



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Sistema de gestión documental y satisfacción social en una
municipalidad provincial de Lambayeque, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Ramirez Perez, Elinor (orcid.org/0000-0002-7746-3682)

ASESOR:

Dr. Alegria Varona, Gonzalo (orcid.org/0000-0001-5033-9086)

CO – ASESORA:

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (orcid.org/0000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser el portador de mi vida, de quien recibo fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, quienes fueron los que me incentivaron desde un principio en mis estudios y fueron influyentes en demostrarme que todo lo que uno se propone lo puede lograr.

Agradecimiento

A los Docentes de mi prestigiosa Universidad Cesar Vallejo por haberme permitido obtener conocimientos y compartir sus experiencias de cada uno de ellos, a mi Asesor Dr. Gonzalo Ricardo Alegría Varona, por orientarme y apoyarme en el desarrollo de mi tesis, así lograr la obtención del grado de Maestro.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	18
Tabla 2 Relación entre la gestión documental y satisfacción social.....	19
Tabla 3 Relación entre la gestión documental y las expectativas.....	20
Tabla 4 Relación entre la gestión documental y capacidad de respuesta.....	21
Tabla 5 Relación entre la gestión documental y ambiente laboral... ..	22

RESUMEN

El presente estudio tuvo como fin determinar qué relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021; para ello se desarrolló un estudio básico, de enfoque cuantitativo, y diseño no experimental-correlacional. Se trabajó con un total de 80 usuarios que generaron un trámite documentario de manera virtual en la entidad de estudio. Para la recolección de los datos se usó como la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo como hallazgo general que hay una asociación directa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021, todo ello bajo los resultados obtenidos de la prueba estadística de Spearman, evidenciando un hallazgo de $r=0.691$ y bajo un nivel de significación de 0.000.

Palabras clave: gestión documentaria, satisfacción laboral, ambiente laboral, componente administrativa, capacidad de respuesta

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between the Document Management System and social satisfaction in a provincial municipality of Lambayeque 2021; for this purpose, a basic study with a quantitative approach and a non-experimental-correlational design was carried out. We worked with a total of 80 users who generated a document procedure virtually in the study entity. For data collection, the survey was used as a survey and the questionnaire as an instrument. The general conclusion was that there is a direct association between the Document Management System and social satisfaction in a provincial municipality of Lambayeque 2021, all this under the results obtained from Spearman's statistical test, evidencing a finding of $r=0.691$ and under a significance level of 0.000.

Keywords: document management, job satisfaction, work environment, administrative component, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Nivel internacional, la gestión documental o también llamada documentaria, ha sido señalada como uno de los procedimientos administrativos más importantes dentro de una organización pública, ya que al crear, gestionar, redimir e incluso desechar documentos que no son empleados en un área administrativa, han mejorado de manera significativa el ahorro de ciertos materiales logísticos como de su propio financiamientos (Martelo, 2016), sin embargo, en organizaciones administrativas donde está descartado dicho sistema han generado múltiples problemas, entre los cuales destaca aglomeración de papeles administrativos, incrementos de gastos e incluso la insatisfacción del ciudadano al no encontrar una administración de sus solicitudes de manera ágil y transparente (Aenor, 2016).

Según Medina y Díaz (2017) en el contexto latinoamericano no se ha evidenciado una buena gestión documental en entidades gubernamentales de nivel subnacional, puesto que los documentos que se tramitan dentro de las áreas administrativas se evidencian de manera física y carecen de ausencia en un sistema digital; en ese sentido la búsqueda de los mismos demoran en diferentes oportunidades al requerir información, de la misma forma, el desorden y el exceso de los gastos hacen que la productividad de la entidad carezca de procesos ágiles, eficientes y eficaces (Nieves et al. 2022).

Por otro lado, en Ecuador, las entidades municipales en el año 2019 han generado un gasto aproximado de 100 billones de toneladas de papel, todo ello a producto de su descarte cuando son desechados por los servidores públicos (López, 2020), de la misma forma a producto de su exclusión han contribuido a la contaminación de algunas superficies ambientales, además de malgastar recursos logísticos y económicas que pueden servir para para las necesidades propias de la población en emergencia (Guerra et al. 2021).

En el estado colombiano, Ruiz (2016) determina que las instituciones gubernamentales locales han tenido problemas respecto al proceso de la gestión de documentos en las áreas administrativas, esto debido al poco manejo tecnológico que carecen los recursos humanos, lo que ocasiona que

la insatisfacción del usuario al requerir información sobre un trámite administrativo sea negativa por su no resolución de la duda que posee. La misma idea, Pintado (2016) indica que el mismo contexto fue uno de las naciones que generó los inicios de la gestión documental en beneficio de la modernización municipal, sin embargo, la voluntad política, los recursos tecnológicos y las capacidades propias de los empleados fueron algunos de los limitantes para desarrollar este sistema en la administración pública.

El contexto nacional no fue ajeno a la problemática que se ha desarrollado en el nivel internacional, ya que según Calle (2021) en una entidad municipal de la provincia de Piura, la gestión documental ha sido cuestionada en gran dimensión por los usuarios, puesto que refieren que existen trabas burocráticas a la hora de requerir información, de la misma forma las búsquedas de archivos no es confiable, por lo que la transparencia no es una de las virtudes dentro de la administración que se realiza.

En lo referido a la satisfacción del ciudadano, Romero (2017) señala que en el Perú las demoras excesivas por el requerimiento de averiguación es uno de los primordiales conflictos de su valoración personal, ya que, al contar con un sistema documental físico, la demora, la pérdida y atraso de las solicitudes de servicios, son indicadores para calificar a una entidad como ineficiente respectivamente.

El entorno local, en el valor del estudio, la gestión documental no ha sido uno de los procesos que se ha implementado de manera adecuada, esto es, que los documentos administrativos no se han pasado a una plataforma virtual, de la misma forma, su búsqueda, agilización y trámite adecuado no es calificado como eficiente por los usuarios, ya que han encontrado fallas en su tramitación y orden respectivo, además de todo lo descrito, se ha calificado de manera negativa la satisfacción del usuario y ello se puede reflejar en quejas y riñas entre los colaboradores municipales y la ciudadanía correspondientemente por la tramitación de alguna solicitud correspondientemente.

Respecto a la problemática antes referida, la examinadora se planteó la siguiente interrogante: ¿Qué vínculo tiene su sistema gestión documental, satisfacción social la municipalidad provincial de Lambayeque 2021? preguntas específicas: ¿El vínculo hay del sistema gestión documental la expectativa usuaria en una municipalidad provincial de Lambayeque? ¿Qué vínculo hay del Sistema Gestión Documental y la idoneidad su respuesta municipalidad provincial de Lambayeque? ¿Qué vínculo tiene del Sistema Gestión Documental del ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque?

La presente indagación científica justifica de modo teórica según Paris (2015) por el empleo de materiales bibliográficos que sirvieron para el desarrollo de los cambiantes de análisis, la misma manera lo metodológico fundamenta, uso de mecanismos y técnicas que ayudaron en el desarrollo de los objetivos de la indagación, el aspecto social establece por solución que se obtuvieron, puesto que sirven de base informativa para las autoridades políticas sobre el problema que se suscita en su gestión administrativa.

Los objetivos planteamos, general: Determinar la conexión del Sistema Gestión Documental la satisfacción social de la municipalidad provincial de Lambayeque 2021; y como objetivos explícitos: Decidimos la conexión del sistema de gestión documental las expectativas en personas en provincia Lambayeque, determinar la conexión del sistema gestión documental, la suficiencia de respuesta de la municipalidad provincial de Lambayeque y determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental del ambiente laboral en una municipalidad provincial Lambayeque.

Tuvo como conjetura general determina una relación negativa del Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque y como hipótesis nula no existe relación negativa del Sistema Gestión Documental el agrado social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia al proceso descriptivo del marco teórico, se han tomado como base estudios o trabajos previos que tienen una asociación con el tema de estudio, partiendo desde lo internacional hasta lo nacional.

Guzmán y Lafuente (2018) tuvieron como objetivo principal en su estudio, encontrar la incidencia de la gestión documental en la satisfacción laboral de una entidad local del estado de Barranquilla, Colombia. Paragenerar tal finalidad, los investigadores usaron un enfoque cuantitativo, nivel básico y corte transaccional. Se obtuvo como hallazgos principales que existe una incidencia de una variable sobre otra, por lo que se determina que mientras no existe un sistema documental adecuado, la percepción de la población sobre aquel servicio será calificada como negativa, por ende, su satisfacción se encontrará en un nivel bajo respectivamente.

Por otro lado, según Andrade (2019) en Colombia existió una problemática respecto al uso del sistema de gestión documental, por lo que tuvo como objetivo prioritario en su investigador, establecer la incidencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del usuario en una entidad local de Santa Catalina, Ecuador. Para desarrollar tal propósito, se empleó un estudio descriptivo-explicativo con paradigma cuantitativo y diseño no experimental. Los cuestionarios se utilizan como medio de compendio de antecedentes, fue realizado un total de 100 personas. Se tiene como conclusiones significativas que existe una incidencia de la primera variable sobre otra, puesto que se ha determinado un nexo determinado, siendo positivo, directo y significativo. De la misma forma, se tuvo como resultado que el método de gestión documental no instaurado completamente, de la misma forma el nivel de satisfacción del usuario es negativo.

