



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del trámite documentario y la satisfacción de los
usuarios en la municipalidad distrital de San Bartolo 2023**

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

AUTORA:

Saldaña Terrones, Carolina Suley (orcid.org/0009-0002-1056-5112)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andres (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a mi principal motivación mi pequeña CARLITA SAYURI; quien es la fuerza principal para seguir cumpliendo más metas.

Agradecimiento:

Agradezco a mis padres Carlos y Yudit por el apoyo constante que recibo de parte de cada uno y agradezco también a mi profesor Alejandro Ramírez por todas las enseñanzas inculcadas desde el primer día que asumió éste gran reto con nosotros sus alumnos.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023", cuyo autor es SALDAÑA TERRONES CAROLINA SULEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 07-08-2023 10:54:07

Código documento Trilce: TRI - 0635081



Declaratoria de Autenticidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SALDAÑA TERRONES CAROLINA SULEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CAROLINA SULEY SALDAÑA TERRONES DNI: 46719879 ORCID: 0009-0002-1056-5112	Firmado electrónicamente por: CSALDANAT91 el 01- 08-2023 10:35:53

Código documento Trilce: TRI - 0635080

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.3.1. Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados Descriptivos	21
V. DISCUSION	30
VI. CONCLUSIONES	37

VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Niveles de frecuencia y porcentajes sobre el trámite documentario.</i>	21
Tabla 2 <i>Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la calidad funcional</i>	22
Tabla 3 <i>Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la calidad técnica</i>	23
Tabla 4 <i>Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la confianza</i>	24
Tabla 5 <i>Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la expectativa</i>	25
Tabla 8 <i>Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis General</i>	26
Tabla 9 <i>Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 1</i>	26
Tabla 10 <i>Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 2</i>	27
Tabla 11 <i>Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 3</i>	28
Tabla 12 <i>Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 4</i>	29
Tabla 1 <i>Nivel de confiabilidad del instrumento Tramite Documentario</i>	91
Tabla 2 <i>Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario</i>	91

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Percepción de los administrados sobre el trámite documentario</i>	21
Figura 2 <i>Percepción sobre la calidad funcional</i>	22
Figura 3 <i>Percepción sobre la calidad técnica</i>	23
Figura 4 <i>Percepción sobre la confianza</i>	24
Figura 5 <i>Percepción sobre la expectativa</i>	25

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023. Esta investigación de tipo básico de diseño no experimental, transversal, correlacional. Se tomó en consideración una población de 190 usuarios la muestra fue de 128 encuestados. La técnica empleada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario el mismo que fue validado por juicio de 03 expertos los mismos que indicaron que es aplicable. Por otro lado, la confiabilidad por Alfa de Cronbach fue de 0,835 y 0.840 para cada una de las variables. Los resultados descriptivos indican que los encuestados en 24.81% catalogan de deficiente al trámite documentario, en tanto 42.64% lo catalogan de regular y el 32.56% de eficiente. El resultado inferencial bajo el coeficiente Rho de Spearman alcanzó 0.583; por ende, existe una relación moderada en entre la calidad del trámite documentario y la satisfacción de los servicios brindados por la municipalidad.

Palabras clave: Tramite documental, gestión administrativa, satisfacción del usuario.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the influence of the documentary procedure on user satisfaction in the jurisdiction of the District Municipality of San Bartolo 2023. This basic type of research of non-experimental, transversal, correlational design. A population of 190 users was taken into consideration, the sample was 128 respondents. The technique used was the survey, the instrument was the same questionnaire that was validated by judgment of 03 experts who indicated that it is applicable. On the other hand, the reliability by Cronbach's alpha was 0.835 and 0.840 for each of the variables. The descriptive results indicate that the respondents in 24.81% catalog the documentary process as deficient, while 42.64% catalog it as regulated and 32.56% as efficient. The inferential result under Spearman's Rho coefficient reached 0.583; Therefore, there is a moderate relationship between the quality of the documentary process and the satisfaction of the services provided by the municipality.

