



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión documental y satisfacción de usuarios de un Gobierno
Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el
Covid-19, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Villacorta Esteves, Elmo Alberto (orcid.org/0000-0002-8636-1450)

ASESORA:

Mg. Alvarado Leguía, Angela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Pública

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación dedico a Dios por su inmenso amor, a mis Padres por su apoyo emocional y económico en el momento preciso, también por impulsarme siempre alcanzar mis sueños. A mi hija Abigail Villacorta Cruzado quien cree en mí y me brinda su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza y sabiduría para terminar este proyecto de investigación.

A la Universidad César Vallejo por las enseñanzas y las oportunidades brindadas. A mi familia por todo el apoyo incondicional para hacer realizar mis sueños.

A mi asesor Angela Andrea Alvarado Leguía, por su asesoría, su paciencia, comprensión, motivación para culminar este proyecto personal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad.....	20
Tabla 2 Nivel de Gestión documental	22
Tabla 3 Nivel de satisfacción	23
Tabla 4 Nivel de confianza.....	24
Tabla 5 Nivel de expectativa.....	25
Tabla 6 Nivel de calidad técnica	26
Tabla 7 Nivel de valor percibido.....	27
Tabla 8 Correlación entre la gestión documental y la satisfacción.....	21
Tabla 9 Correlación entre Gestión documental y las dimensiones de Satisfacción	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de Gestión documental.....	22
Figura 2 Nivel de Satisfacción	23
Figura 3 Nivel de Confianza	24
Figura 4 Nivel de Expectativa.....	25
Figura 5 Nivel de Calidad técnica	26
Figura 6 Nivel de Valor percibido.....	27

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de relación de la gestión documental entre la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitaria por Covid – 19. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo – correlacional, por lo que se está considerando como integrantes de la muestra a 384 usuarios, quienes manifestaron sus respuestas a través de la técnica de la encuesta, haciendo uso de dos instrumentos, el primero que mide la gestión documental y el segundo que cuantifica la satisfacción de los usuarios, de acuerdo al Modelo ACSI. En ese orden de ideas, los resultados fueron procesados, de esta manera se evidenció que existe una relación significativamente positiva y baja entre la gestión documental y la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional. Asimismo, se concluyó que también se mostró una relación entre la gestión documental y las dimensiones de la variable satisfacción, siendo esta positiva, pero varía su coeficiente.

Palabras clave: gestión documental, satisfacción, confianza, expectativa, valor percibido y calidad

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of relationship between document management and the satisfaction of users of a regional government during the state of health emergency caused by Covid-19. The study used a quantitative approach, non-experimental design and descriptive-correlational level, so that 384 users are being considered as members of the sample, who expressed their answers through the survey technique, using two instruments, the first one that measures document management and the second one that quantifies user satisfaction, according to the ACSI Model. The results were processed and it was found that there is a significantly positive and low relationship between document management and user satisfaction in a regional government. It was also concluded that there was a positive relationship between document management and the dimensions of the satisfaction variable, but the coefficient varies.

Keywords: document management, satisfaction, trust, expectation, perceived value and quality.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la coyuntura en la que se ha vivido la gestión documentaria en los usuarios se puede explicar, que existen casos como los de España, donde Cerrillo y Casadesús (2018) manifiesta, que el papel de la gestión documental en la administración pública debe buscar el mejoramiento de los procesos administrativos, transparencia, accesibilidad y valoración a la comunidad, pero actualmente las legislaciones en gestión documental se ve centrada sólo desde la perspectiva de la gestión interna de la institución, no atendiendo la percepción de los usuarios, que requieren satisfacer una necesidad de carácter pública. Por otro lado, en Chile, el Ministerio de Hacienda de Chile (2021) manifestó que 90 mil usuarios habían realizado 152 gestiones administrativas en 49 entidades públicas, de las cuales solo el 52% se sentía satisfecho y el 27% insatisfecho, en comparación al año 2019 en la cual la insatisfacción era del 22%.

Rojas et al. (2019) indica que los usuarios urgen actualmente de recibir un servicio público de calidad de acuerdo a sus requerimientos, pero con algún conflicto en el trato y atención que reciben por parte del funcionario público y la entidad, en especial aquellas instituciones de gobierno municipal, sin embargo, existe poco interés por conocer la percepción del usuario respecto a las satisfacción generada del servicio brindado, se debe a los pocos recursos con los que cuentan, reflejado en la escasez de alternativas que mejoren la realidad de la gestión pública.

A nivel nacional, Pérez et al. (2021) señalan que el Poder Ejecutivo a pesar de las diversas estrategias para la simplificación y agilización de los procedimientos públicos se observa que la gestión documentaria es deficiente, poco innovadora y con muchas limitaciones respecto al uso de la tecnología para la rapidez de los procedimientos, esto conlleva a la desconfianza y reclamos de los usuarios por recibir un servicio de calidad del aparato estatal. Flores (2021) considera que la ineficiente gestión administrativa de los servicios públicos es por la poca implementación de las normas sobre la Modernización de la Gestión del Estado, presentándose en el Gobierno Regional de Moquegua, debido a que las instalaciones no eran las adecuadas para las actividades administrativas, la ausente actualización de los sistemas de registro documentario y de los sistemas

de procesos, presencia de equipos informáticos de mucha antigüedad, entre otros aspectos que afectan directamente al servicio público que brindan y a la satisfacción de sus usuarios. Finalmente, Mamani et al. (2019) indicaron que una adecuada gestión documentaria ayuda a la transparencia de los procesos administrativos y un mayor grado de participación de la población, por el contrario, en el Gobierno Regional de Tacna se puso en evidencia que la gestión documentaria se encontraba en un nivel no óptimo con el 77,2% y un valor óptimo de 22,8%, mientras la satisfacción del usuario apenas el 21,7% lo consideraba en un nivel alto y el 56,5% en el nivel medio.

A nivel local, en relación al problema de la gestión documental y la satisfacción del usuario de un Gobierno Regional, se ha observado el malestar que se genera por parte de los administrados que acuden a dicha institución y no reciben el trato y respuesta adecuada a los diferentes procesos que realizan, ello debido a la poca eficiencia en la gestión que llevan a cabo los funcionarios públicos, la ausente modernización de equipos, entre otros. Por lo descrito, los usuarios conciben una pésima percepción del trabajo de la institución y de esa manera se socava obtener una adecuada satisfacción que se ve reflejado en la poca expectativa y desconfianza hacia los servicios públicos. Entonces, de continuar tal situación, conllevo a otros tipos de problemas, como los reclamos, el malestar en la población, lentitud en las gestiones de gran urgencia, establecimientos de procesos legales en contra de la institución y demás de la ya alicaída imagen de la administración pública que tiene la población.

Por lo expuesto, la presente investigación formuló la pregunta de investigación: ¿En qué nivel la gestión documental se relaciona con la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por el covid-19, 2022?

La justificación de la investigación según el marco teórico se basa en el aporte al conocimiento científico que el estudio contribuirá por medio de los resultados que se obtengan, además de servir como antecedente para próximas indagaciones. Respecto al nivel práctico, el problema es relevante, al tener como propósito explicar la relación en el comportamiento de una variable en razón de la otra variable, es decir, como la gestión documental se asocia a la satisfacción de usuarios. En el marco metodológico, la investigación contribuye al análisis del

fenómeno por medio del uso de estrategias metodológicas pertinentes para abordar el problema, de tal manera que, empleando las técnicas e instrumentos adecuados se logra los objetivos propuestos en la presente investigación. Por último, se justifica a nivel social, puesto que con los resultados se pueden generar estrategias que mejoren los procesos de gestión que beneficien de manera directa a los usuarios de la entidad.

De lo expuesto, surge como objetivo general de la investigación: determinar el nivel de la relación de la gestión documental entre la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.

En consecuencia, los objetivos específicos planteados fueron: i) Determinar el nivel de la gestión documental de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; ii) Determinar el nivel de la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; iii) Determinar el nivel de las dimensiones de la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; iv) Determinar el nivel de la relación de la gestión documental y las dimensiones de satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitaria por el Covid-19, 2022.

Por consiguiente, surge como hipótesis del estudio si existe relación directa y significativa entre la gestión documental y la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; y como hipótesis específicas: i) El nivel de la gestión documental es regular en un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; ii) El nivel de la satisfacción de usuarios es regular en el Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; iii) El nivel de las dimensiones de la gestión documental poseen un nivel regular en un Gobierno Regional desde la perspectiva de los usuarios, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022; iv) Existe relación directa y significativa entre la gestión documental y las dimensiones de la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el covid-19, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones a considerar en este estudio, luego de la revisión de las fuentes investigativas, se encontraron las siguientes evidencias desde un contexto nacional e internacional:

En la realidad nacional, Bravo (2022) tuvo por objetivo la elaboración de un modelo de gestión de trámites documentarios para mejorar la satisfacción del usuario. Se caracterizó por una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva-propositiva, diseño no experimental. Se tuvo una muestra de 50 usuarios. Se empleó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados evidenciaron que la satisfacción de los usuarios alcanza el nivel regular con el 50%, seguido del nivel óptimo con 48%, en relación a la dimensión expectativa de la satisfacción, el nivel que predominó fue el regular con el 78% y apenas el 20% en el nivel óptimo, en la dimensión percepción el nivel dominante fue el óptimo con el 68%, seguido del nivel regular con el 28%. Se concluyó que la aplicación de un modelo de gestión documentario contribuye a mejorar la satisfacción del usuario.

Flores (2021) tuvo por propósito determinar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio en una municipalidad. Fue una investigación cuantitativa, de tipo básico, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Se consideró una muestra de 132 usuarios. Se empleó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el nivel predominante de la gestión documentaria fue regular con 42%, seguido del nivel malo con 33%, la calidad del servicio también obtuvo un nivel regular con el 41%, el resultado de correlación fue de $r=0.954$ y la significancia $p=0.000$, ello indicó una alta correlación entre las variables, de igual forma se evidenció correlación entre las dimensiones de la gestión con la calidad, siendo el de ejes transversales ($r=0.957$) el de mayor relación. Se concluyó que si existe relación entre las variables

Ruiz (2021) se planteó por objetivo determinar la relación entre el Gobierno digital con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín. Fue un estudio cuantitativo, básico, de alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental, tipo transversal. La muestra se constituyó por 50 usuarios. Se consideró a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se

obtuvieron como resultados que el nivel de la satisfacción se encontraba en el nivel medio (56%), seguido del nivel alto (44%), mientras el nivel del gobierno se ubicó con predominancia en el nivel medio (39%), respecto a las dimensiones de la satisfacción, la confianza predominó en el nivel medio (68%), de igual manera la expectativa (66%), sin embargo, la calidad alcanzó predominancia en el nivel alto (64%), en tanto, para correlación el resultado fue $r=0.818$ y la significancia $p=0.000$. Se concluyó que existe relación entre las variables.

Calle (2021) se formuló por objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad. Se basó en una investigación cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental. Se aplicó una muestra censal constituyéndose 53 usuarios. Se empleó como técnica a la encuesta y de instrumento al cuestionario. El principal resultado que se obtuvo fue la evidencia de relación entre las variables, cuyo resultado fue $p=0.000$ para la significancia, mientras para el coeficiente de correlación fue $r=0.649$, lo cual demostró una correlación alta y positiva. La conclusión determinó que un buen sistema de gestión documental incide en la satisfacción de los usuarios.

Muñoz (2020) consideró como objetivo identificar la relación del trámite documentario y la satisfacción del usuario de una municipalidad. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. El resultado de correlación fue $r=0.711$ lo cual indicó una relación alta entre las variables, mientras la significancia fue de $p=0.000$, por otro lado, el nivel del trámite documentario predominó en el nivel regular con el 41,6%, seguido del adecuado con 30% y el nivel inadecuado con el 28.3%. La conclusión determinó que existe relación entre las variables de estudio.

Chirinos (2019) en su estudio buscó determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima. La investigación fue de metodología cuantitativa, básica, de alcance correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 60 usuarios. Se empleó la encuesta y el instrumento el cuestionario. Entre los resultados se evidenció que el nivel predominante de la gestión fue poco eficiente

con 48,3%, seguido del nivel deficiente con 35%, mientras el resultado de correlación resultó $r= 0.833$ y la significancia $p=0.000$. La conclusión determinó que la gestión documental si incide en la calidad de atención.

En el ámbito internacional, Moreira (2021) tuvo por propósito determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Municipal de Manta, Ecuador. Fue un estudio de metodología cuantitativa, de alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. Se consideró una muestra de 168 usuarios. Se empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvieron como resultados que el 56% de los usuarios se encuentra muy satisfecho, seguido del 23% que está moderadamente satisfecho, respecto al resultado de correlación, se obtuvo como valor de significancia $p=0.000$, mientras el coeficiente de correlación fue $r=0.788$. Por lo cual, se concluyó que existe relación entre las variables de estudio.