Seguidamente, según López (2019) refirió sobre la casuística en referencia al empleo inadecuado del papel en oficina, por lo que planteó como objetivo principal analizar el uso de la gestión documental en una organización del sector público, específicamente en Quintana Roo, México. Para el proceso de tal objetivo, mediante investigación descriptiva, utilizando métodos cualitativos, diseños no experimentales y cortes transaccionales. Se utilizan las encuestas como técnica y los cuestionarios como herramienta de recogida de datos. Se contó trabajar con un total de 296 usuarios que laboran con dicho sistema. Se tuvo como conclusiones significativas que el empleo del sistema de proceso documental no tiene un uso significativo en la organización, puesto que apenas se ha logrado el 34% de su empleabilidad, de la misma manera uno de los factores de su poca utilidad es el poco conocimiento de los sistemas informativos como de las TICS en el sistema administrativo correspondientemente.

En el contexto argentina, según Lacunza et al. (2021) encontró un problema en base al inadecuado uso del sistema documental, por lo que tuvo como objetivo prioritario en su estudio analizar el empleo de dicho proceso documental en una entidad de educación superior en La Plata, Argentina. Para el procedimiento de tal finalidad, se utilizó un estudio descriptivo-interpretativo, con métodos cuantitativos y un diseño no experimental. Logrado con un total de 58 administrativos que laboran en dicha entidad, así como los usuarios que gestionar trámites documentarios acorde a sus especialidades. Se tuvo como hallazgos importantes que el uso de dicho sistema documentario no se implementa ni utiliza en gran medida en la institución en estudio, de la misma forma se ha encontrado un nivel de satisfacción baja acorde a los mismos recursos humanos como de los estudiantes que requieren de servicios de gestión documental, todo ello por la burocracia excesiva acorde a sus solicitudes de manera física.

Finalmente, en Guatemala, según Mena (2020) describió los conflictos administrativos en un gobierno regional de dicho contexto, por lo que trazó como finalidad principal analizar la gestión del sistema documentario, así como los factores que limitan su implementación. Para el procedimiento de tal objetivo, aplicación del tipo investigación descriptiva-explicativa, en perspectiva cuantitativo, diseño empírico de incisión transaccional. Se utilizó la entrevista instrumentos de recolección en fuentes y datos. Elaboramos un total 23 usuarios y con 5 especialistas en el tema. Se tuvo como resultados principales que la gestión del sistema documentario pasa por una gestión deficiente, esto acorde a la opinión de la muestra en estudio, de la misma forma, se tuvo como factores que limitan su correcta implementación el empleo de las TICS, nula capacitación del personal y un bajo nivel de responsabilidad por parte de los involucrados.

En el contexto peruano, Calle (2021) encontró la problemática internacional en una municipalidad de Piura, por lo que planteó como finalidad prioritaria decidir asociación a través del sistema de gestión documental y el agrado del ciudadano del contexto referido. Para el cumplimiento de la finalidad detallada, análisis del estudio descriptivo correlacional, con métodos cuantitativos, diseño no experimental cortes transversales. Trabajamos directamente con 53 usuarios como muestra de investigación. El principal hallazgo es que existe un vínculo entre las variables analizadas, todas ellas en proceso estadístico coeficiente de Pearson ($r=0.617$), el mismo objetivo que existe una asociación entre las dimensiones expectativa del usuario ($r=0.646$), la capacidad de respuesta ($r=0.692$) y el ambiente laboral ($r=0.446$) con la variable gestión documental respectivamente. Lo que se deduce que mientras no se genere de manera adecuada tal proceso documental, la satisfacción del usuario será negativa en gran dimensión correspondientemente.

Ramirez (2021) tuvo como fin prioritario determinar el nexo el sistema de administración documentario la vanagloria del administrador de la entidad COFOPRI, de la sede de Ancash. El crecimiento del propósito, utilizó un arquetipo en investigación descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Nos tomamos la tarea de trabajar con 100 usuarios que han requerido de servicios en la entidad. En ese sentido, los principales resultados que existe una asociación de variables estudiadas, todo con referencia con procedimiento estadístico del coeficiente de Spearman ($r=0.698$), existe un nexo entre las dimensiones expectativa usuaria ($r=0.612$), la capacidad de respuesta del servidor ($r=0.634$) y el clima laboral ($r=0.440$) con la variable gestión documental respectivamente. Se infiere que cuando no se procese de manera adecuada el trámite documental, la satisfacción social será negativa.

López (2018) El objetivo principal es decidir lista entre la gestión documental su satisfacción administrativa UGEL, Lima Metropolitana. Para el desarrollo del terminal se utilizó un estudio correlacional, con métodos cuantitativos, nivel básico y entrada transaccional. Se utilizan las encuestas como técnica y los cuestionarios como herramienta de recogida de datos. Se trabajó con 113 encuestados que laboran en dicha entidad. Finalmente, los resultados se da una asociación a través variables analizadas, abyecto del proceso de formula correlación Spearman ($r=0.343$) siendo baja y positiva, de la misma forma, existe un nexo entre las dimensiones satisfacción laboral ($r=0.235$), estado de ánimo ($r=0.456$) y trazabilidad ($r=0.440$) con la variable gestión documental. Se determina que mientras no se implemente de manera correcta el sistema documental, la satisfacción usuaria será negativa.

Herreras (2021) tuvo como finalidad principal establecer la agrupación de gestión documentaria y la beatitud de los usuarios en una colectividad municipal de Huamanga. El proceso se empleó un tipo

investigación descriptiva-correlacional, de perspectiva cuantitativo, diseño no experimental y trazo transaccional. Se trabajó con 100 ciudadanos que han solicitado un trámite documentario. En ese aspecto, se obtuvo como principales hallazgos que, la asociación voluble estudiadas, todo ello bajo el estudio estadístico de la relación Spearman ($r=0.317$), misma forma, existe la correlación entre las dimensiones expectativa del poblador ($r=0.215$), la capacidad de respuesta ($r=0.419$) y el ambiente de desempeño ($r=0.512$) con la variable gestión documental. Se infiere que el sistema documental no se ha ejecutado en gran medida, causando molestias en los usuarios respectivamente.

Finalmente, Aliaga (2020) Su investigación encontró una correlación a través de gestión, documentos la satisfacción del individuo del Programa Nacional Aurora. Se utilizó un estudio correlacional utilizando métodos cuantitativos, un diseño no experimental y compensaciones para lograr los objetivos anteriores. Como técnicas e instrumentos, se empleó la averiguación y el cuestionario para recopilar los datos respectivamente, los cuales fueron desarrollados por 312 usuarios respectivamente. En ese aspecto, se tuvieron como principales resultados que, si existe una asociación a través de versátiles analizadas, bajo el proceso estadístico del coeficiente de Pearson ($r=0.690$), de la misma manera, existe un nexo de dimensiones percepción social ($r=0.215$), eficiencia ($r=0.517$) y el ambiente de desempeño ($r=0.817$) con la variable gestión documental. Se deduce que mientras no existe la implementación adecuada de este sistema, la satisfacción será negativa en gran dimensión.

En referencia al desarrollo descriptivo de la primera variable de estudio, se tuvo en cuenta la teoría sostenida por Paris (2015), quien refiere que el sistema de gestión documental debe entenderse como aquellas acciones que modernizan el proceso administrativo en referencia a la generación de la

documentación, consignándola en archivos digitales de manera segura, fidedigna y transparente respectivamente.

Por otro lado, según Iglesias (2019) citando a Paris (2015) indicaron del sistema en gestión documental es la herramienta tecnológica que plasma la eficiencia documental de una entidad de manera virtual, esto es, que los documentos generados en una institución organizacional se archivan, crean y desechan virtualmente, generando beneficios tanto económicos como de eficiencia en la parte institucional.

Por otro lado, según Paris (2015) citando a Cárdenas (2012), refiere que es significativo que toda organización, sea de carácter estatal como privado, conozca el aspecto teórico del ciclo de vida de la documentación organizacional, ya que se tiene que establecer de manera virtual el punto de partida, llamada producción hasta la etapa de desecho o conservación, la cual es reflejada en el archivo digital, por lo que es significativo implantar estos medios en la administración pública, puesto que generaría la identificación, conservación y transparencia de manera sistémica (Cerna y Delgado, 2022).

De la misma forma, en base a la teoría del autor antes mencionado, Rodríguez et al. (2016) indica que la gestión documental o documentaria, debe entenderse como aquel proceso sobre una documentación efectiva y transparente dentro de una organización, el cual tiene el control previo para mejorar el proceso de archivo, así como de la minimización de tiempo y costo en las transacciones, generando una seguridad plena en la tramitación documentaria respectivamente.

Por último, se puede entender que la gestión documentaria es la acumulación de actos y procedimientos que tienen un fin determinado, mejorar la eficiencia administrativa y económica de las entidades que las implementan, incidiendo en la mejora de la modernización estatal correspondientemente.