Keywords: Document processing, administrative management, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día existe un impacto en la gestión de las tecnologías en las diferentes áreas del saber humano lo que conlleva de manera inexorable a la tecnificación de muchas de las actividades en las organizaciones públicas o privadas. Es así que desde la década de los 90 existido un denodado esfuerzo por parte de las organizaciones con la finalidad de sistematizar de manera eficiente diferentes acciones y procesos que se realizan de tal manera que también permitan controlar la eficiencia de la organización en virtud de los resultados que de ellas se esperan (Ramírez, 2023). También se evidencia que no se han conseguido los resultados adecuados a la realidad y esto debido a que existe una reticencia por parte de las mismas autoridades a tener elementos de control, mediciones de indicadores de eficiencia y sobre todo a la complejidad de las actividades y de la forma como los procesos se realizan dentro de ella (Calderón, 2018).

A nivel internacional en España se ha trabajado en la modernización del Estado pese a la reticencia por parte de los funcionarios en adoptar medidas de modernización organizacional (Gómez & Salinas, 2022). Los logros obtenidos han traído beneficios a las organizaciones de este país ya que pueden transversalizar la información generada en las diferentes instituciones públicas con la finalidad de poder ser estas usadas a manera de un gran contenedor de información y que permiten las autoridades tomar decisiones oportunas respecto a elementos como son salud, vivienda, economía, educación entre otros (Paredes, 2019). El problema que han afrontado en dicho país deviene en la forma de implementar sistemas integrados de gestión basados en información y que hasta la fecha todavía no ha permitido la interconexión digital de las organizaciones gubernamentales (Barrios et al., 2019).

En Estados Unidos uno de los pilares respecto a la toma de decisiones del tipo gubernamental ha incorporado las tecnologías de información orientadas al bienestar y servicio adecuado de los ciudadanos (Oghazi et al., 2018). Por normativa estatal todas las realizaciones sector público deben tener actualizada la información lo que se ha logrado debido a que las organizaciones del sector público

tienen ya implementadas mesa de partes electrónicas que le permiten efectuar un trámite de gestión documental eficiente (Ricardianto et al., 2022).

A nivel de Latinoamérica en países como Colombia y Argentina, existe un gran interés también por parte del Estado respecto a la tecnificación de las mesas de parte de las diferentes entidades gubernamentales (Llamosa-Villalba et al., 2015). Pero el problema subsiste debido a que existe aún una gran separación entre los organismos gubernamentales los cuales no generan estrategias adecuadas respecto a compartir información de manera transversal y así atender los requerimientos de los ciudadanos (Hernández et al., 2022). Por otro lado, también han fracasado las estrategias de descentralización respecto al manejo documental y la forma como estas impactan en los administrados (Valencia-Tello, 2016). Es así que en Colombia desde el año 1995 existe un alto interés por parte del Estado al establecer estrategias de gobierno electrónico encaminadas a la modernización del Estado en su conjunto (Niyereth & López, 2020).

En el caso nuestro país desde el año 2000 se viene trabajando a través de la Secretaría de gobierno electrónico en la modernización del Estado a través de diferentes estrategias orientadas a establecer una mesa de partes única del Estado que permita a los ciudadanos efectuar los trámites que se requieren de manera ágil y eficiente (Pareja, 2023). El problema radica que pese a existir la normativa al respecto, todavía un gran número de instituciones gubernamentales que no implementan de mesa de partes electrónicos o transferencia de información digital debido a la falta de formación tecnológica que se tiene dentro de los organismos del estado (Dávila, 2022). A esto se suma el hecho de que los ciudadanos no tienen una capacitación adecuada ni se ha difundido las ventajas de los trámites electrónicos lo que conlleva a que gran número de administrados no utilicen las plataformas digitales puestas a su disposición para los trámites correspondientes (Amoako, 2020).