Carpio (2020) en su investigación se planteó por objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba. La metodología fue cuantitativa, descriptiva-correlacional, diseño no experimental. La muestra considerada fue de 284 usuarios. Se utilizó como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que la satisfacción de los usuarios predominaba en el nivel bajo con el 34,8%, seguido del nivel promedio con el 33,1% y alto con el 32,%, por otra parte, el resultado de correlación fue $r=0.147$ y la significancia $p=0.013$. La conclusión determinó que existe relación significativa entre las variables, sin embargo, es de nivel muy bajo.

Alonso (2020) en su investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo del Cantón Babahoyo. Fue una investigación cuantitativa, de nivel básico, descriptivo-correlacional, diseño no experimental y tipo transversal. La muestra se constituyó por 384 usuarios. Se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que los usuarios, el 49,7% se sentían satisfechos, el 43,2% medianamente satisfecho y el 7% muy satisfechos, respecto al resultado de correlación de las variables,

este fue $r=0.668$ y $p=0.000$. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa.

Méndez (2019) se planteó como objetivo analizar entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de Rentas Internas en Guayaquil. Se basó en una investigación de metodología cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 380 usuarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El resultado de correlación de las variables fue $r=0.792$ y de significancia fue $p=0.000$, lo cual indicó relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, por otro lado, el nivel de la satisfacción obtuvo un predominio en el nivel regular con el 77,9% y el 8,9% en el nivel bueno respectivamente. Se concluyó que una buena calidad del servicio brinda una adecuada satisfacción al usuario y por tanto existe relación entre ambas variables.

Respecto al **marco teórico**, la variable gestión documental se tendrá en cuenta la gestión por procesos, el cual como lo indica Medina et al. (2019) la permanente búsqueda de mejora de los procedimientos, disminución de los tiempos, la entrega de un producto o servicio de calidad, el cumplimiento de metas conlleva a las instituciones a interesarse por estos aspectos. Asimismo, Martínez et al. (2020) indica que las instituciones realizan actividades por medio de la interacción que dan como resultado al logro de los objetivos de los mismos, actividades que interactúan y definen una determinada forma de brindar un servicio, ante ello, es necesario en primer lugar entender el funcionamiento de los procesos en las áreas que las realizan, para luego definir las propuestas de mejora espacial, funcional y tecnológica, con lo cual se asegura un pleno desempeño de la administración pública y atención de las necesidades del usuario.

La gestión por procesos, como lo refiere Campaña et al. (2020) alude a que las instituciones u organizaciones se distinguen por la estructura que las componen, en donde se puede observar que cada departamento o área se especializa y cumple una función determinada, la cual se relaciona según las normas legales que las establecen, sin embargo, en ciertas ocasiones no están en línea a las necesidades de los usuarios que requieren su atención y por tanto ven afectados su satisfacción, puesto que ante la existencia de incoherencia entre

el proceso y la satisfacción, ocurre pues un desajuste que se evidencia en largos tiempos de espera, y en costos.

Mescua et al. (2020) la gestión por proceso tiene por objetivo la armonización de los procedimientos organizativos en relación con la satisfacción del usuario, es decir, dicha gestión empieza por la identificación de las situaciones críticas para proponer alternativas de solución al problema, por medio de acciones planificadas, eficaces y coherentes con enfoque de brindar un buen servicio que genere valor público.

En relación a las teorías que permiten comprender la variable satisfacción del usuario, se ha considerado el Modelo ACSI, el cual busca explicar no sólo la percepción real del cliente o usuario, sino que también se enfoca en predecir el comportamiento del cliente o usuario en el porvenir., el término ACSI proviene de la abreviatura que significa *American Customer Satisfaction Index*, que traducido se refiere a la *Satisfacción del cliente estadounidense*, cuya finalidad es examinar de forma integral el nivel de satisfacción del cliente o usuario con base en el proceso del servicio recibido o del producto consumido (Dan & Feng, 2021).

Este modelo según Zambrano e Hinojosa (2021) tiene en consideración los factores que influyen en la satisfacción del cliente como las expectativas, calidad técnica, el valor percibido y la confianza, siendo estos aspectos constituyentes en el impulso de la satisfacción del usuario, en tal sentido, producto de la satisfacción se producirá bien sea las quejas o la lealtad del cliente. Por tal razón, como afirma Aktepe et al. (2019) el modelo ACSI orientado hacia el análisis de las instituciones públicas, pretende comprender la causa y el efecto de la satisfacción de los usuarios que reciben un servicio de la entidad, ello con el propósito de crear estrategias que permitan evaluar el comportamiento del usuario respecto a lo que recibe como servicio de la institución, en el logro de las metas y objetivos, siendo posible lo descrito a través de la identificación y análisis de los niveles de satisfacción.

En relación al **marco conceptual**, la gestión documental, según Vargas et al. (2021) la gestión documental se enmarca en aquel procedimiento, sistema que comprende la recepción documentaria, clasificación y distribución según corresponda al área responsable, ello implica un acompañamiento hasta su tramitación, con el fin de verificar la autenticidad y confiabilidad del documento.

Momblanc y Castro (2020) establece que la gestión documental se relaciona con la creación, recepción y utilización de los documentos por parte de una institución u organización durante la realización de sus funciones, por lo cual deben dar creación a documentos fidedignos que permitan la secuencia de las tareas y en el marco legal que lo garantiza.

Por otro lado, Crespo (2019) la gestión documental se define como el conjunto de procesos que se agrupan entre sí, permite que la institución tenga la capacidad de generar procedimientos documentarios centrados en brindar un servicio adecuado y como parte de los resultados del tratamiento documental.

En cuanto a las dimensiones de la gestión documental, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital en el documento que se emitió en el año 2017 plantea las siguientes dimensiones: Ejes transversales, esta dimensión comprende la constante búsqueda por parte del responsable de la institución pública de hacer cumplir la normativa y disposición en la aplicación de la gestión documentaria, para lo cual debe considerar evaluar y analizar el desarrollo de la implementación de la gestión documentaria (Secretaria de Gobierno Digital, 2017).

Prada (2020) expresa que los ejes transversales en la gestión documental como parte de la política estatal debe ser una herramienta de gran nivel en la modernización de los procesos administrativos, reflejo y explicación del sistema documentario, describiendo los principios que caracterizan a la institución en la aplicación de la gestión documentaria, acciones y compromiso a considerar en el cumplimiento las normativas legales asumidas por los niveles de jerarquía y personas responsables.

Los Requisitos la dimensión se relaciona con la responsabilidad que tiene el funcionario o responsable de la gestión documentaria de ejecutar y aprobar las políticas y lineamientos del Modelo de Gestión Documentaria, para ello se debe considerar tener un panorama real del entorno y estar en relación a las metas y objetivos institucionales planteados en el plan estratégico institucional (Secretaria de Gobierno Digital, 2017).

Del Castillo et al. (2021) señala que este aspecto en la gestión documental se relaciona con el conocimiento que deben tener los encargados vinculados a la gestión documental sobre las características o requisitos que se requieren en los

procesos administrativos, ello también será conocido por parte de los usuarios, con el objetivo de emitir una valoración crítica, observación, opinión y soluciones ante posibles problemas.

Por último, los Procesos, se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos administrativos de la gestión documentaria, como parte de las actividades gestión realizado por los funcionarios o servidores responsables en el tratamiento documentario, cuya finalidad es el alcance de los objetivos institucionales, optimizando recursos y procesos que permitan un mejoramiento continuo de la gestión documental (Secretaría de Gobierno Digital, 2017).

Relacionado a esta dimensión, Prado y Esteban (2016) indica que la gestión documental ser parte de una planificación y diseño de procedimientos ordenados que se interrelacionan recíprocamente, de manera que el responsable de la gestión se preocupa por mantener la dinámica e influencia de los procesos administrativos, cuyo fin es la satisfacción de la necesidad de información del usuario.

Peña et al. (2020) menciona que la gestión documental involucra algunos aspectos dentro de sus funcionalidades de proporcionar la información requerida por los interesados, estos aspectos implican: *i)* determinar los plazos de retención, para ello la institución necesita antes consultar otra información adicional, que evite gastos innecesarios a la institución y contribuya al cumplimiento del proceso administrativo; *ii)* dentro del marco legal, quiere decir que todo proceso llevado a cabo por la institución debe enmarcarse en el área de las leyes y normas internacionales, como nacionales; *iii)* registros actualizados, aquello quiere decir que la institución debe mantener una actualización del registro documentario y *iv)* protección de información vital, tiene que ver con la reserva de los datos relevantes de la institución como de los usuarios para el buen desarrollo de las actividades públicas.

La importancia de la gestión documental en el marco de la simplificación administrativa debe permitir la gestión del desarrollo de las entidades del estado por medio de la elaboración de planes desde las políticas del gobierno, aquello en orientación a la búsqueda del mejoramiento de la calidad del servicio, lo cual se debe manifestar en la aceleración de los tiempos del servicio, en los trámites documentarios, en los costos, etc., de esa manera las entidades podrán lograr sus

objetivos, tener mayor competitividad y generado una mayor satisfacción en los diferentes usuarios (Silva & Delgado, 2020).

De igual modo, Eito-Brun y Calleja (2020) referenciando a la norma ISO 15489 expresa que el profesional encargado de la gestión documental debe sumar esfuerzos por comprender y atender satisfactoriamente las necesidades de los interesados, tanto sean internos como externos, siendo muchos de ellos provenientes de la ciudadanía, usuarios de servicios, etc.

Sobre la conceptualización de la variable satisfacción del usuario, según la Real Academia Española (2020) el término satisfacción se entiende como el acto o consecuencia de satisfacerse o satisfacer, es decir, es producto de satisfacer una queja o una emoción y que conlleva a la calma (Olivas et al., 2021). En la misma línea, Díaz et al. (2022) señala que la satisfacción es aquella acción o sentimiento que percibe el usuario en relación a una definida prestación de servicio recibida por parte de la institución pública y que ciertamente aquello le beneficia. Según Getahun (2020) la satisfacción se conceptualiza como la evaluación general con base en la percepción y la experiencia del servicio o consumo del producto en un determinado tiempo.

En cuanto a las Dimensiones de la Satisfacción del usuario, se considera a la Confianza, según Pooya et al. (2020) indica que la confianza hace referencia a la creencia que tiene el usuario o cliente respecto al servicio que recibe del proveedor, el cual tiene como propósito satisfacer las necesidades requeridas, es por eso que, la confianza se produce a partir de la observación y la capacidad de respuesta que espera de la organización, los empleados, funcionarios. Keskar et al. (2020) define la confianza como un constructo que expresa la voluntad de creer en el servidor que ofrece un eficiente servicio, lo cual incide en la relación que se pueda establecer con el cliente o usuario, de manera que se contribuye con este aspecto a la satisfacción misma.

La dimensión expectativa se comprende como lo señala Olivas et al. (2021) las probabilidades razonables de que suceda u ocurra algo, que se presente lo esperado, pero también se relaciona con las oportunidades de la obtención de beneficios, premios, dádivas, puestos, entre otros. Esta dimensión como lo indica Gancino (2020) se refiere a la unidad de medida que evalúa previamente la

calidad del producto o servicio que el usuario o cliente recibe de la organización, en tanto que son las experiencias previas al consumo.

También se considera a la calidad técnica entendida como el sentimiento real del cliente o usuario después de hacer uso del producto o servicio, esto implica aquel sentimiento de necesidad específica del cliente o usuario, aquel sentimiento que rodea al servicio/producto y en general el sentimiento por la calidad del producto/servicio (Mao & James, 2020). Hung (2020) manifiesta que la calidad se relaciona al juicio subjetivo que emite el usuario o cliente sobre las características del producto o servicio y que influye positivamente en la satisfacción.

Finalmente, el valor percibido, al respecto, Li y Wang (2021) indica que el valor percibido se relaciona a la percepción que realiza el usuario de los elementos y aspectos de calidad del servicio que recibe de la organización, siendo ello un indicador de fuerte incidencia en la confianza.

En relación, esta dimensión se define como la evaluación relativa del producto o servicio que recibe el cliente o usuario, en comparación con el monto retribuido por lo recibido, aquella evaluación de alguna forma influye en la toma de decisiones del cliente de volver adquirir el servicio o producto. (Keskar y otros, 2020).

Ruíz y Delgado (2020) indica que los servicios que brindan las entidades del sector público deben orientar sus esfuerzos hacia la solución de los principales problemas que se presentan respecto a la administración estatal, de modo que la población reciba a través de las diferentes gestiones que realiza en las instituciones del gobierno un trato eficiente y oportuno y con aquello dar cumplimiento a los objetivos de las políticas públicas, la cual se estructuran para resolver los problemas sociales con servicios adecuados y promoviendo relaciones buenas con la población.