Para Pomin y Corda (2017) indican que es fundamental la implementación del sistema de gestión documentaria, puesto que tiene múltiples ventajas, esto es la eficiencia en los procesos de archivos, así como en la efectividad plena de los resultados a obtener, además se determina que

gracias a estas actividades, se ahorrarán tanto recursos económicos como logísticos, siempre en aras de la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores.

En base con la magnitud de la variable sistema de gestión documental, tiene las siguientes:

La recepción de documentos, quien en base a Rokhayati et al. (2019) la conceptualizan como aquella operación que se genera en un área administrativa y que tiene como finalidad la verificación y control de la documentación remitirá por una persona natural o jurídica.

Por otra parte, García-González (2015) indica que esta dimensión se puede entender como el procedimiento que se refleja en el ingreso de un documento a una institución y culmina en el archivo respectivamente, en ese sentido se hace uso de la verificación propia como del control de los mismos, calificándose como recibidos, clasificados, repartidos y desechados en algunas oportunidades.

De la misma forma, en relación la segunda magnitud del inconstante estudio, la emisión de documentos, fue analizada por Cabanacoza (2017), quien la determina como aquella creación y circulación de la documentación que se genera en una entidad, quien será percibidas por medios digitales o tradicionales que se use en el contexto laboral.

El trámite documentario permite que la emisión de documentos genere procesos adecuados en la función administrativa, puesto que las organizaciones públicas siempre van a mantener el emplazamiento físico, evaluando permanentemente el inicio del procesamiento del documento, el flujo de su proceso y finalmente donde se consigna (Ayas y Yanarta, 2020).

Finalmente, en cuanto a la tercera dimensión, ubicación del archivo de documentos, Ilmudeen y Bao (2018) la definen como aquel proceso donde se reúne un colectivo o conjunto de documentos, sea de cualquier tiempo y procedencia, es decir, mediante la producción y presentación de un sujeto u organización privada o pública, para estar al depósito bajo condiciones aceptables.

Se puede deducir que, en lo referente al archivo documental, es aquel conjunto ordenado de documentos que son recibidos, sea cual sea su procedencia, en una entidad y son salvaguardados para incidir en su búsqueda de manera rápida y transparente (Suárez, 2020). En lo que concierne al espacio, se debe entender con el proceso de donde se ubica al documento, asociado siempre al ambiente donde se van a guardar y enviar los mismos (Velásquez et al. 2018).

En concordancia con el desarrollo descriptivo de la segunda variable de estudio, la satisfacción social, se tuvo en cuenta la teoría elaborada por Martins (2020), quien la conceptualiza como un estado mental que tiene un sujeto, llamado usuario, respecto a un bien o servicio que se le ha ofrecido, verificando si se le ha cumplido o no la necesidad que en un momento tuvo.

Por otro lado, Romero (2017) indica que la satisfacción propia de un usuario, siempre está asociado al punto de vista que se ve expuesto en gran dimensión por la utilidad de un servicio, así mismo de la incidencia de un colectivo que comparte una misma situación, por lo que se asocia de manera directa en el estado de ánimo que posee.

La definición de esta variable es significativa en el estudio presente, puesto que nos determina como se asocia con el nivel de expectativa de un servicio que ofrece una entidad, de la misma forma, se prevé el éxito o el fracaso basado en la influencia de un colectivo (Soria y Díaz, 2020). La conceptualización siempre se cohesiona con el diagnóstico de una situación, con la información que se ofrece, las características de algún aspecto problemático o en qué se debe mejorar significativamente, todo ello hace referencia a la noción de la percepción social respectivamente (Cabalé y Rodríguez, 2020).

En esa línea de estudios, López (2019) establece que la satisfacción del usuario en base a un servicio que se da mediante sistemas de información, esta anexado a las características de la organización o entidad, las

expectativas, el empleo de herramientas o los logros a conseguir, por lo que es significativo ahondar en el tema de estudio.

Ante lo descrito, se puede determinar también que la satisfacción está complementada con las funciones que se imparten en una colectividad, las cuales deben estar bien definidas, hacia donde quiere llegar o cumplir y si puede generar respuestas eficientes cuando se solicite algún servicio respectivamente (Rodríguez, 2020).

En lo que respecta a la descripción teórica de las dimensiones de la variable estudiada se tienen las expectativas, quien según el criterio de Martins (2020), la conceptualiza como aquella situación cómoda, positiva o de resolución de alguna carencia, deseo o necesidad que carecen los usuarios, de la misma forma está asociada a las experiencias que pueden atravesar en una empresa o institución, por lo que cambia acorde a la calidad, atención y servicio que se brinda.

De la misma manera, según (Aliaga, 2020) indica que las expectativas son parte del proceso donde se evalúa la satisfacción respecto a un servicio o bien adquirir, por lo que se calcula entre lo que se percibe y la situación en la que estaba antes de recibir el servicio o producto que espera para resolver una situación.

Consecuentemente, se estudió la segunda dimensión en estudio, la capacidad de respuesta, en la que Martins (2020) la entiende como aquella evaluación que realiza el usuario respecto a la eficiente respuesta que tiene una entidad o persona respecto a un bien o servicio que espera tener, de la misma forma, la capacidad de respuesta también se refleja cuando se solucionan problemas en un tiempo corto, siendo evaluado como positivo por parte de un administrado y se considera como momento oportuno o persona eficiente en las labores que se le encomienda, por lo que se considera característica notable a nivel organizacional (Henríquez, 2022).

De la misma manera, según Carmona (2014), la capacidad de respuesta en referencia a los productos que se dan de manera virtual, se califican acorde al tiempo y solución efectiva que logran resolver una

necesidad de la población, además también interviene la respuesta a las inquietudes por portales, atención de solicitudes y respuesta a requerimientos urgentes.

Fundamento de la tercera magnitud, ambiente laboral, comprendemos según Martins (2020) lugar que compartimos valores, creencias, funciones, materiales que son acordados de manera institucional, de la misma forma, debe entenderse como la forma de relacionarse entre compañeros, garantizando la consecución de metas y objetivos planificados acorde a ley y normas institucionales.

El ambiente laboral, en materia virtual, también debe entenderse como aquella percepción que tiene un usuario a la hora de evaluar algún servicio relacionado con la atención que imparte un personal, puesto que se determina la calidad de atención que recibió y experiencia que obtuvo tras el servicio referenciado, dichos indicadores impactas de manera positiva o negativa correspondientemente (Bodes y Ruiz, 2020).

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

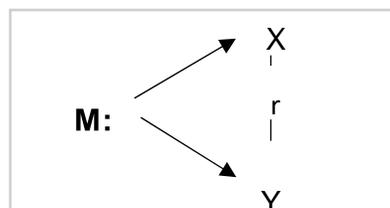
3.1.1 El tipo de investigación: se generó fundamental puesto la autora amplió la descripción fuentes documentales de variables estudiadas, sin la prioridad de aplicar alguna propuesta de solución en la realidad de estudio (Vásquez, 2020).

3.1.2 Diseño de Investigación

- Consecuentemente, se utilizó un diseño no experimental, ya que el investigador no modificó, cambió o intentó manipular las variables de estudio (Araínga, 2021). De la misma forma, su alcance fue correlacional, puesto que se asoció las variables escogidas en la investigación correspondientemente (Ramírez, 2013).
- La relación al enfoque del análisis fue cuantitativa, puesto que los hallazgos recopilados de investigación se presentaron de manera cuantitativa o numérica respectivamente (Muñoz, 2016). Por último, se procesó la investigación mediante la incisión transversal, las recopilaciones de las estadísticas fueron planificadas solo momento (Moreno, 2019).

Figura 1

ilustración del diseño correlacional



Nota. Dónde M: muestra (colaboradores); X: Sistema de Gestión documental; Y: Satisfacción social y r: Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización.

Hernández et al. (2014), Sus variables son aquella propiedad de un fenómeno de estudio que puede ser variable acorde a su empleabilidad. En lo relacionado a su operacionalización, (Hernández, 2017), se genera su descomposición en dimensiones e indicadores, ya que permiten una correctarecopilación de datos, sin prejuicio o errores.

Variable 1: Sistema de Gestión documental

Definición conceptual: Según Paris (2015) el sistema de gestión documental debe entenderse como aquellas acciones que modernizan el proceso administrativo en referencia a la generación de la documentación, consignándola en archivos digitales de manera segura, fidedigna y transparente respectivamente.

Definición operacional: En referencia a la definición operacional, la presente variable se subdividió en 3 dimensiones, las cuales son La recepción de documentos, la emisión de documentos y el archivo-espacio de documentos, las cuales se midieron por medio de la escala de Likert.

Variable 2: Satisfacción social

Definición conceptual: Martins (2020), la conceptualiza como un estado mental que tiene un sujeto, llamado usuario, respecto a un bien o servicio que se le ha ofrecido, verificando si se le ha cumplido o no la necesidad que en un momento tuvo.

Definición operacional: En referencia a la definición operacional, la presente variable se subdivió en (3) dimensiones, las cuales son Expectativas, capacidad de respuesta y ambiente laboral, las cuales se midieron por medio de la escala de Likert.