En la municipalidad distrital de San Bartolo, desde el 2010 se ha intentado establecer estrategias orientadas a la modernización de los trámites. Durante la crisis sanitaria vivida se ha evidenciado la falta de mesa de partes electrónicas que permitan el normal funcionamiento y control de los trámites administrativos que se realizan. Esto ha ocasionado problemas respecto al seguimiento y control de los expedientes documentales, así como la falta información oportuna a los interesados

en el proceso sobre el estado de tramitación del mismo. Asimismo, en la actualidad existe un desconocimiento por parte de los administrados en el uso de estos recursos puestos a su disposición lo que conlleva que existan todavía una reticencia al uso masificado.

Es importante reseñar que, dentro de la municipalidad de San Bartolo, ha habido inconvenientes por parte usuarios respecto al seguimiento los expedientes presentados por ellos para su tramitación lo que ha generado en su momento una insatisfacción por parte de los usuarios respecto a la forma de tramitación que existe dentro de la indicada organización edil. Este malestar presentado por los administrados ha sido puesto como una prioridad por las autoridades con la finalidad de tener indicadores de gestión que para determinar la calidad funcional y eficiencia por parte de los trabajadores municipales en la atención de los requerimientos presentados. Esta determinación obedece en gran parte a que existían procesos que no estaban correctamente alineados a las responsabilidades de los de tecnología dentro de la organización. Esta falta de gestión indicadores y la medición de los mismos han generado factores confianza por parte de los administrados en la transparencia y probidad de los agentes municipales en las tratativas de los diferentes expedientes presentados ante ellos ya que claramente no tenían información acorde en los plazos estimados dentro de los procesos establecidos por la organización.

Tomando en consideración lo antes expuesto se ha planteado el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación del trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023? Asimismo, se han planteado los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación del trámite documentario y la calidad funcional percibida por los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023?, ¿Cuál es la relación del trámite documentario y la calidad técnica percibida por los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023?, ¿Cuál es la relación del trámite documentario y la confianza de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023? y ¿Cuál es la relación del trámite documentario y las expectativas de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023?

La implementación de una mesa de partes debidamente normalizada, con procesos establecidos y utilizando tecnologías de información permite a la

organización municipal elevar el nivel de satisfacción que tienen los administrados respecto a la tramitación documental que se realizan dentro de ella. Por otro lado, también se encuentra la justificación debido al hecho que dentro de la gestión pública existe hoy un alto nivel de necesidad de tecnificar las mesas de partes y determinar mediante indicadores de gestión la forma como esta debe entrar en funcionamiento en beneficio de los administrados tomando en consideración los requerimientos específicos de ellos.

Se plantean como objetivo general el determinar la relación del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023. Como objetivos específicos se plantean: determinar la relación del trámite documentario y la calidad funcional, la calidad técnica y la confianza de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

Asimismo, se plantea la siguiente hipótesis general: existe influencia del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023. Como hipótesis específicas se plantean: existe relación del trámite documentario y la calidad funcional, la calidad técnica y la confianza de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes nacionales, Gómez & Salinas (2022), en su trabajo de investigación, cuyo propósito fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la implementación de un sistema de gestión documental. Para ello se utilizó la metodología del enfoque cuantitativo y el diseño no experimental del nivel de correlación descriptivo. Los resultados obtenidos mostraron una relación positiva baja entre las variables analizadas, representada por el valor Rho de Spearman de 0,279. Además, se observó que el valor de significancia (sig) fue igual a 0,050, que es menor o igual al nivel de significancia establecido de 0,05. Con base en estos resultados, el investigador concluyó que existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios con la implementación de un sistema de gestión documental en las instituciones públicas.

Calle (2021), en su investigación se propuso determinar la correlación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de una municipalidad. Como resultado, se determinó un coeficiente de correlación mediante el método de Pearson, que dio un valor de 0,649. Con base en este análisis, el autor llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva significativa entre las variables examinadas, lo que indica un alto nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la implementación de la gestión documental.