En el **marco normativo** de la Modernización de la Gestión Pública como política, la cual se sustenta en contribuir que todas las entidades del Estado, en los distintos niveles de gobierno tengan como objetivo adecuar sus procesos a una modernización que tengan consecuencias en el desarrollo y bienestar de la población y del país (Presidencia de Consejo de Ministros, 2017), por tal razón, la Secretaría de Gobierno Digital, emitió la Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI-

YAC-HGA en la cual señala por medio del Decreto Legislativo N°1310 en el artículo 8 que el Modelo de Gestión documental debe ser una guía para adecuadas prácticas en la gestión documental, lo cual debe permitir una simplificación de los procesos administrativos en las entidades públicas, asimismo, debe estar dicho modelo sostenido sobre elementos de mutua interrelación entre las instituciones del Estado, con la finalidad de implementar y mantener la documentación producida con una orientación al debido proceso, ello con identificación en el suscriptor, digitalización del documento, preservación y utilidad del mismo (PCM, 2017).

En el **marco referencial** abarca la definición de los siguientes términos, participación: se trata del involucramiento de las personas, intercambiando conjunto de ideas o argumentos en el que tienen propósitos afines que permiten resolver la necesidad de cada uno (Montecinos & Contreras, 2019). Capacitación: son los procesos sistematizados que permite mejorar la conducta de una persona, por lo que permite el desarrollo de sus conocimientos y habilidades (Martínez et al., 2018). Eficiencia: dentro de lo gubernamental, existen acciones que deben ser realizadas particulares remitidas para la comunidad, las cuales son brindadas por entidades específicas (De la Garza et al., 2018). Gestión: son las metodologías que se centran en el estudio de casos, los cuales se orientan en procesos y diseños de la organización (Sánchez & Liendo, 2020). Desempeño: son las actitudes que conducen los comportamientos de los individuos, teniendo en cuenta las motivaciones con el fin de lograr los objetivos positivamente (Brito & Piedra, 2019). Comunicación: es una de las actividades que son conscientes y un medio para demostrar la opción pertinente que trata de interacción entre los individuos (Di Génova, 2018). Necesidades: Son las faltas con alta significancias que se presentan en conflictos, que se solucionan en un tiempo largo o corto de acuerdo al individuo (Di Génova, 2018). El recurso: Es parte de la administración pública que ayuda a la resolución de la documentación de la persona interesada (Machado & Rodríguez, 2020). Simplificación: se refiere al proceso claro, ágil, útil y sobre todo simple, que ejercen los funcionarios administrativos predispuesto a los derechos del ciudadano (Moreno & Aponte, 2019). Usuario: es todo aquel individuo que hace uso y satisface su necesidad de acuerdo a un servicio que

brindan las empresas o entidades públicas y privadas de manera personalizada (López, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Asimismo, el tipo de investigación fue básica, es decir tuvo como propósito aportar con los resultados al conocimiento científico, además de ser útiles en próximas investigaciones. El alcance del estudio fue correlacional, es decir se buscó tener evidencia de la relación entre las variables en estudio, al respecto Arias (2020) indica este tipo de alcance de la investigación se refiere a comprender el comportamiento de una variable en relación de otra variable. Ñaupas et al. (2018) señala que la investigación se diferencia por el enfoque que aborde el investigador, existiendo tres metodologías, las cuales son cuantitativa, cualitativa y mixta, de igual modo, se diferencia del tipo de investigación, siendo según el alcance de los resultados descriptivos, exploratorios, correlacionales y explicativos. En ese sentido, esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, puesto que lo que se buscó fue medir, analizar datos y procesarlos, de manera que se obtenga un conocimiento acerca del fenómeno en estudio.

Diseño de investigación: Por último, el diseño de investigación fue considerado es el no experimental, de tipo transversal; Hernández et al. (2018) explica que este diseño comprende la no manipulación de las variables, es decir, no existe experimento o estímulo sobre las variables de estudio y según el tipo, transversal se entiende como el recojo de la información en un solo momento dado.

3.2. Variables y operacionalización

Gestión documental

Definición conceptual: De acuerdo con Vargas et al. (2021) la gestión documental se enmarca en aquel procedimiento, sistema que comprende la recepción documentaria, clasificación y distribución según corresponda al área responsable, ello implica un acompañamiento hasta su tramitación, con el fin de verificar la autenticidad y confiabilidad del documento.

Definición operacional: las dimensiones planteadas por la Resolución de Secretaría del Gobierno (N° 001-2017-PCM/SEGD) las cuales son: ejes transversales, requisitos y procesos.

Indicadores: Gestión del cambio, atención al usuario y cumplimientos de funciones que pertenecen a la dimensión ejes transversales, asimismo, plataforma virtual y equipamiento, procedimiento administrativo, los cuales pertenecen a requisitos. Finalmente, inducción del personal, recepción y emisión, archivo y despacho, que son parte de la dimensión procesos.

Escala de medición: Escala ordinal, Likert

Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Según Getahun (2020) la satisfacción se conceptualiza como la evaluación general con base en la percepción y la experiencia del servicio o consumo del producto en un determinado tiempo.

Definición operacional: Las dimensiones planteadas según el Modelo el ACSI, las cuales son: confianza, expectativa, calidad técnica, valor percibido.

Indicadores: Calidad del servicio, solución de inconvenientes y accesibilidad del servicio, formar parte de la confianza, así también personal capacitado e información oportuna, percepción del servicio que conforman expectativa, por otro lado, cumplimiento de expectativas, expectativas y mejoras del servicio, como parte de la calidad técnica, finalmente la conformidad de la atención recibida, consultas y facilidades del servicio, son parte del valor recibido.

Escala de medición: Escala ordinal, Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población es el conjunto de objetos y personas que son parte de la investigación y que poseen características comunes (Carhuancho et al., 2019), a partir de aquí, en esta investigación se tuvo en consideración como población a los usuarios que gestionan sus trámites documentarios en las oficinas de un Gobierno Regional.

- **Criterios de inclusión:** Fueron incluidos aquellos usuarios mayores a los 18 años, que voluntariamente participen de la investigación y que estén realizando algún trámite documentario en la institución.
- **Criterios de exclusión:** Fueron excluidos aquellos usuarios menores a los 18 años, que no deseen participar del estudio y que no estén gestionado ningún tipo de trámite documentario en la institución.

Muestra: Según Castro (2019) la muestra es entendida como el subparte de elementos o individuos pertenecientes a la población, por ende, para los fines

de esta investigación la muestra estuvo conformada por 384 usuarios que gestionan documentos en dicha entidad pública.

Muestreo: Se define como el instrumento científico que tiene por propósito calcular el tamaño de la muestra que será objeto del análisis de investigación (Hernández y Carpio, 2019), en consecuencia, el muestreo que se utilizó en el estudio fue el muestreo de tipo probabilístico, ello quiere decir, se empleó la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones infinitas.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

n- tamaño de la muestra
N- población total, o, universo
z- porcentaje de fiabilidad
p- probabilidad de ocurrencia
q- probabilidad de no ocurrencia
e- error de muestreo

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación se definen según Arias (2020) como la forma que el investigador busca abordar la información de su muestra, es por ello que, para la presente investigación la técnica tomada que se tomó en cuenta la encuesta, Pimienta y De la Orden (2017) señalan que es la estrategia cuyo propósito es conocer la perspectiva de un grupo de individuos.

El cuestionario fue el instrumento que en correspondencia a la naturaleza de la técnica que se empleó fue el medio físico con el cual se obtendrá la información necesaria para el objetivo de la investigación, Bernal (2016) el cuestionario trata de una serie de interrogantes en relación a la medición de una variable de otras más. En la investigación fueron considerados dos cuestionarios, una por cada variable; en el caso de la Gestión documentaria el cuestionario

empleado será el de Flores, M. (2021) el cual fue adaptado según la investigación, la validez del instrumento se realizó por juicio de experto cuyo puntaje osciló entre 4.7 a 5.0 y una confiabilidad de .975, se compone de tres dimensiones: ejes transversales con 3 ítems, requisitos con 8 ítems y procesos con 4 ítems, todo el instrumento se basa con respuesta en escala Likert.

Por otra parte, el cuestionario para la medición de la variable satisfacción del usuario, se empleará el diseñado por Sánchez y Wensley (2021), el cual fue adaptado para los fines de la presente investigación, dicho instrumento fue validado por medio del juicio de expertos, mientras la confiabilidad determinó el coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado .915, el instrumento se compuso de cuatro dimensiones: confianza con 5 ítems, expectativas con 5 ítems, calidad técnica con 5 ítems y valor percibido con 5 ítems respectivamente, basándose en respuesta tipo Likert.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó los permisos correspondientes al área responsable de la entidad pública, ello con el fin de poder llevar a cabo el recojo de la información de los usuarios en las instalaciones de la mencionada institución y de modo que se tenga conocimiento de los fines de la investigación y se tenga el permiso correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de los datos se tuvo en cuenta que los instrumentos sean debidamente llenados por las unidades de análisis, luego se obtuvo la información por cada variable de estudio, fueron esquematizados con apoyo en el programa informático Microsoft Excel, luego se ordenaron y se obtuvo la información correcta y precisa, seguidamente se trasladaron a la base estadística SPSS versión 26, en donde se utilizó la estadística descriptiva e inferencia.

3.7. Aspectos éticos

Según Álvarez, P. (2018) los aspectos éticos se pueden clasificar en: Respeto por las personas: El principio refiere a la contemplación de la persona con sus capacidades y su derecho a decidir sobre sí mismo. Beneficencia: Este principio comprende el compromiso que asume el investigador respecto a la salud, protección y bienestar de los participantes del estudio. Justicia: Aquí se

refiere a que el investigador debe asignar de manera equitativa los beneficios y riesgos que suponen la realización de una investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se realiza con la finalidad de establecer la distribución de los datos o medias de la encuesta, de esta forma se seleccionará el estadístico adecuado que permitirá realizar la prueba de inferencia general y específica.

Tabla 1

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Ejes transversales	,230	384	,000
Requisitos	,147	384	,000
Procesos	,178	384	,000
Gestión documental	,109	384	,000
Confianza	,160	384	,000
Expectativa	,147	384	,000
Calidad técnica	,154	384	,000
Valor percibido	,159	384	,000
Satisfacción	,080	384	,000

De acuerdo con la tabla 1 se ha seleccionado el estadístico de normalidad Kolmogorov – Smirnov, puesto que la muestra es mayor a los 50 individuos ($n > 50$), en ese sentido, se observa que la significancia es 0,000, siendo esta menor al 0,05 por lo tanto, los datos siguen una distribución no paramétrica.

Contrastación de Hipótesis general

Tabla 2

Correlación entre la gestión documental y la satisfacción

			Gestión documental	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	384	384

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 2, existe una correlación significativa entre la variable de Gestión documental y la variable Satisfacción de acuerdo al P valor de $0,000 < a < 0,05$ donde el coeficiente es muy bajo, siendo este 0,861.

Análisis descriptivo

Gestión documental

Tabla 3

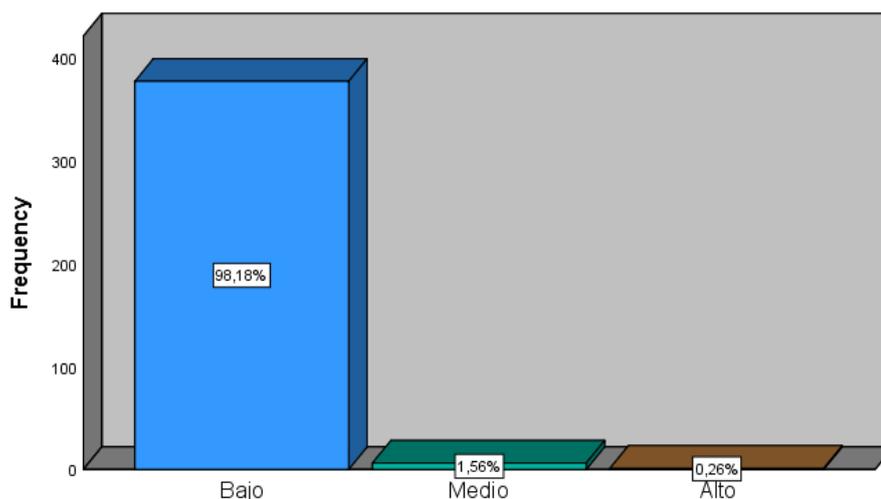
Nivel de Gestión documental

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	377	98,2
Medio	6	1,6
Alto	1	,3
Total	384	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 1

Nivel de Gestión documental



De acuerdo con la tabla 3 y la figura 1, se evidencia el nivel de gestión documental que perciben los usuarios del Gobierno Regional, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 98,18%, siguiendo el nivel medio en un 1,56% y finalmente el nivel alto en 0,26%.