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población: Según Creswell (2014), el concepto es la totalidad de individuos que tienen características en común. En ese aspecto, la población en el presente tema de estudio estuvo compuesta por la totalidad de usuarios

que generaron trámites documentarios en la entidad de estudio, las cuales ascienden 80 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Se tuvieron como criterios de inclusión a los ciudadanos que han generado trámites documentarios de importancia de estudio.
- **Criterios de exclusión:** En los criterios de exclusión, no se trabajó con personas que no tuvieron la intención de participar en el presente estudio científico.

3.3.2 Muestreo: En base al muestreo, la autora empleó el no probabilístico, puesto que se trabajó bajo un criterio propio y sin intervención la fórmula censo para determinar la población en estudio.

Unidad de análisis: Fue el usuario de la entidad en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Autora empleó la indagación como técnica de investigación, la cual tuvo como principal propósito recolectar la opinión de un encuestado (Cervantes, 2015).

De la misma manera, se usó el cuestionario como medio o instrumento de recopilación de datos, cuya estructura fue según la escala de Likert y de escala ordinal (Behar, 2018).

3.5. Procedimientos.

Respecto a los procedimientos de la investigación, se siguieron los siguientes: a) se creó los instrumentos de la investigación relacionados a las variables de estudio; b) se procedió a su validez por especialistas en el tema; c) se generó una prueba piloto con una pequeña proporción de la población de la investigación; d) Se procesó los datos mediante el alfa de cronbach y e) se recolectó en programas ofimáticos la información recolectada (Bernal, 2017).

3.6. Método de análisis de datos

En referencia a los métodos de análisis de datos, en un primer momento se procesó los datos obtenidos en un programa ofimático, específicamente en

Excel, de la misma manera, la data obtenida se trabajó en el software SPSS versión 25.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos, todo el procesamiento de la investigación se basó en relación a la confidencialidad de los encuestados, así como la reserva de los datos para fines académicos, de la misma forma se citó correctamente las fuentes recopiladas. Finalmente el estudio correspondiente se basó en lo relacionado al Código de ética, reflejado en la resolución RCU N.º 0340-2021-UCV (Salinas, 2018).

IV. RESULTADOS

En el presente acápite, se analizaron los resultados que se hallados como producto de la aplicación de los instrumentos, en relación al objetivo general y específicos.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema de gestión documental	0.275	80	0.000
Satisfacción social	0.209	80	0.000
Dimensión expectativa	0.205	80	0.000
Dimensión Capacidad de respuesta	0.194	80	0.000*
Dimensión ambiente laboral	0.294	80	0.000*

Significación bilateral (<0.00 5)

En la tabulación número 1, se puede determinar que las variables sistema de gestión documental como satisfacción no siguen unadistribución normal de los datos, de la misma forma se evidencia la misma casuística en las dimensiones expectativas, capacidad de respuesta y ambiente laboral. No obstante, al no superar el rango establecido por la investigadora (>0.00 5), se trabajó con pruebas no paramétricas, es decir, se laboró con la prueba de correlación Spearman.

Objetivo general: Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021.

Tabla 2

Relación entre el sistema de gestión documental y la satisfacción social

		Sistema de gestión documental	de Satisfacción social
Rho de Spearman	Sistema de gestión documental	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,691*
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	80 80
	Satisfacción social	Coeficiente de correlación	de ,691* 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	80 80

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la tabla número 2, se puede establecer una asociación entre las variables sistemas de gestión documental y satisfacción social, todo ello bajo el proceso de la prueba de correlación estadística de Spearman, donde se evidencia un hallazgo de $r=0.691$ y bajo un nivel de significación de 0.000, calificándose como positiva y significativa.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021

Tabla 3

Relación entre la dimensión expectativas y la variable sistema de gestión documental

		Sistema de gestión documental		Expectativas	
Rho de Spearman	Sistema de gestión documental	Coefficiente de correlación	de 1,000	,771*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	80	80	
	Expectativas	Coefficiente de correlación	de ,771*	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
	N	80	80		

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la Tabla 3, fue posible identificar la relación entre las variables del sistema de gestión documental y las dimensiones esperadas, todas las cuales fueron sometidas a la prueba de correlación estadística de Spearman, que mostró un resultado de $r = 0,771$ y significación al nivel de 0,000. , calificado como positivo, alto y significativo

Objetivo específico 2: determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021

Tabla 4

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable sistema de gestión documental

	Sistema de gestión documental	de	Sistema de gestión documental	de	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Sistema de gestión documental	de	de 1,000		,424*
		Coeficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	80		80
	Capacidad de respuesta	de	de ,424*		1,000
		Coeficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	80		80

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

La Tabla 4 se puede evidenciar la relación entre las variables del sistema de gestión documental y la dimensión respuesta, todas las cuales fueron realizadas en el orden de la prueba de correlación estadística de Spearman, donde se confirmó y tomó el resultado de $r = 0.424$. . como referencia a un nivel de significación de 0,000, que cumple las condiciones positiva, regular y significativa.

Objetivo específico 3: determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021

Tabla 5

Relación entre la dimensión ambiente laboral y la variable sistema de gestión documental

		Sistema de gestión documental		de Ambiente laboral	
Rho de Spearman	Sistema de gestión documental	de Coeficiente correlación	de 1,000	,765*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	80	80	
	Ambiente laboral	de Coeficiente correlación	de ,765*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	80	80	

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

En la tabla número 5, se puede afirmar que hay una relación entre la variable sistemas de gestión documental y la dimensión ambiente laboral, todo ello bajo el procedimiento de la prueba de correlación estadística Spearman, donde se evidencia un resultado de $r=0.765$ y en referencia a un nivel de significación bilateral de 0.000, determinándose como positiva, alta y significativa.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite, se planteó como fin determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021, también se procesaron tres objetivos específicos donde se aplicó la estadística inferencial, llegando a resultados significativos y se compararon con los trabajos detallados y la base teórica se refleja en el marco teórico

En cuanto al primer objetivo específico que fue determinar la relación entre los sistemas de gestión documental y las expectativas de los usuarios en la provincia de Lambayeque en el año 2021, los principales resultados fueron relaciones positivas, altas y directas entre las variables y las dimensiones antes mencionadas, siendo todas significativas. da como resultado el proceso de prueba de correlación estadística de Spearman $r=0.771$, lo que permite concluir que mientras las TIC no se implementen adecuadamente a nivel de documento en la organización investigada, se asociará de manera positiva o negativa con la expectativa propia del usuario, evaluando en todo momento cómo se resuelve alguna necesidad que le urge al ciudadano, en qué tiempo se resuelve dicha petición y si se generó la solución correspondientemente. Estos resultados guardan una relación directa con el análisis de Calle (2021), quien analizó la implementación del sistema de gestión documental y su relación con la satisfacción del ciudadano en un gobierno subnacional de Piura, donde se encontró que hay una asociación entre la dimensión expectativa del usuario con el sistema de gestión documental, todo ello bajo un resultado de $(r=0.646)$, calificando dicha asociación como positiva, moderada y directa respectivamente. Ante lo hallado se dedujo según el autor analizado que mientras no se genere una implementación correcta de las TICs, se verá reflejada una insatisfacción del usuario de manera directa. De la misma

forma se tiene una relación con el análisis científico de Ramirez (2021) quien tuvo como fin hallar el nexo entre el sistema de gestión documentario y la satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI del contexto local de Ancash, encontrando una coherencia entre la dimensión expectativa usuaria con la variable gestión documental ($r=0.612$), calificándose como asociadas de manera directa, positiva y moderada.

Estos resultados se fundamentan teóricamente en la base bibliográfica de Martins (2020), quien refiere que el análisis de la dimensión satisfacción usuaria o del usuario debe ser estudiada a profundidad, ya que se entiende como una situación cómoda o positiva cuando se resuelve alguna necesidad o carencia que presentan los usuarios, por lo que suelen estar asociadas a experiencias el mapa de las asistencias de servicios, en este caso la solución del problema o petición de manera virtual, evaluando en todo momento la temporalidad de la atención y la calidad con que se brinda un servicio.

En cuanto al segundo objetivo específico determinar la comunicación entre el método de gestión documental, la suficiencia de respuesta en provincia de Lambayaque el año 2021, los resultados importantes son las correlaciones positivas, moderadas y directas entre las variables y las dimensiones antes mencionadas, todas ellas como se muestra. En los resultados de adaptación de la argumentación estadístico de Spearman, donde el resultado $r=0.424$, se concluye que hasta el sistema de gestión documental no se encuentra correctamente implementado en la organización., se verá limitada la capacidad de respuesta por parte de los servidores, induciendo al error, la poca conformidad, empatía y trabas en la labor en conjunto respectivamente. Guardan una relación con el análisis de Herreras (2021), estudio la asociación entre la gestión documentaria y la satisfacción en una municipalidad de Huamanga, obteniendo un resultado similar entre la relación entre la capacidad de respuesta ($r=0.419$) la variable administración evidente, determinando que mientras el sistema documental no se ha ejecutado o ejecute en gran

medida, se verán reflejada la insatisfacción propia del usuario, traducido en molestias y reclamos por la no resolución pronta de los problemas correspondientemente. De la misma forma, se tuvo una cercanía con el trabajo científico de Calle (2021) quien encontró que existe una asociación entre capacidad de respuesta ($r=0.692$) con la variable gestión documental, refiriendo que mientras no se genere de manera adecuada el proceso documental por medio de las tics, la satisfacción del usuario será negativa en gran medida.