Urquiza (2021), en su investigación, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la formación profesional tiene impacto en el desempeño laboral; asimismo, refiere que para una correcta gestión de los trámites administrativos dentro de una entidad con miras a implementar un sistema de gestión documental que se capacite de manera eficiente al personal que va a hacer uso de estos sistemas de información. Por otro lado, también indicó que es importante determinar hitos de control en los procesos documentales con la finalidad de evitar reprocesos y por ende también medir la eficiencia de las áreas que usan los sistemas de gestión documental dentro de la institución gubernamental.

Quichiz (2023), en su investigación cuyo objetivo era determinar la manera que la gestión documental influye en la satisfacción de los usuarios, y para lo cual uso enfoque fue cuantitativo del tipo aplicada no experimental y de corte

transversal, y cuyo resultado reseñó que 8% cataloga como buena la gestión documental y el 72% califica como regular la aplicación de la misma y solo el 20% la cataloga como mala por ende concluyó que existe un medio nivel de significancia entre la implementación de una gestión administrativa documental y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Aguilar (2021), en su investigación que tuvo como finalidad relacionar los procesos implantados en una mesa partes virtual, que fue un trabajo cuantitativo de diseño con relación al descriptivo del tipo no experimental, concluyó que es importante que exista un alto nivel de participación entre los usuarios de los aplicativos de gestión documental y los lineamientos de la implementación del mismo con la finalidad de hacerlo de acuerdo a las exigencias y requerimientos usuarios. En ese sentido cabe recalcar que el aporte de los usuarios y las experiencias del mismo constituyen un eje fundamental para la correcta implementación de un aplicativo orientado a la gestión documental dentro de cualquier tipo de organización gubernamental. (Bernaola, 2022)

A nivel internacional, Ganga et al. (2019), señaló que el concepto de calidad de los servicios organizacionales ha cobrado relevancia los mismos años y esto se debe en gran medida a la forma como la organización responde de manera eficiente a los requerimientos de información que se tiene por parte usuarios. Para este efecto el autor mediante la utilización de la metodología SERVQUAL, determinó que una organización que tiene un trámite administrativo adecuado y cruel con los requerimientos de los usuarios es catalogado como eficiente por parte de los mismos. Esto en gran parte mejora la expectativa que tiene el usuario respecto a los servicios que se prestan en las diferentes instituciones.

Coello (2019), en su artículo científico, señala que es importante que las organizaciones dentro del sector público determinan estrategias con las cuales puede determinar una perspectiva orientada al usuario de los servicios que oferta con la finalidad de incrementarlos en mayor parte llevándolos a la digitalización y orientándolos al cero papel. Es importante resaltar que señaló este autor que las organizaciones no solamente deben establecer lineamientos en los cuales satisfaga las expectativas del usuario sino sobre todo generen estrategias que permitan incrementar los servicios a los cuales los usuarios puedan acceder en

base a las experiencias y lecciones aprendidas que pueden surgir de la implementación de los servicios y ofertados dentro la organización.

Zabala et al. (2021), indicó que la tecnología es un elemento importante dentro de la modernización del Estado y que permite la planificación adecuada de los recursos que hay a disposición de la entidad pública con la finalidad de poder satisfacer las expectativas que se tiene a nivel usuario.

Roseth et al., (2018) definió a trámite documentario como todo nivel organizativo que existe dentro de una entidad, la misma que contiene información del tipo formal y documentada que permite una adecuada toma decisiones por parte de los agentes interesados. En ese sentido es importante remarcar que el trámite documental dentro desilusiones gubernamentales debe ser debidamente trazadas desde su incorporación a la entidad hasta su desincorporación; esto con el objetivo de facilitar su uso (Almeida et al., 2020). En ese sentido es importante que todo trámite administrativo del tipo documentario tiene que estar debidamente normado por la institución con la finalidad de estar adecuada a los procesos y procedimientos establecidos Freesz et al. (2017). Cabe indicar también este sentido que la organización es responsable por la custodia de la información vertida dentro del procedimiento trámite documental. Este nivel de responsabilidad debe ser debidamente auditado por los entes de control correspondientes dentro de la organización con la finalidad de conservar la información vertida en el objeto instrumental denominado documento la misma que ha seguido una trazabilidad dentro de un determinado proceso (Duque, 2021).