Satisfacción

Tabla 4

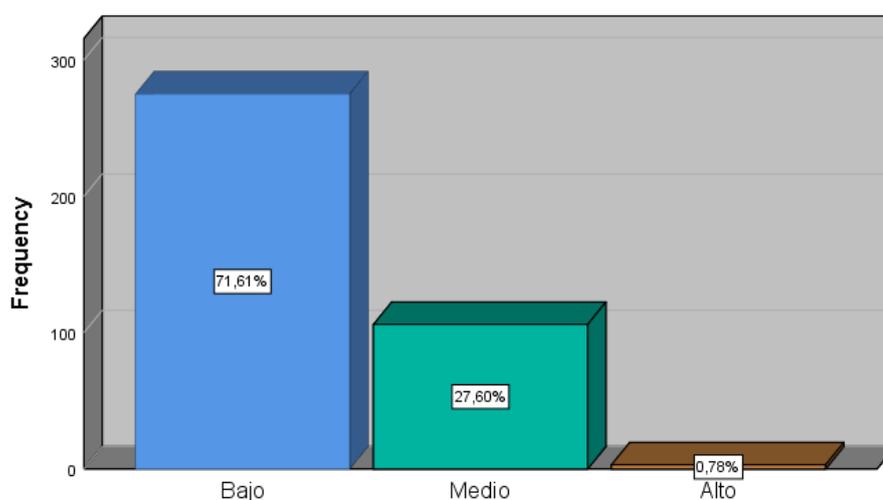
Nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	275	71,6
Medio	106	27,6
Alto	3	,8
Total	384	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de Satisfacción



Según con la tabla 4 y la figura 2, se muestra el nivel de satisfacción que perciben los usuarios del Gobierno Regional, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 71,61%, siguiendo el nivel medio en un 27,60% y finalmente el nivel alto en 0,78%.

Dimensiones de la Satisfacción

Tabla 5

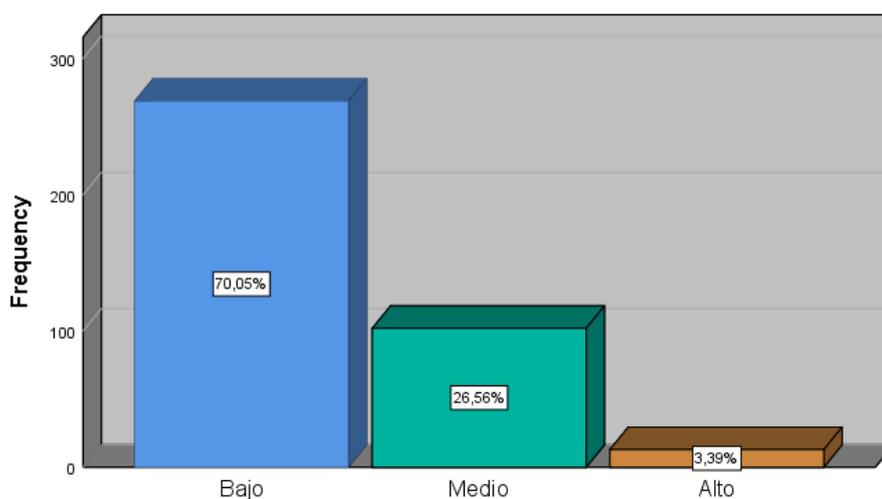
Nivel de confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	269	70,1
Medio	102	26,6
Alto	13	3,4
Total	384	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Nivel de Confianza



Según con la tabla 5 y la figura 3, se observa que el nivel de confianza que perciben los usuarios del Gobierno Regional, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 70,05%, siguiendo el nivel medio en un 26,56% y finalmente el nivel alto en 3,39%.

Tabla 6

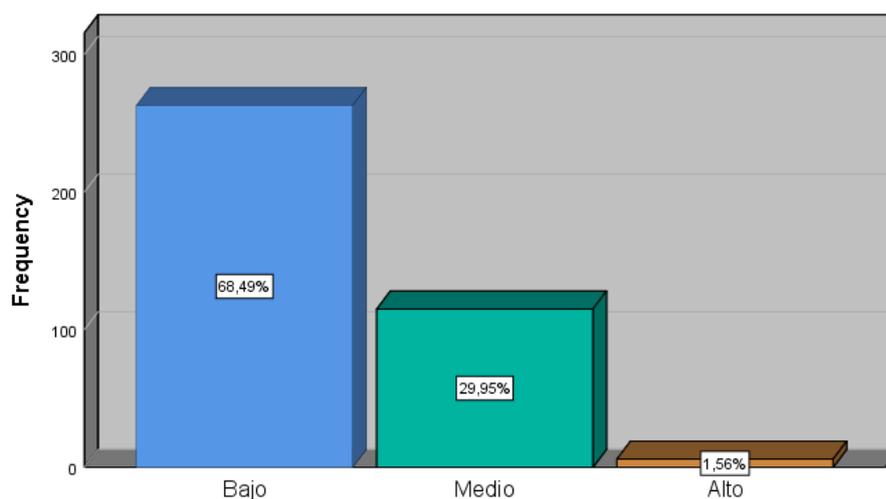
Nivel de expectativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	263	68,5
Medio	115	29,9
Alto	6	1,6
Total	384	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Nivel de Expectativa



Según con la tabla 6 y la figura 4, se observa que el nivel de confianza que perciben los usuarios del Gobierno Regional, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 68,49%, siguiendo el nivel medio en un 29,95% y finalmente el nivel alto en 1,56%.

Tabla 7

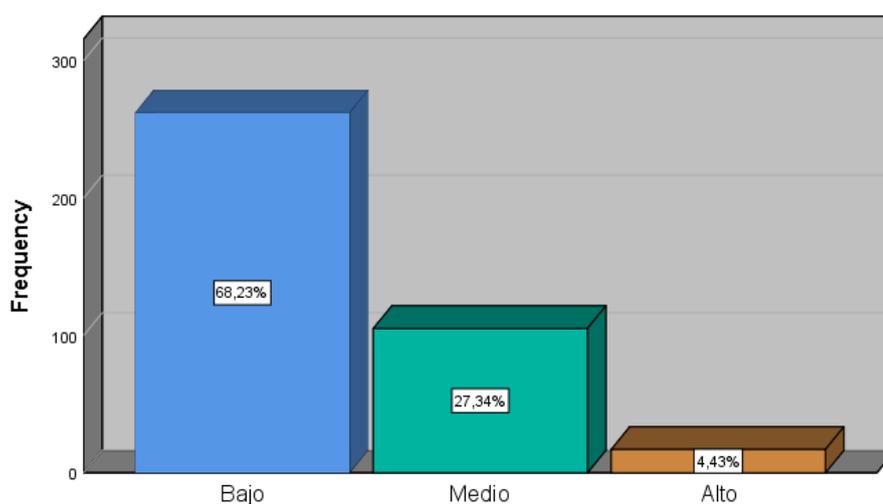
Nivel de calidad técnica

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	262	68,2
Medio	105	27,3
Alto	17	4,4
Total	384	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Nivel de Calidad técnica



De acuerdo con la tabla 7 y la figura 5, se evidencia el nivel de gestión documental que perciben los usuarios del Gobierno Regional, así como también, donde predomina en gran porcentaje, es el nivel bajo en un 68,23%, siguiendo el nivel medio en un 27,34% y finalmente el nivel alto en 4,43%.

Tabla 8

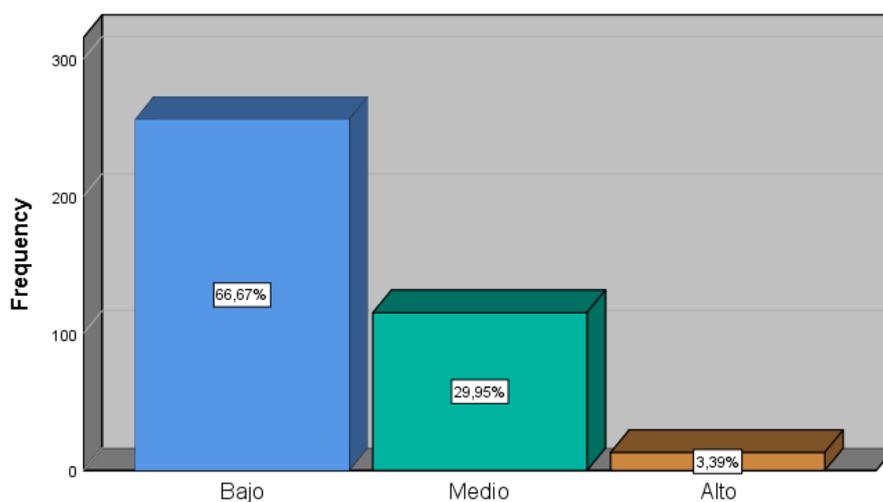
Nivel de valor percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	256	66,7
Medio	115	29,9
Alto	13	3,4
Total	384	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Nivel de Valor percibido



De acuerdo con la tabla 8 y la figura 6, se evidencia el nivel de gestión documental que perciben los usuarios del Gobierno Regional, así como también, donde predomina el nivel bajo en un 66,67%, siguiendo el nivel medio en un 29,95% y finalmente el nivel alto en 3,39%.

Análisis inferencial

Tabla 9

Correlación entre Gestión documental y las dimensiones de Satisfacción

Correlaciones			Gestión documental
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	,249**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	384
	Expectativa	Coefficiente de correlación	,424**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	384
	Calidad técnica	Coefficiente de correlación	,721**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	384
	Valor percibido	Coefficiente de correlación	,721**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	384

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 9, se puede evidenciar que la Gestión documental se relaciona significativamente con Confianza en un coeficiente bajo de 0,249. Asimismo, existe una correlación significativa con Expectativa en un coeficiente moderado de 0,424, de igual forma se relaciona de manera alta con calidad técnica en un 0,721 y finalmente, con Valor percibido de coeficiente alto en un 0,721.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como propósito primordial determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción de usuarios del Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, donde se logró identificar los múltiples procesos que debían seguir los individuos, confiando en una entidad pública. En esa línea, los resultados evidenciaron que existe una relación significativamente positiva baja entre el Gobierno Regional y la satisfacción, de esa manera se aceptó la hipótesis general, esto explicaría que si la gestión documental es escasa, es decir, no se efectúa adecuadamente, entonces la satisfacción del cliente también disminuye, es así que se coincide con Calle (2021) quien en su pesquisa logró identificar que la significancia fue de 0,000 en la que el coeficiente resultó ser positiva y alta, del mismo modo, Muñoz (2020) también encontró que el trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario, en el que el coeficiente fue alta e igualmente, Flores (2021) determinó una relación que evidencia ser muy alta y positiva entre la gestión documental y la calidad de servicio en una municipalidad.

Por lo que este tipo de relaciones se debe considerar en una mejora para la variable gestión documental de modo que eso influirá en la satisfacción, donde la gestión aumente y se realice de forma adecuada entonces la satisfacción aumentará también, tal como lo menciona Medina et al. (2019) con respecto a la gestión de los procesos, que usualmente, se busca perfeccionar los procedimientos, basándose en simplificar el tiempo para proceder a la entrega de algún producto o servicio teniendo como factor fundamental a la calidad, en consecuencia, se notará el cumplimiento de objetivos propuestos, se logrará que las entidades requieran expandir más sus propósitos e incluso mostrar interés por otros aspectos. Por su parte Dan & Feng (2021) señalaron que efectivamente predecir los comportamientos de los usuarios es factible, según los resultados si la relación es baja, entonces se percibe que los individuos no se sienten totalmente satisfechos debido a que son diversos los factores que influyen en su satisfacción.

Ahora bien, lo mencionado se adecúa a lo que indica Campaña et al. (2020) y Mescua et al. (2020) ya que toda organización se identifica a una estructura donde existe un área que se especializa y cumple una función

señalada, además se ve relacionada a normas legales, no obstante, para los usuarios la línea que siguen no están acorde a sus requerimientos, de ese modo afecta a su satisfacción, puesto que ante la existencia de incoherencia se evidencia un desajuste acerca de los largos tiempos de espera y costos. Además, con respecto a la gestión por procesos, que tienen como objetivo la armonización de aquellos procedimientos de organización que se asocian con la satisfacción del usuario, en pocas palabras, la gestión comienza por identificar cuáles son las situaciones críticas, los altibajos, de esta manera, conllevará a proponer soluciones para subsanar el problema, a través de acciones que deben ser planificadas, representadas con eficacia y coherencia, con la finalidad de brindar un buen servicio con valor público. Según ello, se debe hacer uso eficazmente del Decreto Legislativo N°1310 en el artículo 8 que el Modelo de Gestión documental, que contribuye a adecuar los procesos de modernización, con el propósito de continuar implementando la documentación, que efectivamente tendrá que tener ciertos requisitos para poder utilizarla, tales como la identificación, digitalización del documento, preservar y utilizar el mismo (PCM, 2017).