Éstos resultados se fundamentan con la base teórica de Martins (2020), quien analizó la capacidad de respuesta en asociación con los servicios virtuales que se ofrece en una organización, por lo que determina que si existe una relación significativa, ante ello el autor determina que una entidad o persona respecto a un bien o servicio que espera tener, debe tomar una contestación oportuna por parte de la organización, por lo que al recibirlo será evaluado como positivo por parte de un administrado y se va a considerar como una persona eficiente en las labores que se le encomienda, por lo que se considera uno de los elementos más importantes a nivel organizacional.

En referencia al tercer objetivo específico, determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque 2021, se tuvo como hallazgos resaltantes que hay una asociación positiva, alta y directa entre la variable y la dimensión antes detallada, todo ello bajo los resultados obtenidos de la prueba estadística de Spearman, donde se obtuvo un resultado de $r=0.765$, deduciendo que mientras no se genere la correcta implementación de la gestión documental por medios virtuales en la entidad gubernamental, se asociará con un ambiente de trabajo tenso y con limitaciones para ejercer de manera sus funciones de manera productiva, en ello se refleja una percepción negativa, un nivel de trabajo no esperado y una insatisfacción laboral correspondientemente. Estos resultados tienen una asociación directa con el estudio de Mena (2020) quien tuvo como finalidad analizar la

gestión del sistema documentario en una entidad local de Guatemala, donde se obtuvieron resultados principales que la gestión del sistema documentario pasa por una gestión deficiente por un bajo nivel de convenio por parte de la jurisdicción , así como una mala satisfacción laboral a nivel interno, deduciendo que los elementos descritos causan una asociación con el clima que se vive de manera interna en una organización. Estos resultados tienen una fundamentación fundamento teórica de Martins (2020), es importante analizar ambiente laboral de una organización, puesto que se asocia con todo tipo de implementación o cambios de una institución, por lo que da a entender como aquel lugar donde se comparten valores, creencias, funciones, materiales que son acordados de manera organizacional, de la misma forma, debe entenderse como la forma de relacionarse entre los colaboradores, evaluando la consecución de metas y objetivos institucionales.

Finalmente, cuanto, al objetivo general de determinar la relación entre el sistema de gestión documental y la satisfacción social en el municipio de la provincia de Lambayeque en el año 2021, el principal resultado es que existen correlaciones positivas, moderadas y directas entre las variables antes mencionadas, que hacen referencia a la Resultados archivados. Prueba estadística de Spearman para confirmar este hallazgo $r = 0.691$ bajo un nivel de significación de 0.000. Los efectos guardan una asociación con el estudio científico de Guzmán y Lafuente (2018) quienes determinaron que existe una incidencia de las variables antes descritas, por lo que se determina que mientras no existe un sistema documentario adecuado, la percepción de la población sobre aquel servicio será calificado como negativo de igual forma, existe una conexión en el estudio de López (2018), quien reveló la relación entre la gestión documental y la satisfacción administrativa en la unidad de gobierno de Lima, mostrando la relación entre las variables analizadas, las cuales se encontraban todas en el coeficiente de correlación de Spearman ($r=0.343$) caracterizado como un proceso con valores positivos bajos. por fin tienes uno

Con relación al estudio de Aliaga (2020), quien analizó la relación entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios en los programas nacionales, determinó en su estudio que si existía relación entre las variables analizadas, todas se encontraban dentro de los límites del coeficiente de Pearson. ($R = 0,690$), positivo, alto y directo

. De ello se deduce que mientras no se genere el servicio documental por medio virtuales se asociará con una satisfacción negativa por parte de la sociedad.

Estos resultados tienen una fundamentación teórica en el estudio de Paris (2015), quien refiere al sistema de gestión documental significativo implementarlo, puesto que consigna archivos digitales de manera segura, fidedigna y transparente respectivamente, brindando servicios de manera ágil respectivamente, esto se asocia con lo reiterado por Martins (2020), quien refiere que un servicio que se ha ofrecido, se evalúa respecto a la resolución de un problema, se evalúa de forma cierta e incierta.

VI. CONCLUSIONES

1. Referente en cuanto a los objetivos generales, se cree que existe una correlación directa entre el sistema de gestión documental en el municipio de la provincia de Lambayeque y la satisfacción social en el 2021, todo ello con base en los resultados de la prueba estadística de Spearman, que arroja un resultado de $r = 0,691$ y por debajo del nivel de significación de 0,000.
2. El primer objetivo específico, se determinó que Lambayeque 2021 existe correlación entre los sistemas de gestión documental en provincias y municipios de dependencia directa del gobierno central y las expectativas de los usuarios, todos lograron resultados significativos ($r=0.771$) en el proceso de prueba estadística de Spearman, cumpliendo las condiciones de positivo, alto y directo
3. El medidas específicas para determinar la relación entre los sistemas de gestión de registros y la capacidad de respuesta provincial y municipal Lambayeque 2021, se determinó que hay un nexo positivo, moderado y directo, todo ello evidenciado en los resultados, aplicación de la prueba estadística de Spearman ($r = 0.424$).
4. Finalmente, en base al tercer objetivo específico, determinar la relación entre los sistemas de gestión documental el clima laboral en la provincia de Lambayeque en el año 2021, el principal resultado es una correlación positiva, alta y significativa, se obtuvo los resultados de la prueba estadística de Spearman, donde se exitoso. ($r = 0,765$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente municipal implementar de manera correcta a través de recursos humanos, tecnológicos y logísticos los diversos elementos para gestionar, la intención de mejorar el servicio al ciudadano.
2. Implementar talleres mejorando del servicio al ciudadano, específicamente cursos relacionados al manejo de las TICS por parte de los servidores, para tratar temas documentales con una mayor rapidez y atención al problema.
3. Al gerente municipal y jefe de recursos humanos, realizar indagaciones respecto a la satisfacción del usuario, aplicando instrumentos de un estudio que evalúa su capacidad de respuesta a la resolución de problemas utilizando sistemas de gestión de documentos.
4. Se recomienda aplicar talleres respecto al ambiente laboral de la organización, incidiendo en temas sobre el trabajo en equipo, la percepción y satisfacción del servidor, con el objetivo de mejorar en dar respuesta al ciudadano de manera productiva, eficiente y eficaz.

REFERENCIAS

- Aenor, E. (2016). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios. España.
- Aliaga, R. (2020). Influencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora. [tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3088046>.
- Andrade, E. (2019). Análisis de la gestión documental e incidencia en la atención al usuario en el gobierno autónomo descentralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas. [tesis de posgrado, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8926>.
- Araínga, W. (2021). Scientific Research Guide. Lima : Fondo Editorial UCH.
- Ayas, A., & Yanartas, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system. Computers in Human Behavior Reports, 2(100032). doi:<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Behar Rivero, D. S. (2018). Introduction to Research Methodology (Rubeira, A. ed.). Cuba: Shalom. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. (2017). Research methodology. (4°ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Bodes, A., & Ruiz, M. (2020). Combining Quality and Internal Control Procedures at Cuban Universities: A View Based on Document Management. Economía y Desarrollo. no.1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100004.

- Cabalé, E., & Rodríguez, G. (2020). Importance of Integrating Management Systems and its Connection with Development. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*.no.1 .
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000100018.
- Cabanacoza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016 (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Calle, B. (2021). Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021 (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78066/Calle_RBR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmona A. (2014). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
- Cerna, Y., & Delgado, J. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*. n° 25. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000100285&script=sci_arttext.
- Cervantes, V. H. (2015). Interpretations of Cronbach's alpha coefficient. *Advances in Measurement*, 9-28. Obtenido de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf
- Creswell, J. W. (2014). *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4 ed.). EE. UU.: SAGE Publications Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PViMtOnJ1LcC&printsec=frontcover&dq=research+design&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilqMW96snsAhUiLbkGHcUnC4sQ6wEwAHoECAAQAQ#v=onepage&q=research%20design&f=false>

- García-González (2015) Administración electrónica: de la evidencia de la gestión de documentos a la documentación de la gestión de procesos institucionales locales. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/45706>
- Guerra, E., Neira, H., & Díaz, J. (2021). Development of an information security management system based on analysis methodology and risk identification in university libraries. Información tecnológica. no.5. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500145&script=sci_arttext.
- Guzmán, L., & Lafuente, R. (2018). Hacia la oficina cero papel : guía metodológica de aplicación de software profesional de gestión documental en Colombia. [tesis de posgrado]. Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia] <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2667>.
- Henríquez, S. (2022). Public Municipal Innovation in Chile. Comparative analysis of the strategies of Puente Alto, Peñalolén, and Renca. Revista iberoamericana de estudios municipales. n.25, 00102. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-17902022000100102&script=sci_abstract&lng=en.
- Hernandez, Z. (2017). Data Analysis Methods (Apuntes). Iberus, iniversidad de Rioja.
- [Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. \(2014\). Research Methodology. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.](#)
- Herreras, N. (2021). Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. [tesis de posgrado, Universidad Peruana Los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037_48137200_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Iglesias, E. (2019). Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019. [tesis de posgrado, Universidad César

Vallejo]https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/1/glesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Lacunza, A. C., Clark, R., & Marafuschi Phillips, M. (2021). La Gestión documental electrónica en la UNLP: El camino hacia el expediente electrónico. *Revista ES*, 1(1 y 2), e022. <https://doi.org/10.24215/27186539e022>

Ilmudeen, A., & Bao, Y. (2018). Mediating role of managing information technology and its impact on firm performance: Insight from China. *Industrial Management & Data Systems*, 118(4), 912-929. doi:<https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2017-0252>

López, F. (2018). Gestión documental electrónica y estado de ánimo en personal de la UGEL 06-Lima Metropolitana, 2017. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2945967>.