Por otro lado, Rana et al. (2017) definió al trámite documental como un sistema de gestión que permite ubicar de manera física, y saber el estado actual, trazabilidad documental de todo tipo de información que llega dentro de la organización. Este autor incide en la importancia del control del documento a través indicadores lo cual permite analizar el valor de la información, así como la mejora de los flujos de proceso con la finalidad de identificar las actividades que son cuellos de botella que dificultan la tramitación de un determinado documento dentro organización (Sands et al., 2022). Este tipo de lineamientos a través indicadores permite a la organización desarrollar estrategias con la finalidad de hacer eficiente los procesos a través del trámite documental y por ende adecuarse también a las nuevas exigencias que podrían tener los usuarios de este (Vásquez et al., 2021).

Pareja (2023), definió al trámite documentario como un área específica de una organización que se encargan de efectuar el seguimiento de los diferentes documentos que ingresa a la organización identificando la traslación del mismo a través de los diferentes órganos o unidades administrativas que hay dentro de ella.

De lo anteriormente expuesto podemos definir al trámite documental como un área dentro de organización que tiene a cargo el proceso de la gestión documental y que permite la trazabilidad de la información que se vierte a través de los documentos (De Grande, 2018). Se debe hacer el seguimiento del mismo a través de los diferentes órganos de la institución con la finalidad de brindar comunicación oportuna a los administrados respecto al estatus de un determinado expediente o solicitud buscando con ello la transparencia en la gestión institucional (Meza-Pablo, 2022).

En ese sentido cabe indicar que la gestión documental pasa por fases debidamente identificadas las cuales son: la incorporación documental organización, la distribución o tramitación de los documentos, la organización de los de los mismos (Cerrillo & Casadesús, 2018).

Respecto a la fase de la incorporación documental a la organización esto se puede producir por dos mecanismos; la primera de ellas es a través de una presentación externa del mismo la misma que proviene de un ente como puede ser administrado otro sector gubernamental o privado, o también lo puede ser a través de algún área de la propia organización (Bravo, 2022). En este sentido es que la incorporación debe ser debidamente registrada dentro del sistema de trámite documental con la finalidad de poder poco más adelante hacer el seguimiento y tratativas del mismo (Toro-García et al., 2020).

Por último, el archivo documental; permite a nivel organizativo la determinación de cuál es el medio de custodia que se va a tener dentro documento sea este por medio formal físico o electrónico con la finalidad de determinar de ser el caso un cierre adecuado de la gestión documental indicando los motivos por el cual ha sido archivado y la resolución del mismo.

Respecto a la satisfacción del usuario, Singh et al., (2022) manifiesta que es la sensación de bienestar o decepción expresada por un determinado agente interno o externo a la organización el cual comparan la experiencia de servicio recibida con otras a las cuales él haya tenido acceso. Este nivel comparativo

determina el nivel de expectativa que tiene el usuario respecto a la forma como se brinda un servicio en una determinada organización (Otterbring & Lu, 2018).

Es por ello que es importante según Hamza et al. (2021) que la satisfacción del usuario sea debidamente catalogada en relación a los requerimientos que tienen ellos de los servicios que se esperan recibir de una determinada organización. Para ello es importante que la organización determine ciertos procesos de gestión administrativa que permitan medir el impacto que tiene un servicio en la satisfacción del usuario (Vakulenko et al., 2019). En ese sentido es importante que la organización esté mejorando sus procesos organizacionales a fin de buscar no sólo satisfacer las expectativas del cliente sino también superarla (Costen, 2012).

Cabe indicar de que la satisfacción del usuario está íntimamente relacionada a la gestión del proceso de la organización tal como lo señala Abu Salim et al., (2021), ya que los procesos deben adaptarse a los requerimientos de los usuarios y buscar que este sea el centro del desarrollo de las actividades con la finalidad de no sólo identificar las expectativas del usuario o cliente sino también dar un servicio eficiente en relación al requerimiento o expectativa que tiene como resultado del proceso al cual se ha visto involucrado dentro de la organización sea esta pública o privada.