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico Identificar el nivel de la variable gestión documental en el Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, en el que a nivel nacional se vivía en una constante incertidumbre, además de los trámites por realizar en múltiples entidades de servicio público que normalmente conlleva a la dinámica virtual, sin embargo, en el estudio se ha evidenciado que el nivel de gestión documental en el Gobierno Regional es en gran porcentaje bajo en un 98% además los niveles medio y alto, totalmente ínfimos, de esta manera Vargas et al. (2021) resaltó que se debe entender que la gestión documental es un procedimiento que abarca una sistematización de recepción documentaria, que permite clasificar y distribuir hacia las áreas correspondientes quienes se hacen responsables de ello, sin embargo, se deberá realizar un acompañamiento de inicio a fin, brindando seguridad del proceso, verificando la fiabilidad y autenticidad de la documentación.

De este modo, los resultados concuerdan en cierta parte con los obtenidos por Flores (2021) en el que refiere que la gestión documentaria normalmente fue regular en un 42% pero juntamente a ello, el nivel malo, de igual forma, Chirinos

(2019) señaló en su indagación que el nivel predominante acerca de la gestión documental en una Beneficencia en Lima, fue de nivel poco eficiente, obteniendo una tendencia al nivel deficiente, en esa línea, los estudios corroboran la inclinación al nivel bajo o deficiente de la gestión documental, por lo que se asume, que los procesos que se llevan a cabo no son los correctos, y son en muchas ocasiones, los administrativos a cargo quienes no accionan eficazmente, tal como lo menciona Secretaria de Gobierno Digital (2017) la responsabilidad que tiene un funcionario de la gestión documentaria se basa en aprobar los lineamientos del Modelo de Gestión Documentaria, es así que tiene que ver el panorama de su entorno, estar comprometido con el cumplimiento de propósitos, los cuales se han planteado institucionalmente.

En ese orden ideas, con relación al segundo objetivo específico Identificar el nivel de la variable satisfacción de usuarios del Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, es el usuario quien tiene expectativas y actividades que pretenden ser realizadas por el entorno de gestión, en ese sentido es primordial la calificación acerca de la satisfacción según la perspectiva del usuario acerca de si se ha cumplido o abordado sus necesidades, esto guarda relación con lo que menciona Getahun (2020) y es que la satisfacción es como una evaluación general en primera instancia relacionada a la percepción, seguidamente de la experiencia en el servicio o consumo del producto en un tiempo determinado.

En este caso los resultados evidenciaron que el nivel bajo fue el predominante, sin embargo, el nivel medio se presentó en el nivel alto que no tuvo gran significancia, de esta forma, se difiere con los resultados mostrados por las investigaciones anteceditas, con lo señalado por Bravo (2022) en el que la satisfacción de los usuarios alcanza un nivel regular, seguidamente del nivel óptimo, sobreentendiendo que no hay en lo absoluto un nivel bajo o deficiente. Asimismo, Moreira (2021) explicó que, en su estudio, los usuarios se encontraban muy satisfechos siendo más de la mitad quienes eran atendidos efectivamente, mientras que otro porcentaje estaban moderadamente satisfechos y en última instancia poco significativa el nivel poco satisfecho. Por otra parte, Méndez (2019) refirió que en su estudio solo se mostró la satisfacción regular y por otro parte los usuarios se encontraban totalmente satisfechos. A pesar de que los resultados

demuestran un nivel ínfimo en cuanto a la satisfacción, se hace hincapié en que conflictuaron también a los miembros del cuerpo administrativo, evidenciando una constante molestia entre los pares, por otro lado, esto también conllevaría a las amonestaciones, las denuncias de igual forma la sobre exposición del trato, la escasez de organización y compromiso por parte de las entidades públicas. Fuera de la implementación virtual, se ha evidenciado que las acciones se realizan sin algún tipo de previsiones, ni modificaciones, además de la falta de empatía para aquellos individuos que necesitan la documentación, quienes han sufrido los estragos de la pandemia, entonces cómo no reflejar la poca satisfacción del usuario estos últimos años.

Entre tanto, respecto al tercer objetivo específico Describir los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de usuarios del Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, en tanto, los resultados evidenciaron que, en primera instancia, el nivel de confianza del usuario es en gran porcentaje, el nivel bajo, sin embargo el nivel medio fue el segundo con predominancia y por último el nivel alto, siendo la confianza deficiente en alcanzar una tendencia de mejora. Por consiguiente, la expectativa de los usuarios se encuentra en un nivel bajo, asimismo, el nivel medio se presentó seguidamente, y finalmente no siendo relevante el nivel alto, de esta manera, se comprende que la expectativa de los individuos no guarda relación a la satisfacción de sus necesidades, consta la deficiencia, de igual forma, la calidad técnica que perciben los sujetos es de nivel bajo, seguido del nivel medio y el nivel alto. En esa línea, el valor percibido que se corroboró, pertenece al nivel bajo, seguido del nivel medio, y finalmente el nivel alto. De esta manera, se desglosa cuáles son los aspectos que no siguen una línea de funcionamiento adecuado para el éxito de la asistencia en cuanto a las necesidades que refieren los usuarios día a día, en la que ellos esperan se efectúe inmediatamente, de acuerdo al tiempo establecido, de igual forma sucede con la confianza, verificando las reiteradas ineficiencias por parte del personal, además de sobrepasar el límite de temporalidad, es decir, el tiempo de espera, entre otras situaciones, repercutirá en que el sujeto no sienta la fiabilidad tanto del trato como de los trámites que requiere, por otro lado, la calidad percibida por el usuario está basada en que después de haber observado y pasado por el largo proceso, decida emitir lo que piensa acerca de lo que se le

ha entregado, en este caso la documentación, desde el momento que inicia hasta que termina dicho proceso. Finalmente, el valor percibido es netamente bajo puesto que debe costear un servicio que lamentablemente no lo satisface, en consecuencia, de todo lo que ha tenido que pasar, por lo que existe cierta influencia acerca de las cuestiones que deberá tomar en un futuro.

En relación a los resultados, se difiere de los resultados obtenidos por Bravo (2022) donde las dimensiones mostraron altos índices de porcentajes, con respecto a la expectativa, el nivel regular fue el que tuvo mayor predominancia, sin embargo su nivel óptimo fue el siguiente, refiriendo que existen cuestiones proyectadas a mejora, de igual forma, la percepción se evidenció en un nivel óptimo y el nivel regular. Con respecto a Ruiz (2021), también se sigue la misma temática puesto que de acuerdo a la dimensión de confianza, se logró verificar que el nivel prominente fue el medio, de igual forma la expectativa siendo la segunda con más porcentaje, no obstante, la calidad contó con un nivel alto siendo los usuarios satisfechos en esos aspectos. A pesar, de que los resultados de los precedentes sean óptimos, el conflicto de acuerdo a lo obtenido en el presente estudio evidencia que las dimensiones pertenecen a factores relevantes, es decir, en relación a lo mencionado por Zambrano e Hinojosa (2021) se han considerado en los modelos teóricos a ciertos factores que influyen en la satisfacción del usuario dando entrada a las expectativas, calidad, valor y confianza, quienes impulsan a las conductas o comportamientos del individuo, que pueden llegar a ser, positivos o negativos, es decir, la lealtad o las quejas, respectivamente, en ese sentido, la última consecuencia tiene más porcentaje de probabilidad.

Finalmente, por su parte, el objetivo específico cuatro fue Determinar la relación entre la gestión documental y las dimensiones de satisfacción de usuarios del Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-1, por lo que se pudo evidenciar que la correlación entre la Gestión y con cada una de las dimensiones de satisfacción, efectivamente es significativa por lo que el coeficiente de correlación varía de acuerdo a confianza que mantiene un coeficiente bajo, con expectativa en un coeficiente moderado, de igual forma se relaciona de manera alta con calidad técnica y el valor percibido de coeficiente alto. Por lo tanto, el grado de correlación que encontró Carpio (2020) en los

fenómenos de su estudio lo cual fue significativa pero con un nivel bajo, por otro lado, en cuanto a lo que refirió Alonso (2020) acerca de la relación, esta fue positiva y significativa. En ese sentido, la gestión documentaria si se modifica con el fin de lograr una mejor satisfacción, y por supuesto en cada dimensión que es percibida por el usuario. En ese sentido, la relación entre la gestión documental y las dimensiones que comprenden la satisfacción del usuario, tal como la expectativa, se debe evaluar que esta aumentará en cuanto la gestión documentaria sea la adecuada, desde el primer momento en que se atiende el usuario, se pueda cumplir con las expectativas de este, de igual forma sucede con la confianza, cuando la gestión documentaria es ineficiente, la confianza automáticamente disminuirá en rasgos muy altos. Por otro lado, la calidad se obtiene en un porcentaje medio de modificarse, por lo que la gestión incide en gran cantidad en aquellos usuarios que ya no perciben la calidad adecuada en el proceso después de haber observado y pasado por el largo proceso. Finalmente, el valor percibido tiene de igual manera un pertinente porcentaje en el que los usuarios asumen positivamente la gestión documentaria, logrando costear y valorizar los trámites, sin embargo, más de la mitad de usuarios seguirá coincidiendo que afecta su estado económico, conllevando a las quejas, asimismo, por el otro lado, los gestores de las áreas no habrán cumplido con sus objetivos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una correlación significativa entre la variable de Gestión documental y la variable Satisfacción en el Gobierno Regional durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, de acuerdo al P valor de $0,000 < a 0,05$ donde el coeficiente es muy bajo, con el Rho de Spearman siendo este de 0,861.

Segunda: Se identificó que el nivel de gestión documental en el Gobierno Regional durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19 es en gran porcentaje bajo en un 98% además los niveles medio y alto en un 1,56% y 0,26% respectivamente.

Tercera: Se identificó que el nivel de Satisfacción en el Gobierno Regional durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, los resultados evidenciaron que el nivel bajo fue el predominante con un 71,61%, sin embargo, el nivel medio se presentó en un 27,60% por lo que el nivel alto tan solo obtuvo un 0,78%.

Cuarta: Se describió el nivel de las dimensiones de satisfacción en el Gobierno Regional durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, por lo que el nivel de confianza que predominó fue el nivel bajo en un 70,05%, en la expectativa de los usuarios se encontró gran relevancia en el nivel bajo con un 68,49%, la calidad técnica que presentó un nivel bajo de 68,23%. En esa línea, el valor percibido predominó en el nivel bajo en un 66,67%.

Quinta: Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión documental y las dimensiones de satisfacción en el Gobierno Regional durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, de acuerdo al P valor de $0,000 < a 0,05$ por lo que el coeficiente de correlación varía de acuerdo a confianza ($rs=0,249$), con expectativa ($rs=0,424$), de igual forma con calidad técnica en un ($rs=0,721$) y el valor percibido ($rs=0,721$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a los miembros de gestión que se realiza en el Gobierno Regional, delegar funciones de seguimiento personalizado a los usuarios con el fin de encauzar sus necesidades que normalmente presentan en las instalaciones gubernamentales.

Segunda: Se recomienda a los miembros de gestión presentes en el Gobierno Regional, realizar capacitaciones e involucramiento a sus colaboradores, con el fin de que puedan desempeñar de mejor manera sus funciones, permitiendo al usuario confiar en la atención brindada.

Tercera: Se recomienda a la entidad pública implementar una estrategia de disposición virtual, en el cual se le proporcione a tiempo la información necesaria al usuario, así mismo, los trámites documentarios se logren hacer una atención personalizada manteniendo en una sola área lo requerido y no derivar a otras, con la finalidad de pérdida de tiempo, teniendo en cuenta la demanda de individuos.

REFERENCIAS

- Aktepe, A., Ersoz, S., & Toklu, B. (2019). A multi-stage satisfaction index estimation model integrating structural equation modeling and mathematical programming. *Journal Of Intelligent Manufacturing*, 30(1), 2945-2964.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10845-015-1166-x>
- Alonso, M. (2020). *Tecnología de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional .
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online: herramientas digitales para recolectar datos*. Arequipa : Biblioteca Nacional del Perú.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2237>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración* . Arequipa .
http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bravo, A. (2022). *Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional-Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79778>

- Brito, B., & Piedra, W. (2019). Modelo de gestión pública y desempeño laboral: caso de un municipio de Ecuador. *Revista Mapa*, 3(17), 42-66.
<http://revistamapa.org/index.php/es/article/view/166>
- Calle, B. (2021). *Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional-Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78066>
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., & Acosta, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio de las Ciencias*, 6(5), 24-42.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1577/0>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Comité editorial Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos - Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional-Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: Conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50-65.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Cerrillo, A., & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1(19), 1.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chirinos, D. (2019). *Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana*. [Tesis de

Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional, Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78553>

Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Documentación Científica*, 42(4), 1-10.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>

Dan, Q., & Feng, X. (2021). Research on Chongqing Tourist Satisfaction based on ACSI Model. *International Conference on E - business, Management and Economics*, 678-682.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3481127.3481186>

De la Garza, J., Ramírez, E., & Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>

Del Castillo, J., Mena, M., & Torres, D. (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), 1.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132021000100005&script=sci_arttext&tlng=pt

Di Génova, A. (2018). *Relaciones públicas, eventos y ceremonial: gestión integrada: una para todos y todos para una*. (U. Editor, Ed.)