López Riquelme, S. E. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología*, 7(1), 78–92. Recuperado a partir de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057L>

López, A. (2019). Document Management: *Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 7(1), 1-17. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+\(2019\)](https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+(2019))

López, P. (2020). La calidad del Sistema de Referencias y su impacto en la Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo, Ecuador – 2019. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/46897

Martelo, R. (2016). Software for Document Management, a Modular Component of the Information Security Management System (ISMS). *Inf. tecnol.* vol.26 no.2. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642015000200015&script=sci_arttext&tlng=pt.

- Medina, A & Diaz, M. (2017). Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2833>
- Mena, M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. . ARCIC vol.9 no.23 La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S24119970202000020004.
- Moreno, D., & Carrillo, J. (2019). APA Standards 7th edition Citation and Referencing Guide (7ma ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Central. doi:<https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Muñoz, C. I. (2016). Research methodology. México: Progreso S.A de C.V.
- Nieves, Y., Pupo, Y., Vargas, V., & Estrada, J. (2022). The design of an environmental management system in the provincial Historical Archive of Granma, Cuba. Universidad y Sociedad. no.2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200029&script=sci_arttext&lng=en.
- Paris, M. (2015). Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. Castellón de la Plana.
- Pintado, V. (2016). El acceso a la información pública como medio de Participación ciudadana y control social (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Pomin, M., & Corda, M. (2017). Gestión de la información: dilemas y perspectivas. Plata Clave (La Plata)(7), 1-3. doi:doi.org/10.24215/18539912e026
- Martin, K. (2020). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de documentación, 3(5), 139-153. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%2>

9%20p%20139-153.pdf

Ramirez, A. (2013). *Scientific Research Methodology*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Ramírez, G. (2021). *Gestión documental y Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%
3%adrez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%c3%adrez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Rodríguez, J. (2020). FROM MANAGEMENT SYSTEMS TO THE INTEGRATED MODEL OF PLANNING AND MANAGING IN THE PUBLIC SECTOR: A REVIEW OF THE COLOMBIAN CASE. . REAd. *Revista Eletrônica de Administração*.
<https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?format=html>.

Rokhayati, A., Valeryevna, I., Laxmi, E., Shankar, K., & Huda, M. (2019). Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing document. *Journal of Critical Reviews*, 6(5), 85-90. Obtenido de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1577777008.pdf>

Romero, G. (2017). *Uso de los sistemas informáticos y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa de Lima y Callao, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Callao, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7098/Romero_ZWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, A. (2016). La gestión documental (gd) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia. *Dictamen Libre*, 13(25), 95–101. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5691>

Sánchez, M y García, M. (2017). A qualitative exploration for your study. *Scientia Et Technica*, Vol. 22, N°2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Soria, K., & Díaz, L. (2020). Design of a document management system for the University of Otavalo. *Conrado*. no.73. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000200157&script=sci_arttext&tlng=pt.

Suárez, E. (2020). Transparencia administrative y gestion pública: entre la gestion documental y el acceso a la informacion. *arcic* vol.9 no.23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200001.

Vásquez Rodríguez, W. A. (2020). *Research Methodology - Student's Handbook*. Lima: USMP. Obtenido de <http://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/>

Velásquez, Y., Flebes, J., Mena, M., & Gonzáles, N. (2018). Diagnosis of document management systems to develop knowledge management. *Ingeniería Industrial*. no.1 La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006.

ANEXOS

Matriz operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable Sistema de Gestión documental

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Sistema de Gestión documental Paris (2015)	Recepción de documentos	Lineamiento
		Observación
		Innovación
	Emisión de documentos	Derivación entre áreas
		Derivación especial
		Evaluación
	Archivo-espacio de documentos	Respuesta
		Registro de documento
		Distribución
		Respuesta

Tabla 1

Operacionalización de la variable Satisfacción social

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción social Martins (2020)	Expectativas	Resolución de necesidades
		Rapidez de atención
		Solución del problema
	Capacidad de respuesta	Amabilidad
		Conformidad
		Empatía
		Trabajo en equipo
	Ambiente laboral	Percepción
		Nivel de trabajo
		Satisfacción laboral

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	<p>Ha: Existe una relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque</p> <p>H0: No existe una relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque</p>	<p>V.I.: Sistema de gestión documental</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Usuario</p> <p>Población</p> <p>80 usuarios</p> <p>Muestra</p> <p>80 usuarios</p>	<p>Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimental Alcance: correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Estadístico, analítico.</p>
<p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque? Y;</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque y;</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p>					

I. CUESTIONARIO

I TEM	VARIABLE 1: GESTIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	PREGUNTAS									
N°	DIMENSIÓN 1. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS									
1	Se reciben los documentos acorde a un lineamiento jurídico planteado por la institución									
2	Se reciben los documentos acorde a un lineamiento institucional en la organización.									
3	Se ejercen métodos de observación para recibir los documentos de manera eficaz									
4	Se busca limitar el número de errores a través de la observación a la hora de la recepción de un documento									
5	Se reciben los documentos acorde a un lineamiento moderno planteado en la institución.									
6	Existen recursos logísticos para recibir virtualmente los documentos de la institución									
N°	DIMENSIÓN 2. EMISION DE DOCUMENTOS									
7	Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución									
8	¿Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo?									
9	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera interna									
10	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera externa									
11	Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad									
12	Se evalúa todo tipo de documentación que sale de la entidad									

13	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro de la entidad					
14	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir fuera de la entidad					
N°	DIMENSIÓN 3. ARCHIVO-ESPACIO DE DOCUMENTOS					
15	Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad					
16	¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?					
17	Existe un método fácil para buscar un documento en la entidad					
18	¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?					
19	Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita					
20	¿Se sigue teniendo dificultad para localizar documentos en la entidad?					

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA SATISFACCIÓN SOCIAL

El cuestionario presenta la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

I. CUESTIONARIO

I TEM	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN SOCIAL		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	PREGUNTAS						
N°	DIMENSIÓN 1. AMBIENTE LABORAL						
1	Existe una percepción positiva respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad						
2	Existe una percepción positiva para implementar las TICS dentro de la administración de documentos						

3	Existe un trabajo colaborativo para la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad					
4	Es suficiente el esfuerzo de los colaboradores para implementar las TICS para administrar la documentación					
5	Existe una adecuada atención para la solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad					
6	Existe una satisfacción plena de los colaboradores para administrar la documentación por medio de las TICS					
N°	DIMENSIÓN 2. EXPECTATIVAS					
7	Existe un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver alguna necesidad respecto la organización, descripción, selección y conservación de documentos.					
8	Existen los medios logísticos para resolver solicitudes de los usuarios externos.					
9	Existe conformidad respecto a la rapidez de atención respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.					
10	Existe una conformidad de los gerentes respecto a la administración virtual de los documentos					
11	Existe una eficiente solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.					
12	Se solucionan problemas de manera rápida a través de la administración virtual de los documentos					
N°	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
13	Existe amabilidad a la hora de resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.					