En ese sentido podemos inferir que la satisfacción busca dentro de las organizaciones el beneficio del usuario que está íntimamente relacionada a las expectativas o necesidades que tiene este de la forma como la organización y cubre estas expectativas o necesidades de entre los diferentes elementos de gestión que existen tales como oportunidad en el tiempo, claridad la información, resolución efectiva respecto requerimiento presentado por el usuario o cliente (Gockel et al., 2013).

Es por ello que tal como señala también Vakulenko et al., (2019), la satisfacción del cliente dentro del marco de un determinado proceso se obtiene mediante una constante retroalimentación que permite la confirmación sea positiva o negativa de las expectativas de recepción de servicio que se tiene por parte de la organización. Es por ello que es muy importante determinar la forma como un determinado proceso debe tener elementos de control para que esta retroalimentación sea eficiente en relación directa al proceso que se realiza.

Debemos tomar en consideración para efecto de la satisfacción del usuario en la calidad en el servicio que se oferta en las organizaciones sean estas públicas o privadas. Debemos entender por calidad de servicio tal como lo señala Hult et al., (2019) a la forma como la organización busca satisfacer los requerimientos que han sido invocados por el usuario de una manera clara y específica y como este percibe ese cumplimiento en el servicio recibido. Es por ello que la calidez servicio como tal busca satisfacer los requerimientos propios del usuario en todo nivel. Es por ello que Kurfalı et al., (2017) señala que para poder lograr la calidez de servicio es necesario determinar la expectativa del cliente y si ésta es coherente a los requerimientos que se ofertan dentro de las organizaciones. Según Li et al., (2020), expectativa del cliente por ende es el primer paso que debe darse con la finalidad de lograr un estándar en los servicios recibidos de una determinada organización.

Respecto a la calidad funcional percibida por los usuarios Ganga et al. (2019) identifico al Modelo de Calidad de los Servicios Públicos (Modelo SERVQUAL). Este modelo desarrollado propuso una forma de cinco aspectos para ser evaluados: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad.

SERVQUAL ha sido utilizado ampliamente en varios contextos, incluyendo el sector público y la administración municipal. La confiabilidad se refiere a la capacidad para ofertar un servicio confiable y preciso, cumpliendo con las promesas y compromisos establecidos, realizando tareas de manera correcta y en el tiempo acordado, y demostrando consistencia en la calidad del servicio (Bustamante Ubilla et al., 2019). La capacidad de responder se basa con la disposición y rapidez de la organización para ayudar y procurar las necesidades de los usuarios, tomando en consideración la resolución de conflictos o problemas, la prontitud en la respuesta a las solicitudes y la flexibilidad a fin de adaptarse al entorno cambiante. La seguridad está relacionada con la confianza y la sensación de seguridad que los usuarios experimentan al interactuar con la administración municipal, incluyendo la protección de la información personal, la confidencialidad en el uso de datos a fin de dar la garantía de procedimientos seguros. La empatía se refiere al cuidado y atención individualizados que muestra la organización hacia los usuarios, comprendiendo e interesándose por las necesidades, expectativas, y brindando un trato amable, cortés y personalizado. Los elementos tangibles abarcan los aspectos físicos y visuales del entorno de servicio que influyen en la

percepción de calidad, como el uso de los ambientes, el trato del personal, los materiales y recursos usados.

Respecto a la calidad técnica percibida, Contreras et al., (2019), planteó que esta se enfoca en la evaluación de la calidad de los servicios prestados por las entidades gubernamentales. Esta calidad se basa en el uso de principios y conceptos de evaluación de la calidad gubernamental, teniendo en cuenta aspectos clave como la eficacia y eficiencia en la administración. La eficacia se refiere a la capacidad de las entidades gubernamentales para lograr los resultados deseados y cumplir con los objetivos establecidos. Se evalúa la efectividad basada en los servicios y la satisfacción de las necesidades de los administrados para el logro de los resultados esperados. Por otro lado, respecto a la eficiencia se centra en la utilización eficiente de los recursos. Se busca maximizar los resultados minimizando los costos innecesarios.