<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/78928?page=28>

Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Serviços de governo eletrônico e satisfação do usuário em um município. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.

<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Eito-Brun, R., & Calleja, C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Documentación Científica*, 43(3), 1-14.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>

- Flores , M. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional, Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67122>
- Flores, V. (2021). La estructura organizacional del Gobierno Regional de Moquegua y su eficiencia funcional. *Revista de Divulgación Científica*, 1(1), 31-43.
<http://www.revistas.unam.edu.pe/index.php/sincretismo/article/view/54>
- Gancino, M., Chasillacta, E., & Viteri, D. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI: caso unidad de matriculación vehicular en Ambato-Ecuador. *Digital Publisher*, 5(1), 95-104.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897650>
- Getahun, G. (2020). Dterminants of customer satisfaction and customer loyalty in Amhara credit and Saving Institute (ACSI): The case of Waghimera zone Sekota Town. *International Journal of Marketing & Human Resource Reserch*, 1(1), 34-51. <http://journal.jis-institute.org/index.php/ijmhrr/article/view/70>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 76-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hung, X., Ly, H., Anh, H., & Hien, T. (2020). Factors influencing customer satisfaction: The case of Facebook Chabot Vietnam. *International Journal of Data and Network Science*, 4(2), 167-178.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.2.001>
- Keskar, M., Pandey, N., & Arun, A. (2020). Development of conceptual framework for internet banking customer satisfaction index. *International Journal of Electronic Banking*, 2(1), 55-76.

<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJEBANK.2020.105417>

Li, T., & Wang, S. (2021). How to improve the public trust of the intelligent aging community: an empirical study based on the Acsi model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1-14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18041971>

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, SA.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=usuario&ots=2JU0NI3HDP&sig=8ER9UMssZ4JvpAI_OZkNjohueA

Machado, A., & Rodríguez, A. (2020). *Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*. Editorial Tutor Formación.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/125935?page=1>

Mamani, B., Mamani, J., & Lanchipa, E. (2019). Optimización del proceso de gestión documentaria con un sistema web basado en el Framework EXT JS, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017. *Ingeniería Investiga*, 1(1), 108-123.
<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/ingenieria/article/download/127/112/>

Mao, M., & James, P. (2020). Evaluating customer satisfaction using the ACSI model in a themed restaurant in Bangkok. *Business Management and Strategy*, 11(1), 55-71.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5296/bms.v11i1.16546>

Martínez, A., Vega, N., Pintado, N., & Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>

Matínez, D., González, A., González, A., & Cazanave, J. (2020). Integración de las gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de

- servicios públicos. *Revista Ingeniería Industrial*, 41(2), 1.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000200005&script=sci_arttext&tIng=pt
- Medina , A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista Ingeniare*, 27(2), 328-342.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Méndez, S. (2019). *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la Satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio-Universidad Católica De Santiago de Guayaquil.
<http://201.159.223.180/handle/3317/13225>
- Mescua , L., Ampuero, E., & Delgado, J. (2020). Modelo de Gestión Business Process Management para mejorar los resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 655-683.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106
- Ministerio de Hacienda. (24 de Marzo de 2021). *Durante la pandemia disminuye levemente la satisfacción de los usuarios que hacen trámites en el Estado*.
<https://www.hacienda.cl/subsecretaria/noticias/durante-la-pandemia-disminuye-levemente-la-satisfaccion-de-los-usuarios-que-737809>
- Momblanc, L., & Castro , H. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 153, 118-129.
<https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190/4648>
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>

- Moreira, J. (2021). *Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional-Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67804>
- Moreno, L., & Aponte, W. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de derecho administrativo*(17), 246-271.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810848.pdf>
- Muñoz, L. (2020). *Trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62022>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Olivas, H., Ruiz, S., Pinchi, A., Gonzales, E., Pretell, V., Enríquez, R., & Rojas, A. (2021). Presupuesto participativo y satisfacción de las organizaciones civiles, gobierno regional de Loreto. *Ciencia Latina*, 5(5), 8972-8990.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.965
- PCM. (09 de Agosto de 2017). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>
- Peña, G., Castro, M., & Álvarez, M. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión documental. *Signos- Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 127-147.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560467941009>

- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina*, 5(8), 3081-3095. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>
- Pooya, A., Abed, M., & Gholamian, S. (2020). Investigatpin the effect of perceived quality of self-service banking on customer satisfaction. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(2), 263-280. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IMEFM-12-2018-0440>
- Prada, O. (2020). La gestion documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Kallpay*, 1(3), 132-138.
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Kallpay/article/view/339>
- Prado, M., & Esteban, M. (2016). Prpouesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación*, 26(2), 387-415.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5209/RGID.54708>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (Abril de 2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Intitucional, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>

- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina* , 4(2), 1318-1332.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sánchez, F., & Liendo, N. (2020). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. Bogotá: DGP Editores.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22518/book/9789585511972>
- Secretaria de Gobierno Digital. (09 de Agosto de 2017). *Modelo de Gestión Documental*. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>
- Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina*, 4(2), 1839-1856.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Vargas, R., Escudero, F., & Salazar, S. (2021). Atención de trámite durante la pandemia de la Covid-19. *Ciencia Latina* , 5(6), 13713-13729.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1352
- Zambrano , L., & Hinojosa, M. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 145-162.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229696>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión documental	Según Vargas et al. (2021) la gestión documental se enmarca en aquel procedimiento, sistema que comprende la recepción documentaria, clasificación y distribución según corresponda al área responsable, ello implica un acompañamiento hasta su tramitación, con el fin de verificar la autenticidad y confiabilidad del documento.	La medición de la variable será por medio de un cuestionario de escala Likert, el cual consta de 15 ítems, mismas que evalúan las dimensiones planteadas por la Resolución de Secretaría del Gobierno (N° 001-2017-PCM/SEGD)	Ejes transversales Requisitos Procesos	Gestión del cambio Atención al usuario y cumplimiento de funciones Plataforma virtual y equipamiento Procedimiento administrativo Inducción del personal Recepción y emisión Archivo y despacho	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del servicio	Según Getahun (2020) la satisfacción se conceptualiza como la evaluación general con base en la percepción y la experiencia del servicio o consumo del producto en un determinado tiempo.	La variable será medida por medio de un cuestionario de escala Likert, el cual consta de 20 ítems, dicho instrumento evalúa las dimensiones planteadas según el Modelo el ACSI	Confianza Expectativa Calidad técnica Valor percibido	Calidad del servicio Solución de inconvenientes y accesibilidad del servicio Personal capacitado e información oportuna Percepción del servicio Cumplimiento de expectativas Expectativas y mejoras del servicio Conformidad de la atención recibida Consultas y facilidades del servicio	Ordinal

Anexo 02: Matriz de consistencia

Línea de Investigación	Problema de Investigación	Variables	Objetivo	Hipótesis	Instrumentos De Investigación
Gestión	General: ¿ En qué nivel la gestión documental se relaciona con la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el covid-19, 2022?	Independiente: Gestión documental (cualitativa) Dependiente: Satisfacción del servicio(cualitativa) Dimensiones o sub variable: Gestión documental: *Ejes transversales *Requisitos *Procesos Satisfacción del servicio: *Confianza *Expectativa *Calidad técnica	General: Determinar el nivel de la relación de la gestión documental entre la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por Covid-19, 2022. Específico: <u>Objetivo Específico 1</u> Identificar el nivel de la gestión documental de un Gobierno Regional desde la perspectiva de los usuarios, durante el estado de emergencia sanitario por el covid-19, 2022. <u>Objetivo Específico 2</u> Identificar el nivel de la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022. <u>Objetivo Específico 3</u> Describir el nivel de las dimensiones de la satisfacción de usuarios de un Gobierno	General: Existe relación directa y significativa entre la gestión documental y la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022. Específico: <u>Hipótesis Específico 1</u> El nivel de la gestión documental es regular en un Gobierno Regional desde la percepción de los usuarios, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022. <u>Hipótesis Específico 2</u> El nivel de la satisfacción de usuarios es regular en el Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022. <u>Hipótesis Específico 3</u> El nivel de las dimensiones de la gestión documental poseen un nivel regular en un	Cuestionarios

		<p>Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022.</p> <p><u>Objetivo Específico 4</u> Determinar el nivel de la relación de la gestión documental y las dimensiones de satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022.</p>	<p>Gobierno Regional desde la perspectiva de los usuarios, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022.</p> <p><u>Hipótesis Específico 4</u> Existe relación directa y significativa entre la gestión documental y las dimensiones de la satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el Estado de Emergencia Sanitario por el Covid-19, 2022.</p>	
--	--	--	--	--

Anexo 03: Instrumento de medición

Cuestionario de la Gestión Documental

Instrucciones: El siguiente cuestionario forma parte de la investigación titulada “Gestión documental y satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022”. Por lo que, se les pide colaborar con el llenado de este cuestionario, garantizando que la información proporcionada tendrá un uso adecuado y con fines académicos. A continuación, deberá marcar con un aspa (X) la respuesta que mejor se ciñe a su criterio.

1: Nunca; 2: Casi Nunca; 3: A veces; 4: Casi Siempre; 5: Siempre

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Ejes transversales						
1	Considera que el personal del Gobierno Regional se adapta a los cambios en cuanto a la gestión documentaria de la institución					
2	Considera que el personal del Gobierno Regional recibe inducciones de manera constante frente a los cambios en la gestión documentaria					
3	Considera que los mecanismos electrónicos (Correo, plataforma virtual) brindados por el Gobierno Regional para los trámites son fáciles de aplicar para los usuarios					
Dimensión: Requisitos						
4	Considera que la institución cumple con sus políticas de atención al usuario en su plataforma conforme a ley					
5	Considera que se da cumplimiento al manual de organización y funciones brindadas por la institución para una buena atención al usuario					
6	Considera que los requisitos solicitados por la plataforma virtual de la institución son accesibles por el usuario					
7	Considera que la institución cuenta con equipos y herramientas informáticas para que se desarrolle una gestión documentaria adecuada					
8	Considera que la institución cuenta con procedimientos sistematizados en todos los niveles de la institución					
9	Considera que la institución innova sus procesos en función a normativas internas para el registro de la entrada y salida de documentos					

10	Considera que la institución capacita al personal sobre el manejo de las plataformas virtuales, manejo documentario digital					
11	Considera que la institución brinda procedimientos de inducción al personal en temas de gestión documentaria digitalizada					
Dimensión: Procesos						
12	Considera que el personal recepciona trámites y/o documentación de los usuarios de manera virtual					
13	Considera que la institución emite documentos digitalizados en todas las áreas para facilitar su atención al usuario					
14	Considera que la institución cuenta con equipos electrónicos y mobiliario para archivar de manera adecuada los documentos tanto físico como digital					
15	Considera que el personal le entrega de manera oportuna información solicitada en los plazos establecidos por ley					

Anexo 04: Instrumento de medición

Cuestionario de la Satisfacción del usuario

Instrucciones: El siguiente cuestionario forma parte de la investigación titulada “Gestión documental y satisfacción de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022”. Por lo que, se les pide colaborar con el llenado de este cuestionario, garantizando que la información proporcionada tendrá un uso adecuado y con fines académicos. A continuación, deberá marcar con un aspa (X) la respuesta que mejor se ciñe a su criterio.