14	Existe amabilidad de los gerentes respecto a una complicación para la gestión de los documentos de forma virtual					
15	Existe conformidad cuando intenta resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.					
16	Hay conformidad de los gerentes respecto a sus funciones referente a la administración virtual de los documentos					
17	Evidencia empatía entre compañeros en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.					
18	Existe una empatía de los gerentes sobre aquel personal que no maneja las TICS y se complica en la distribución de documentos de manera virtual					
19	Evidencia un trabajo en equipo respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.					
20	Hay colaboración de los gerentes para implementar las TICS en la gestión de documentos					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: DR. GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
ELINOR RAMIREZ PEREZ

D.N.I: 00982455

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título “Sistema de gestión documental y satisfacción social en una Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021”

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<p>Variable 1 (VI)</p> <p>Sistema de gestión documental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de documentos - Emisión de documentos - Archivos-espacio de documentos 	<p>*Enfoque cuantitativo</p> <p>*Alcance Correlacional</p> <p>*Diseño no experimental</p> <p>*Población 80 usuarios</p> <p>*Muestra 80 usuarios, no probabilística censal</p> <p>*Técnicas encuesta</p> <p>Instrumentos cuestionario</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Variable 2 (VD)</p> <p>Satisfacción social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral 	
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Capacidad de respuesta 	
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>		

DIMENSIONES	INDICADORES	ítems	Escala valores	Rangos
Recepción de documentos	Lineamiento	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Observación	3-4		Normal (47-73)
	Innovación	5-6		Inadecuado (20-46)
Emisión de documentos	Derivación entre áreas	7-8		
	Derivación especial	9-10		
	Evaluación	11-12		
Archivo-espacio de documentos	Respuesta	13-14		
	Registro de documento	15-16		
	Distribución	17-18		
	Respuesta	19-20		

Fuente: Elaboración propia

RTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

P	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS								
1	Se recepciona los documentos acordes a un lineamiento jurídico planteado por la institución.	X		X		X		
2	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento institucional en la organización.	X		X		X		
3	Se ejercen métodos de observación para recepcionar los documentos de manera eficaz	X		X		X		
4	Se busca limitar el número de errores a través de la observación a la hora de la recepción de un documento	X		X		X		
5	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento moderno planteado en la institución.	X		X		X		
6	Existen recursos logísticos para recepcionar virtualmente los documentos de la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMISIÓN DE DOCUMENTOS								
7	Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución	X		X		X		
8	¿Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
9	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera interna	X		X		X		
0	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera externa	X		X		X		
1	Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad	X		X		X		
2	Se evalúa todo tipo de documentación que sale de la entidad	X		X		X		
3	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro de la entidad	X		X		X		
4	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir fuera de la entidad	X		X		X		
DIMENSIÓN: ARCHIVO-ESPACIO DE DOCUMENTOS								
5	Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad	X		X		X		
6	¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?	X		X		X		
7	Existe un método fácil para buscar un documento en la entidad	X		X		X		
8	¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?	X		X		X		
9	Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita	X		X		X		
0	¿Se sigue teniendo dificultad para localizar documentos en la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):siOpinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alegría Varona Gonzalo Ricardo DNI: 06513752

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario | Doctor en Economía y Magister en Gestión y Políticas Públicas

Variable: Satisfacción social

DIMENSIONES	INDICADORES	ítems	Escala valores	Rangos
Ambiente laboral	Percepción	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Nivel de trabajo	3-4		Normal (47-73)
	Satisfacción laboral	5-6		Inadecuado (20-46)
Expectativas	Resolución de necesidades	7-8	Casi siempre (4) Siempre (5)	
	Rapidez de atención	9-10		
	Solución del problema	11-12		
Capacidad de respuesta	Amabilidad	13-14		
	Conformidad	15-16		
	Empatía	17-18		
	Trabajo en equipo	19-20		

Fuente: Elaboración propia


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN SOCIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL								
1	Existe una percepción positiva respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
2	Existe una percepción positiva para implementar las TICS dentro de la administración de documentos.	X		X		X		
3	Existe un trabajo colaborativo para la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
4	Es suficiente el esfuerzo de los colaboradores para implementar las TICS para administrar la documentación.	X		X		X		
5	Existe una adecuada atención para la solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
6	Existe una satisfacción plena de los colaboradores para administrar la documentación por medio de las TICS.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS								
7	Existe un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver alguna necesidad respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
8	Existen los medios logísticos para resolver solicitudes de los usuarios externos.	X		X		X		
9	Existe conformidad respecto a la rapidez de atención respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
10	Existe una conformidad de los gerentes respecto a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
11	Existe una eficiente solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
12	Se solucionan problemas de manera rápida a través de la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
13	Existe amabilidad a la hora de resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
14	Existe amabilidad de los gerentes respecto a una complicación para la gestión de los documentos de forma virtual.	X		X		X		
15	Existe conformidad cuando intenta resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		

16	Hay conformidad de los gerentes respecto a sus funciones referente a la administración virtual de los documentos.	X		X		X	
17	Evidencia empatía entre compañeros en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X	
18	Existe una empatía de los gerentes sobre aquel personal que no maneja las TICS y se complica en la distribución de documentos de manera virtual	X		X		X	
19	Evidencia un trabajo en equipo respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X	
20	Hay colaboración de los gerentes para implementar las TICS en la gestión de documentos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alegria Varona Gonzalo Ricardo DNI: 06513752

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario | Doctor en Economía y Magíster en Gestión y Políticas Públicas

19 de diciembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: DRA. LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

ELINOR RAMIREZ PEREZ

D.N.I: 00982455

Título “Sistema de gestión documental y satisfacción social en una Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021”

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema General ¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?	Objetivo general Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021	Hipótesis general Ha: Existe una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021 H0: No existe una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021	Variable 1 (VD) Sistema de gestión documental - Recepción de documentos - Emisión de documentos - Archivos-espacio de documentos	*Enfoque cuantitativo *Alcance Correlacional *Diseño no experimental *Población 80 usuarios *Muestra 80 usuarios, no probabilística censal *Técnicas encuesta Instrumentos cuestionario
Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?	Objetivo específico 1 Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.	Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.	Variable 2 (VD) Satisfacción social - Ambiente laboral	
Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?	Objetivo específico 2 Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021	Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021	- Expectativas - Capacidad de respuesta	
Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.	Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema gestión documental

DIMENSIONES	INDICADORES	ítems	Escala valores	Rangos
Recepción de documentos	Lineamiento	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Observación	3-4		Normal (47-73)
	Innovación	5-6		Inadecuado (20-46)
Emisión de documentos	Derivación entre áreas	7-8		
	Derivación especial	9-10		
	Evaluación	11-12		
	Respuesta	13-14		
Archivo-espacio de documentos	Registro de documento	15-16		
	Distribución	17-18		
	Respuesta	19-20		

C

Fuente: Elaboración propia

1	Se recepciona los documentos acordes a un lineamiento jurídico planteado por la institución.	X		X		X	
2	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento institucional en la organización.	X		X		X	
3	Se ejercen métodos de observación para recepcionar los documentos de manera eficaz	X		X		X	
4	Se busca limitar el número de errores a través de la observación a la hora de la recepción de un documento	X		X		X	
5	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento moderno planteado en la institución.	X		X		X	
6	Existen recursos logísticos para recepcionar virtualmente los documentos de la institución	X		X		X	
DIMENSIÓN: EMISIÓN DE DOCUMENTOS							
7	Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución	X		X		X	
8	¿Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo?	X		X		X	
9	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera interna	X		X		X	
10	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera externa	X		X		X	
11	Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad	X		X		X	
12	Se evalúa todo tipo de documentación que sale de la entidad	X		X		X	
13	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro de la entidad	X		X		X	
14	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir fuera de la entidad	X		X		X	
DIMENSIÓN: ARCHIVO-ESPACIO DE DOCUMENTOS							
15	Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad	X		X		X	
16	¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?	X		X		X	
17	Existe un método fácil para buscar un documento en la entidad	X		X		X	
18	¿Sigues almacenando sus archivos en cajas y carpetas?	X		X		X	
19	Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita	X		X		X	
20	¿Se sigue teniendo dificultad para localizar documentos en la entidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Especialidad del validador: Metodóloga | Docente Universitaria

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

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

19 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción social

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala valores	Rangos
Ambiente laboral	Percepción	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Nivel de trabajo	3-4		Normal (47-73)
	Satisfacción laboral	5-6		Inadecuado (20-46)
Expectativas	Resolución de necesidades	7-8		
	Rapidez de atención	9-10		
	Solución del problema	11-12		
Capacidad de respuesta	Amabilidad	13-14		
	Conformidad	15-16		
	Empatía	17-18		
	Trabajo en equipo	19-20		

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN SOCIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL								
1	Existe una percepción positiva respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
2	Existe una percepción positiva para implementar las TICS dentro de la administración de documentos.	X		X		X		
3	Existe un trabajo colaborativo para la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
4	Es suficiente el esfuerzo de los colaboradores para implementar las TICS para administrar la documentación.	X		X		X		
5	Existe una adecuada atención para la solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
6	Existe una satisfacción plena de los colaboradores para administrar la documentación por medio de las TICS.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS								
7	Existe un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver alguna necesidad respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
8	Existen los medios logísticos para resolver solicitudes de los usuarios externos.	X		X		X		
9	Existe conformidad respecto a la rapidez de atención respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
10	Existe una conformidad de los gerentes respecto a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
11	Existe una eficiente solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
12	Se solucionan problemas de manera rápida a través de la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
13	Existe amabilidad a la hora de resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
14	Existe amabilidad de los gerentes respecto a una complicación para la gestión de los documentos de forma virtual.	X		X		X		
15	Existe conformidad cuando intenta resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
16	Hay conformidad de los gerentes respecto a sus funciones referente a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
17	Evidencia empatía entre compañeros en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
18	Existe una empatía de los gerentes sobre aquel personal que no maneja las TICS y se complica en la distribución de documentos de manera virtual.	X		X		X		
19	Evidencia un trabajo en equipo respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
20	Hay colaboración de los gerentes para implementar las TICS en la gestión de documentos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Especialidad del validador: Metodóloga | Docente Universitaria