Respecto a la confianza en la administración pública Peñafort et al., (2020) detalló la Teoría de la Confianza Institucional, propuesta por Mayer y Davis en 1999, se enfoca en la confianza en las instituciones. Esta teoría sugiere que la confianza se basa en tres componentes principales: competencia, benevolencia e integridad. La competencia se refiere a la percepción de que la institución tiene la capacidad para cumplir sus responsabilidades de manera efectiva. La benevolencia implica la creencia de que la institución actúa en beneficio tanto del individuo como de la sociedad en general. La integridad se relaciona con la percepción de que la institución actúa de manera ética y cumple con sus compromisos. Estos tres componentes son fundamentales para generar confianza en las instituciones y son clave para establecer relaciones sólidas entre los individuos y las entidades en las que confían.

Por otro lado, Murrieta et al., (2019), refirió la teoría del Intercambio Social, desarrollada por Blau, la misma que sostiene que la confianza se construye a través de un proceso de intercambio social. Esta teoría postula que cuando las personas perciben que reciben beneficios justos y equitativos de una relación o interacción con una institución, tienden a desarrollar confianza en dicha institución. Además, la confianza también se basa en la percepción de reciprocidad, es decir, la expectativa de que la institución responderá de manera similar a los beneficios recibidos.

Asimismo, la creencia en la confiabilidad y honestidad de la institución influye en la formación de confianza.

Llamas-Aréchiga et al., (2022), detalló la Teoría del Apego Organizacional, propuesta por Mayer y Schoorman, la misma que se enfoca en la confianza interpersonal en el ámbito organizacional. Según esta teoría, la confianza se cimenta en la confiabilidad, honestidad e integridad de los individuos dentro de la organización. Además, la teoría resalta la importancia del apego emocional hacia la organización. Cuando los individuos experimentan un sentido de conexión emocional y compromiso hacia la organización, es más probable que confíen en ella.

Respecto a la dimensión de la confianza, Sosa & Tenio, (2019), hicieron hincapié respecto a la Teoría de la Expectativa de Servicio, desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, la misma que plantea que la satisfacción del cliente es la diferencia entre las expectativas y su percepción del servicio recibido por el cliente. Según esta teoría, los clientes desarrollan expectativas a partir de experiencias previas, comunicaciones de la organización y opiniones de terceros. La discrepancia entre las expectativas y la percepción de la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente (Horna & Francisco, 2022). En el contexto de la administración pública, los usuarios de una municipalidad también pueden tener expectativas sobre la calidad de los servicios ofrecidos, y su satisfacción dependerá de la relación entre esas expectativas y su percepción de la calidad del servicio recibido.

Respecto a la expectativa como dimensión, Izquierdo Espinoza, (2021), resaltó la Teoría de la Gestión de Expectativas, propuesta por Berry, la misma que plantea que las organizaciones pueden influir en las expectativas de los clientes mediante una gestión activa de las mismas. Según esta teoría, las organizaciones deben establecer expectativas realistas y alcanzables para los clientes, comunicar de manera efectiva lo que pueden ofrecer y superar esas expectativas durante el servicio prestado. En el contexto de la gestión municipal, esto implica que las municipalidades deben establecer expectativas claras y realistas sobre los servicios públicos que brindan a los administrados, comunicar de manera efectiva cómo se llevarán a cabo esos servicios y superar esas expectativas a través de la entrega de servicios adecuados. La Teoría de la Gestión de Expectativas sostiene que las

organizaciones pueden influir en las expectativas de los clientes mediante la gestión activa de dichas expectativas, estableciendo, comunicando y superando de manera efectiva las expectativas del servicio.