1: Nunca; 2: A veces; 3: Siempre

N°	Ítems	Nivel		
		1	2	3
Dimensión: Confianza				
1	La entidad se muestra innovadora y con visión al futuro			
2	La entidad presta servicios de calidad			
3	El Gobierno Regional se preocupa por las necesidades de los usuarios			
4	Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna			
5	El servicio que brinda el Gobierno Regional es confiable y accesible a todos los usuarios			
Dimensión: Expectativa				
6	El servicio se adapta a las necesidades de los usuarios			
7	El personal brinda explicaciones o información de forma clara			
8	El personal posee los conocimientos suficientes acerca de los servicios que presta la entidad			
9	Usted aprecia de manera favorable el servicio prestado por la entidad			
10	Usted cree en el servicio que recibe de la entidad			
Dimensión: Calidad técnica				
11	La particularidad de la atención es apreciada por usted			
12	Se le ofrece el servicio que espera			
13	Se atiende a los usuarios en los plazos previstos			
14	Sus expectativas son cubiertas con los servicios prestados			
15	Usted observa que existen mejoras en el servicio ofrecido			
Dimensión: Valor percibido				
16	Usted tiene preferencia por la entidad			
17	El personal atiende con cortesía a los usuarios			
18	Se siente conforme con el servicio que recibe			
19	La entidad resuelve de manera aceptable las consultas			
20	La entidad ofrece las facilidades necesarias a todos los usuarios			

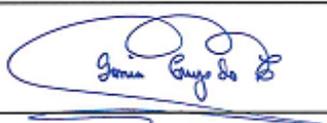
Anexo 05: Validación de juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Objetivo del Instrumento	Medir la Gestión Documental de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios civiles de una institución pública, La Libertad, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	ANGELA ANDREA, ALVARADO LEGUIA	DNI N°	46513916
Título Profesional	CIENCIAS ECONÓMICAS	Celular	944946830
Dirección Domiciliaria	Prolongación abtao cu. 4 – pje. Benjamín # 185		
Grado Académico	MAESTRA		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA	 Mtra. ANGELA A. ALVARADO LEGUIA DNI: 46513916	Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 de Junio de 2022

Nombre del Instrumento	VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción del usuario de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios civiles de una institución pública, La Libertad, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	ANGELA ANDREA, ALVARADO LEGUIA	DNI N°	46513916
Título Profesional	CIENCIAS ECONÓMICAS	Celular	944946830
Dirección Domiciliaria	Prolongación abtao cu. 4 – pje. Benjamín # 185		
Grado Académico	MAESTRA		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA	 Mtra. ANGELA A. ALVARADO LEGUIA DNI: 46513916	Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 de Junio de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Objetivo del Instrumento	Medir la Gestión Documental de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios civiles de una institución pública, La Libertad, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	SONIA ARACELY CRUZADO CASTILLO	DNI N°	32989403
Título Profesional	CONTADOR PÚBLICO	Celular	986783037
Dirección Domiciliaria	Cl. Los Geranios Mz U3 Lte 14 – Urb. San Andrés V Etapa		
Grado Académico	MAESTRA		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL		
FIRMA	 Sonia Aracely Cruzado Castillo	Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 de Junio de 2022

Nombre del Instrumento	VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción del usuario de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios civiles de una institución pública, La Libertad, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	SONIA ARACELY CRUZADO CASTILLO	DNI N°	32989403
Título Profesional	CONTADOR PÚBLICO	Celular	986783037
Dirección Domiciliaria	Cl. Los Geranios Mz U3 Lte 14 – Urb. San Andrés V Etapa		
Grado Académico	MAESTRA		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 de Junio de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Objetivo del Instrumento	Medir la Gestión Documental de usuarios de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios civiles de una institución pública, La Libertad, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	LUCERO ESMERALDA CASTILLO MORALES	DNI N°	18166031
Título Profesional	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	Celular	969367654
Dirección Domiciliaria	Residencial Sol de Chan Chan Mz B Lte 11		
Grado Académico	MAESTRA		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 de Junio de 2022

Nombre del Instrumento	VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción del usuario de un Gobierno Regional, durante el estado de emergencia sanitario por Covid-19, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios civiles de una institución pública, La Libertad, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	LUCERO ESMERALDA CASTILLO MORALES	DNI N°	18166031
Título Profesional	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	Celular	969367654
Dirección Domiciliaria	Residencial Sol de Chan Chan Mz B Lte 11		
Grado Académico	MAESTRA		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 30 de Junio de 2022

Anexo 05: Datos

Items	Confianza					D1	Expectativa					Calidad técnica					Valor percibido					D4	SATISFACCION	Ejes transversales					Requisitos					Procesos					Gestión				
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	D2	11	12	13	14	15	D3	16	17	18			19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	D2	12		13	14	15	D3
1	1	1	2	2	1	1	7	2	2	1	2	1	2	8	2	10	2	2	2	2	3	11	36	2	1	2	5	4	2	2	2	2	3	1	1	1	15	2	2	2	2	8	
2	2	2	2	2	1	9	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	27	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	9	1	1	1	1	4	
3	2	2	1	2	1	3	9	2	2	3	1	2	10	2	2	3	1	1	9	2	1	3	3	39	2	2	3	7	2	2	3	1	1	3	1	1	14	2	1	1	3	8	
4	3	1	1	1	2	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	3	2	11	1	1	1	1	4	
5	3	1	1	1	3	9	1	1	1	3	1	7	1	1	3	1	1	7	1	1	3	1	1	30	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	11	1	1	1	3	6
6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	26	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	3	12	2	2	1	1	6		
7	3	3	3	1	1	11	3	1	3	3	1	11	3	3	1	3	13	3	1	3	3	1	11	46	3	3	3	9	3	3	4	3	3	2	4	2	24	3	4	3	5	15	
8	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	5	23	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	11	1	1	1	1	4	
9	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	3	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	24	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	3	11	1	1	1	1	4	
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	8	1	1	1	1	5	1	1	1	1	6	24	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	10	2	1	1	1	5	
11	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	3	24	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	13	1	1	1	1	4	
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	5	22	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	4	
13	2	1	1	1	1	6	2	2	3	2	2	11	1	1	3	3	1	9	2	1	3	3	1	36	2	4	4	10	5	5	4	3	2	2	1	4	26	5	3	5	5	18	
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	22	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	19	1	1	1	1	4	
15	2	3	2	1	2	10	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	26	2	2	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	11	2	1	1	1	4		
16	2	2	2	1	2	9	3	2	1	1	1	8	1	1	1	1	5	1	3	1	1	2	8	30	3	2	1	6	1	1	1	1	2	1	1	9	1	3	1	1	6		
17	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	3	36	2	2	1	5	2	2	2	1	1	3	2	2	15	2	2	2	1	7	
18	1	1	1	1	3	7	1	1	2	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	32	2	4	3	9	3	4	4	5	5	4	4	34	3	3	4	4	14		
19	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	2	3	2	2	10	1	2	2	2	8	29	1	1	2	4	1	2	3	2	2	1	1	3	15	1	2	2	2	7	
20	1	3	3	2	1	10	2	1	1	3	2	9	1	1	1	1	2	6	3	1	1	1	7	32	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	9	3	1	1	1	6		
21	1	1	1	1	3	7	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	8	26	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	9	1	1	2	2	6	
22	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	24	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	10	1	1	1	1	4		
23	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	9	2	1	2	2	1	8	2	2	2	1	1	30	1	1	3	5	2	1	2	2	1	1	3	1	13	2	2	2	1	7	
24	2	2	3	3	3	11	2	2	3	2	1	9	1	3	2	1	1	8	1	1	2	1	10	36	1	2	3	6	1	1	2	1	1	2	1	14	2	2	3	2	8		
25	1	3	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	3	3	1	3	2	12	3	1	1	1	2	8	33	1	1	1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	18	3	1	1	1	6
26	1	1	3	3	1	9	1	3	3	3	1	11	1	3	2	1	3	10	3	1	1	1	1	37	1	3	3	7	1	3	2	1	3	1	2	2	15	3	1	1	1	6	
27	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	24	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	1	2	5		
28	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	1	1	2	1	1	28	2	2	2	6	2	1	1	2	1	1	2	12	1	1	2	1	5		
29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	1	2	1	9	2	2	1	2	1	29	1	1	1	5	2	2	1	2	1	1	3	1	14	2	2	1	1	6	
30	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	2	3	1	2	1	9	3	3	2	1	3	12	32	1	1	2	4	2	3	1	2	1	3	1	14	3	3	2	1	9	
31	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	2	25	1	1	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	5	20		
32	3	3	3	1	2	12	3	3	3	1	11	3	1	3	3	1	11	1	1	3	3	1	9	43	3	3	3	9	3	1	3	3	1	1	1	3	16	1	1	3	3	8	
33	2	1	2	1	1	7	1	2	2	1	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	34	1	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	1	14	2	2	2	2	8	
34	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	5	2	2	2	2	1	10	2	2	1	3	1	21	1	2	2	6	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	4	20		
35	2	2	3	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	1	3	1	9	2	2	3	1	2	36	2	1	2	5	2	2	1	3	1	2	2	1	14	2	2	3	1	8	
36	1	3	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	28	3	1	1	5	1	1	1	1	3	3	2	1	13	1	1	1	1	4	
37	1	1	1	3	1	7	3	1	1	1	1	7	1	1	1	3	1	7	1	1	3	1	1	27	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	3	1	12	1	1	3	1	6	
38	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	26	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	2	1	11	2	2	1	1	6	
39	2	2	3	2	1	10	3	3	3	1	11	3	1	3	3	1	11	1	1	1	3	1	11	45	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	10	3		
40	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	21	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	12	1	1	1	1	4	
41	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	22	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	9	1	1	1	1	4		
42	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	24	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	13	1	1	1	1	4	
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	21	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	
44	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	26	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	
45	2	2	3	2	1	10	2	1	1	1	1	6	2	1	3	3	1	10	1	1	3	3	1	36	2	1	1	4	2	1	3	3	1	2	1	3							

Ítems	Confianza					D1	Expectativa					D2	Calidad técnica					D3	Valor percibido					D4	SATISFACCIÓN	Ejes transversales					D1	Requisitos					D2	Procesos					D3	Gestión			
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20			1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15					
171	2	2	2	1	1	8	1	2	3	2	1	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	28	1	2	3	6	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	12	1	1	1	1	4	22	
172	1	1	1	1	2	6	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	23	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	17
173	1	1	2	1	1	6	3	1	1	1	1	7	2	1	1	3	3	10	2	1	3	3	2	11	34	3	1	1	5	2	1	3	3	1	2	3	3	18	2	4	3	5	14	37			
174	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	22	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	16			
175	3	3	3	1	1	11	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	28	1	1	2	4	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	4	19			
176	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	1	7	1	3	1	1	3	9	1	3	1	1	1	7	30	2	2	1	5	1	3	1	1	3	1	2	3	15	1	3	1	1	6	26			
177	2	2	2	2	3	11	3	3	2	1	1	10	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	37	3	3	2	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	7	26	
178	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	3	11	34	1	1	2	4	2	2	2	2	1	3	2	3	17	2	2	2	2	8	29			
179	3	1	1	1	1	7	1	1	3	3	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	1	8	33	1	1	3	5	1	2	2	2	2	1	3	1	14	1	2	2	2	7	26			
180	3	1	1	1	1	7	2	2	2	2	3	11	3	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7	32	2	2	2	6	3	1	1	1	1	1	1	2	11	3	1	1	1	6	23			
181	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	26	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1	1	2	2	6	19		
182	3	3	3	1	1	11	2	2	3	1	1	10	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	32	2	2	3	7	1	1	1	1	2	1	1	2	10	1	1	1	1	4	23			
183	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	29	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	15	2	2	2	1	7	25			
184	1	1	1	2	3	8	1	1	3	1	1	7	1	2	3	2	1	9	1	2	3	2	2	10	34	1	1	3	5	1	2	3	2	1	2	1	3	15	1	2	3	2	8	28			
185	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7	3	1	1	1	3	9	28	2	2	1	5	3	1	1	1	3	2	2	14	3	1	1	1	6	25				
186	1	1	1	1	1	5	3	3	1	3	1	11	3	1	1	1	2	8	3	1	1	1	1	7	31	3	3	1	7	3	1	1	1	2	1	2	2	13	3	1	1	1	6	26			
187	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	6	24	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	2	13	1	1	1	2	5	21				
188	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	2	7	25	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	11	1	1	2	1	5	19				
189	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	2	2	2	1	1	3	9	2	2	1	1	7	28	1	1	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1	12	2	2	1	1	6	21			
190	2	3	2	1	3	11	1	1	1	1	3	7	3	3	2	1	1	10	3	3	2	1	1	10	38	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	16	3	3	2	1	9	28			
191	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	2	7	26	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	3	12	1	1	2	1	5	20			
192	2	2	2	2	1	9	1	1	3	3	1	9	1	1	3	3	2	10	1	1	3	3	1	9	37	1	1	3	5	1	1	3	3	2	1	3	1	15	1	1	3	3	8	28			
193	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	1	7	32	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	12	2	1	2	1	6	23			
194	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7	26	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	6	19					
195	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	3	1	3	11	2	2	3	1	2	10	32	1	1	1	3	2	2	3	1	3	2	1	15	2	2	3	1	8	26				
196	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	2	8	30	2	2	2	6	1	1	1	1	2	1	1	9	1	3	1	1	6	21				
197	1	1	2	1	1	6	2	2	2	2	2	10	1	1	3	1	1	7	1	1	1	3	1	7	30	2	2	2	6	1	1	3	1	1	2	1	11	1	1	1	3	6	23				
198	3	3	1	3	1	11	1	2	3	2	2	10	2	2	1	1	2	8	1	1	1	2	3	8	37	1	2	3	6	2	2	1	1	2	3	1	13	1	1	1	2	5	24				
199	1	3	2	1	1	8	1	1	1	1	2	6	3	3	1	3	3	13	3	1	3	3	1	11	38	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	17	3	1	3	3	10	30				
200	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	16					
201	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	3	8	25	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	2	15	2	1	1	1	4	21			
202	2	2	1	2	3	10	2	1	2	2	1	8	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	2	7	32	2	1	2	5	1	1	2	1	2	2	3	1	13	1	1	1	2	5	19			
203	2	3	1	2	1	9	1	1	2	1	3	8	2	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	5	30	1	1	2	4	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	23				
204	1	1	1	1	1	5	3	3	1	3	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	26	3	3	1	7	1	1	1	1	1	3	3	1	12	1	1	1	1	4	23			
205	3	1	3	3	2	12	1	3	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	2	3	2	2	11	38	1	3	2	6	1	1	1	1	1	2	1	2	10	2	2	3	2	9	25			
206	2	2	2	2	2	10	1	1	2	1	1	6	1	1	3	3	2	10	1	1	1	1	1	5	31	1	1	2	4	1	1	3	3	2	1	2	3	16	1	1	1	1	4	24			
207	1	1	1	2	6	2	1	1	2	1	7	1	2	3	2	1	9	1	3	3	2	1	10	32	2	1	1	4	1	2	3	2	1	1	1	1	12	1	3	3	2	9	25				
208	2	2	1	3	1	9	2	2	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	27	2	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	4	18				
209	1	1	1	1	3	7	2	3	1	2	2	10	1	3	3	3	1	11	1	1	1	1	1	5	33	2	3	1	6	1	3	3	3	1	1	2	2	16	1	1	1	1	4	26			
210	1	1	1	3	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	24	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	18				
211	2	2	1	1	1	7	3	1	3	3	1	11	2	2	2	1	3	10	2	1	2	3	1	9	37	3	1	3	7	2	2	2	1	3	1	2	1	14	2	1	2	3	8	29			
212	3	1	3	3	3	13	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	7	34	2	2	2	6	1	1	1	1	1	1	1	2	9	1	3	1	1	6	21			
213	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	3	3	1	9	3																						