19 de diciembre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MG. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

ELINOR RAMIREZ PEREZ

D.N.I: 00982455

Título "Sistema de gestión documental y satisfacción social en una Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021"

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<p>Variable 1 (VI)</p> <p>Sistema de gestión documental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de documentos - Emisión de documentos - Archivos-espacio de documentos 	<p>*Enfoque cuantitativo</p> <p>*Alcance Correlacional</p> <p>*Diseño no experimental</p> <p>*Población 80 usuarios</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y las expectativas del usuario en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Variable 2 (VD)</p> <p>Satisfacción social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral 	<p>*Muestra 80 usuarios, no probabilística censal</p>
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y la capacidad de respuesta en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Capacidad de respuesta 	<p>*Técnicas encuesta</p> <p>Instrumentos cuestionario</p>
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación significativa entre el Sistema Gestión Documental y el ambiente laboral en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.</p>		

Variable: Sistema gestión documental

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala valores	Rangos
Recepción de documentos	Lineamiento	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Observación	3-4		Normal (47-73)
	Innovación	5-6		Inadecuado (20-46)
Emisión de documentos	Derivación entre áreas	7-8		
	Derivación especial	9-10		
	Evaluación	11-12		
Archivo-espacio de documentos	Respuesta	13-14		
	Registro de documento	15-16		
	Distribución	17-18		
	Respuesta	19-20		

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS								
1	Se recepciona los documentos acordes a un lineamiento jurídico planteado por la institución.	X		X		X		
2	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento institucional en la organización.	X		X		X		
3	Se ejercen métodos de observación para recepcionar los documentos de manera eficaz	X		X		X		
4	Se busca limitar el número de errores a través de la observación a la hora de la recepción de un documento	X		X		X		
5	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento moderno planteado en la institución.	X		X		X		
6	Existen recursos logísticos para recepcionar virtualmente los documentos de la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMISIÓN DE DOCUMENTOS								
7	Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución	X		X		X		
8	¿Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
9	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera interna	X		X		X		
10	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera externa	X		X		X		
11	Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad	X		X		X		
12	Se evalúa todo tipo de documentación que sale de la entidad	X		X		X		
13	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro de la entidad	X		X		X		
14	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir fuera de la entidad	X		X		X		
DIMENSIÓN: ARCHIVO-ESPACIO DE DOCUMENTOS								
15	Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad	X		X		X		
16	¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?	X		X		X		
17	Existe un método fácil para buscar un documento en la entidad	X		X		X		
18	¿Siguen almacenando sus archivos en cajas y carpetas?	X		X		X		
19	Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita	X		X		X		
20	¿Se sigue teniendo dificultad para localizar documentos en la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz DNI: 40081695

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario

19 de diciembre del 2022

Firma del Experto Informante.

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

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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción social

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala valores	Rangos
Ambiente laboral	Percepción	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Nivel de trabajo	3-4		Normal (47-73)
	Satisfacción laboral	5-6		Inadecuado (20-46)
	Resolución de necesidades	7-8		
Expectativas	Rapidez de atención	9-10		
	Solución del problema	11-12		
Capacidad de respuesta	Amabilidad	13-14		
	Conformidad	15-16		
	Empatía	17-18		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN SOCIAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL								
1	Existe una percepción positiva respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
2	Existe una percepción positiva para implementar las TICS dentro de la administración de documentos.	X		X		X		
3	Existe un trabajo colaborativo para la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
4	Es suficiente el esfuerzo de los colaboradores para implementar las TICS para administrar la documentación.	X		X		X		
5	Existe una adecuada atención para la solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
6	Existe una satisfacción plena de los colaboradores para administrar la documentación por medio de las TICS.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS								
7	Existe un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver alguna necesidad respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
8	Existen los medios logísticos para resolver solicitudes de los usuarios externos.	X		X		X		
9	Existe conformidad respecto a la rapidez de atención respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
10	Existe una conformidad de los gerentes respecto a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
11	Existe una eficiente solución de problemas respecto a la organización, descripción,	X		X		X		
16	Hay conformidad de los gerentes respecto a sus funciones referente a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
17	Evidencia empatía entre compañeros en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
18	Existe una empatía de los gerentes sobre aquel personal que no maneja las TICS y se complica en la distribución de documentos de manera virtual	X		X		X		
19	Evidencia un trabajo en equipo respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
20	Hay colaboración de los gerentes para implementar las TICS en la gestión de documentos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz DNI: 40081695

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario

19 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS								
1	Se recepciona los documentos acordes a un lineamiento jurídico planteado por la institución.	X		X		X		
2	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento institucional en la organización.	X		X		X		
3	Se ejercen métodos de observación para recepcionar los documentos de manera eficaz	X		X		X		
4	Se busca limitar el número de errores a través de la observación a la hora de la recepción de un documento	X		X		X		
5	Se recepciona el documento acorde a un lineamiento moderno planteado en la institución.	X		X		X		
6	Existen recursos logísticos para recepcionar virtualmente los documentos de la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMISIÓN DE DOCUMENTOS								
7	Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución	X		X		X		
8	¿Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
9	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera interna	X		X		X		
10	Se deriva de manera eficiente la documentación especial de manera externa	X		X		X		
11	Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad	X		X		X		
12	Se evalúa todo tipo de documentación que sale de la entidad	X		X		X		
13	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro de la entidad	X		X		X		
14	Se responde de manera eficiente la documentación a emitir fuera de la entidad	X		X		X		
DIMENSIÓN: ARCHIVO-ESPACIO DE DOCUMENTOS								
15	Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad	X		X		X		
16	¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?	X		X		X		
17	Existe un método fácil para buscar un documento en la entidad	X		X		X		
18	¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?	X		X		X		
19	Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita	X		X		X		
20	¿Se sigue teniendo dificultad para localizar documentos en la entidad?	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Especialidad del validador: Metodóloga | Docente Universitaria

19 de diciembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Satisfacción social

DIMENSIONES	INDICADORES	ítems	Escala valores	Rangos
Ambiente laboral	Percepción	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado (74-100)
	Nivel de trabajo	3-4		Normal (47-73)
	Satisfacción laboral	5-6		Inadecuado (20-46)
	Resolución de necesidades	7-8		
Expectativas	Rapidez de atención	9-10		
	Solución del problema	11-12		
Capacidad de respuesta	Amabilidad	13-14		
	Conformidad	15-16		
	Empatía	17-18		
	Trabajo en equipo	19-20		

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN SOCIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL								
1	Existe una percepción positiva respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
2	Existe una percepción positiva para implementar las TICS dentro de la administración de documentos.	X		X		X		
3	Existe un trabajo colaborativo para la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
4	Es suficiente el esfuerzo de los colaboradores para implementar las TICS para administrar la documentación.	X		X		X		
5	Existe una adecuada atención para la solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
6	Existe una satisfacción plena de los colaboradores para administrar la documentación por medio de las TICS.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS								
7	Existe un funcionamiento tecnológico adecuado para resolver alguna necesidad respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
8	Existen los medios logísticos para resolver solicitudes de los usuarios externos.	X		X		X		
9	Existe conformidad respecto a la rapidez de atención respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
10	Existe una conformidad de los gerentes respecto a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
11	Existe una eficiente solución de problemas respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
12	Se solucionan problemas de manera rápida a través de la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
13	Existe amabilidad a la hora de resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
14	Existe amabilidad de los gerentes respecto a una complicación para la gestión de los documentos de forma virtual.	X		X		X		
15	Existe conformidad cuando intenta resolver un problema administrativo en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos.	X		X		X		
16	Hay conformidad de los gerentes respecto a sus funciones referente a la administración virtual de los documentos.	X		X		X		
17	Evidencia empatía entre compañeros en relación a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
18	Existe una empatía de los gerentes sobre aquel personal que no maneja las TICS y se complica en la distribución de documentos de manera virtual.	X		X		X		
19	Evidencia un trabajo en equipo respecto a la organización, descripción, selección y conservación de documentos en la entidad.	X		X		X		
20	Hay colaboración de los gerentes para implementar las TICS en la gestión de documentos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz DNI: 40081695

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario

19 de diciembre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.



Se: José Antonio Encque Sotillo

Alcalde de la provincia de Lambayeque

Yo, Elnor Ramírez Pérez, identificado con DNI: No 00982455, Código de alumno No 7700275266, Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando la maestría en GESTIÓN PÚBLICA, en la Universidad César Vallejo, Filial Callao, solicito a Ud., permiso para realizar mi trabajo de Investigación en su institución, mi tema es "Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad distrital de Lambayeque, 2021", para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Por lo expuesto, Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lambayeque, 06 de Diciembre del 2022.



.....
Elnor Ramírez Pérez
Código alumno: 7700275266



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEGRIA VARONA GONZALO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021", cuyo autor es RAMIREZ PEREZ ELINOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEGRIA VARONA GONZALO DNI: 06513752 ORCID: 0000-0001-5033-9086	Firmado electrónicamente por: GALEGRIAV el 30- 01-2023 09:10:55

Código documento Trilce: TRI - 0528615