, DELGADO DIAZ ANA NELVA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 Completa 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, 06 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO DNI: 10673756 ORCID: 0000-0002-1190-4270	Firmado electrónicamente por: OBURGOS el 06-12- 2022 20:50:19

Código documento Trilce: TRI - 0476540