Ítems	Confianza					D1	Expectativa				D2	Calidad técnica					D3	Valor percibido					D4	SATISFACCIÓN	Ejes transversales					D1	Requisitos											D2	Procesos					D3	Gestión
	1	2	3	4	5		6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19			20	1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15								
256	1	1	1	2	1	6	2	1	3	3	1	10	2	2	1	1	1	7	1	1	1	3	1	7	30	2	1	3	6	2	2	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	4	21				
257	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	2	2	3	1	1	9	2	2	1	1	1	7	28	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	21				
258	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	2	8	1	1	1	1	1	2	25	1	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	19		
259	2	3	2	1	10	1	3	2	1	3	9	1	1	1	3	2	8	2	2	3	1	1	2	10	37	1	3	1	5	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	25		
260	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	8	1	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	25	2	2	2	6	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	20		
261	2	2	1	1	3	9	2	2	2	2	1	9	3	1	3	3	2	12	1	1	3	1	2	8	38	2	2	2	6	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	28		
262	3	2	1	1	1	8	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	1	7	29	1	2	2	5	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	6	22		
263	2	2	1	2	1	8	3	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	3	3	1	3	1	11	32	3	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	10	24				
264	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	6	27	1	1	2	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	18		
265	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	15		
266	2	1	1	3	1	8	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	26	2	2	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	18		
267	1	1	1	1	1	5	1	2	3	2	1	9	2	2	3	2	3	12	1	1	1	1	1	6	32	1	2	3	6	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	27		
268	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	8	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	24	3	1	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	20	
269	1	1	3	3	1	9	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	1	1	3	3	1	9	32	3	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	23	
270	1	2	3	2	1	9	1	1	2	2	7	3	2	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	29	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	19	
271	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	26	1	1	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	19	
272	1	3	3	3	2	12	2	2	1	1	2	8	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	3	7	34	2	2	1	5	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	23	
273	1	1	1	2	2	7	3	3	2	1	1	10	1	1	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	31	3	3	2	8	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	26	
274	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	6	2	1	1	1	3	3	10	2	2	2	2	1	9	33	1	1	2	4	2	1	1	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	8	26		
275	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	9	1	1	1	1	1	5	1	2	3	2	1	9	28	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	23	
276	1	1	2	1	1	6	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25	2	2	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	20		
277	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	9	1	1	1	1	1	3	7	27	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	22	
278	3	3	3	1	1	11	2	2	3	1	1	9	1	1	2	3	2	1	9	1	1	1	1	5	35	2	2	3	7	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	24	
279	1	2	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	10	30	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	22	
280	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	1	7	1	3	3	3	13	1	1	2	1	1	1	6	37	1	1	3	5	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	28	
281	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	3	9	1	1	1	2	1	6	3	3	1	3	1	11	33	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	3	10	27			
282	3	1	1	1	1	7	3	3	1	3	1	11	2	2	2	1	1	8	1	3	2	1	1	6	35	3	3	1	7	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	27
283	3	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	24	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	5	19	
284	1	1	2	1	3	8	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	27	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	21	
285	3	3	3	1	1	11	1	1	1	1	3	7	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	34	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	21
286	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	3	3	1	2	12	2	3	1	2	1	8	31	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	26	
287	1	1	1	2	3	8	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	25	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	18	
288	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	9	2	2	2	2	10	3	1	3	3	1	11	35	1	1	3	5	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30	
289	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	27	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	22
290	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	6	24	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	21
291	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	3	7	3	1	1	1	3	9	1	1	2	2	1	7	29	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	21
292	1	1	1	1	3	7	2	2	2	1	1	8	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	3	7	28	1	1	2	6	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	21
293	2	3	2	1	1	9	2	2	2	1	9	3	3	3	1	2	12	2	2	2	2	1	1	8	39	2	2	2	6	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	28	
294	2	2	2	1	1	8	1	2	3	2	1	9	1	1	1	1	2	6	1	2	3	2	2	10	33	1	2	3	6	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	24	
295	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	3	1	1	1	2</																										

Ítems	Confianza					D1	Expectativa					D2	Calidad técnica					D3	Valor percibido					D4	SATISFACCIÓN	Ejes transversales				Requisitos							Procesos					Gestión			
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20			1	2	3	D1	4	5	6	7	8	9	10	11	D2	12	13	14		15	D3	
341	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	3	3	2	2	11	28	2	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	9	1	3	3	2	9	23	
342	3	3	3	1	2	12	2	2	3	1	2	10	2	1	2	3	1	9	1	1	1	1	3	7	38	2	2	3	7	2	1	2	3	1	3	3	2	17	1	1	1	1	4	28	
343	2	1	2	1	1	7	1	3	1	1	1	7	1	3	1	1	3	9	1	1	1	1	1	5	28	1	3	1	5	1	3	1	1	3	1	1	1	12	1	1	1	1	4	21	
344	2	2	1	1	1	7	1	1	1	3	3	9	1	1	3	3	1	9	1	1	1	1	1	5	30	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	14	1	1	1	1	4	21	
345	2	2	3	1	1	9	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	1	9	29	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	1	2	3	8	19	
346	1	3	1	1	1	7	3	1	3	3	1	11	2	1	1	2	1	7	1	3	1	1	1	7	32	3	1	3	7	2	1	1	2	1	1	1	1	10	1	3	1	1	6	23	
347	1	1	1	3	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	1	1	3	3	1	9	28	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	11	1	1	3	3	8	22	
348	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	23	1	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	2	11	1	1	1	1	4	19	
349	3	1	3	3	1	11	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	2	6	2	1	1	2	1	7	30	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	9	2	1	1	2	6	18		
350	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	3	7	3	3	3	1	1	11	1	1	2	1	1	6	30	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	16	1	1	2	1	5	24		
351	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	24	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	10	1	1	1	1	4	17		
352	1	1	1	2	1	6	2	2	3	2	2	11	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6	30	2	2	3	7	2	2	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	4	22	
353	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	2	2	3	1	3	11	3	3	3	1	2	12	35	1	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	1	16	3	3	1	10	29		
354	1	1	1	1	1	5	1	3	3	2	1	10	1	3	1	1	3	9	2	1	2	1	2	8	32	1	3	3	7	1	3	1	1	3	2	1	3	15	2	1	2	1	6	28	
355	2	2	3	2	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	7	2	2	1	1	1	7	29	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	10	2	2	1	1	6	19		
356	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	3	8	2	2	3	1	2	10	29	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	14	2	2	3	1	8	25	
357	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	3	7	3	1	3	3	1	11	1	3	1	1	2	8	35	1	1	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	16	1	3	1	1	6	25	
358	3	2	1	1	1	8	2	1	2	3	1	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	3	9	32	2	1	2	5	1	1	1	2	3	1	3	13	1	1	1	3	6	24		
359	2	2	1	2	3	10	1	3	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	2	7	30	1	3	1	5	1	2	1	1	1	2	3	1	12	1	1	1	2	5	22	
360	1	1	2	2	1	7	1	1	3	3	1	9	1	1	1	2	2	7	3	1	3	3	1	11	34	1	1	3	5	1	1	1	2	2	1	1	10	3	1	3	3	10	25		
361	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	3	7	25	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	13	1	1	1	1	4	20	
362	2	1	1	3	1	8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	3	7	1	2	1	1	1	6	28	2	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	2	11	1	2	1	1	5	20	
363	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	2	2	3	2	2	11	1	1	1	2	3	8	30	1	1	2	4	2	2	3	2	2	3	3	1	18	1	1	1	2	5	27	
364	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	21	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	11	1	1	1	1	4	18	
365	1	1	3	3	2	10	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	29	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2	12	1	1	1	1	4	19	
366	1	2	3	2	2	10	3	3	3	1	2	12	3	2	1	1	1	8	2	2	3	2	1	10	40	3	3	3	9	3	2	1	1	1	1	1	11	2	2	3	2	9	29		
367	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	26	2	1	2	5	2	2	1	2	1	1	1	1	11	1	1	1	1	4	20	
368	1	3	3	3	1	11	2	2	1	1	1	7	1	1	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	33	2	2	1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	11	2	2	1	1	6	22	
369	1	1	1	2	1	6	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	3	8	3	2	1	1	2	9	32	2	2	3	7	1	1	2	1	3	2	3	1	14	3	2	1	1	7	28	
370	2	2	2	1	3	10	1	3	1	1	3	9	2	1	1	3	1	8	2	2	1	2	1	8	35	1	3	1	5	2	1	1	3	1	1	1	11	2	2	1	2	7	23		
371	1	1	1	1	3	7	1	1	1	3	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	3	9	28	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	11	1	1	2	2	6	20	
372	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	23	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	1	5	16	
373	1	1	2	1	3	8	3	1	3	3	1	11	1	1	3	3	1	9	2	1	1	3	1	8	36	3	1	3	7	1	1	3	3	1	1	1	3	14	2	1	1	3	7	28	
374	3	3	3	1	1	11	1	1	1	1	2	6	1	2	3	2	1	9	1	1	1	1	2	6	32	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	2	1	14	1	1	1	1	4	21	
375	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	26	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	3	11	1	1	1	1	4	19	
376	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	3	8	1	3	3	3	1	11	1	1	3	3	1	9	33	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	14	1	1	3	3	8	25	
377	2	2	1	3	2	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	7	1	2	3	2	3	11	33	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	12	1	2	3	2	8	23
378	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	2	6	26	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	13	1	1	1	1	4	20	
379	1	1	1	3	3	9	2	2	3	2	1	10	1	1	1	1	2	6	1	3	3	3	2	12	37	2	2	3	7	1	1	1	2	2	3	1	12	1	3	3	3	10	29		
380	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	2	7	26	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	12	1	1	1	2	5	20	
381	1	1	1	1	3	7	2	2	1	1	2	8	1	1	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	29	2	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	9	2	2	2	1	7	21		
382	2	2	3	1	1	9	3	2	1	1	2	9	3	3	3	1	3	13	1	1	1	1	1	5	36	3	2	4	9	4	3	3	4	3	5	3	3	28	4	5	5	4	18	55	
383	1	1	1	1	2	6	2	2	1	2	3	10	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	2	6	31	2	2	1</																	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión documental y satisfacción de usuarios de un gobierno regional, durante el estado de emergencia sanitario por el COVID-19 - 2022", cuyo autor es VILLACORTA ESTEVES ELMO ALBERTO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 23 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA DNI: 46513916 ORCID 0000-0002-1070-0452	Firmado digitalmente por: AALVARADOL10 el 18- 08-2022 18:23:40

Código documento Trilce: TRI - 0363422