Por último Bustamante et al., (2019) también refirió a la Teoría de la Disposición a Pagar por los Servicios Públicos, desarrollada por Andreoni, se centra en la relación entre las expectativas de los usuarios de los servicios públicos y su disposición a pagar por ellos. Según esta teoría, la percepción de los usuarios acerca de la calidad y el uso de los servicios públicos influirá en su disposición a pagar impuestos o tarifas por dichos servicios. Los usuarios evaluarán el valor percibido de los servicios y su adecuación a sus necesidades al determinar su disposición a contribuir financieramente. En el contexto de una municipalidad, la percepción de los ciudadanos sobre servicios públicos con calidad influirá en su disposición a pagar impuestos locales o tarifas por esos servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

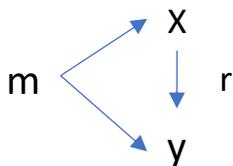
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue considerada como básica ya que su propósito principal radicó en conocer la existencia del nexo entre la gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital y la respuesta del usuario a través de su nivel de satisfacción, mejorando con ello el conocimiento necesario para la modernización del Estado. Arias & Covinos (2021), señala que todo estudio del tipo básico tiene como propósito la ampliación del conocimiento para analizar mejor la realidad y la problemática que enfrenta.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación tomó en cuenta los parámetros seguidos en los estudios no experimentales, debido a que no se intervino ni se modificó las respuestas de los encuestados. Además, se desarrolló bajo paradigma cuantitativo, ya que se vendió y analizó numéricamente los datos extraídos. La recolección se realizó en un solo punto del tiempo, por lo que fue considerada como transeccional. Las variables fueron descritas y analizadas a través de los índices de relación, por lo que es considerada de nivel descriptivo-correlacional

Para efectos del presente trabajo se siguió el siguiente esquema de diseño:



Donde:

m = Muestra de estudio (administrados)

x = Observación de la variable tramite documentario

y = Observación de la variable satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Tramite documentario:

Definición conceptual

Roseth et al. (2018), señaló que el Trámite Documentario es considerado un componente fundamental en cualquier entidad u organización, dado que engloba todos los procesos y procedimientos relacionados con la gestión, registro y flujo de la información formal y documentada. Esta información posee una importancia vital, ya que constituye una fuente para la toma de decisiones por parte de los diferentes agentes interesados dentro de la entidad.

Definición Operacional:

Para medir la valoración del trámite documentario se tuvo en consideración los puntajes alcanzados por los encuestados ante las preguntas respecto a las relaciones establecidas para esta variable.

Indicadores

Los indicadores identificados han sido los siguientes: Efectividad en el trámite, Recepción adecuada de la documentación, Seguimiento de los tramites, Cumplimiento del tiempo estimado para cada uno, Transparencia en la tramitación, Resolución de los tramites solicitados y autorización y/o respuesta al administrado.

Escala de Medición

La escala utilizada para la medición de la variable trámite documentario ha sido ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario:

Definición conceptual

(Singh et al., 2017), señaló que la sensación de bienestar o decepción expresada por un agente interno o externo a la organización se denominó satisfacción del cliente o del usuario. Esta satisfacción resultó de la comparación entre la experiencia de servicio recibida por parte de la organización y las expectativas previamente formadas por el cliente, basadas en experiencias anteriores con la misma empresa o similares a las que haya tenido acceso.

Definición Operacional:

Para medir la valoración del trámite documentario se tuvo en consideración los puntajes alcanzados por los encuestados ante las preguntas respecto a las relaciones establecidas para esta variable.

Indicadores

Los indicadores identificados han sido los siguientes: Efectividad en el trámite, Recepción adecuada de la documentación, Seguimiento de los tramites, Cumplimiento del tiempo estimado para cada uno, Transparencia en la tramitación, Resolución de los tramites solicitados y autorización y/o respuesta al administrado.

Escala de Medición

La escala utilizada para la medición de la variable fracción del usuario ha sido ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para efecto del presente trabajo de investigación se ha tomado como población a los usuarios de los servicios municipales del Distrito de San Bartolo, así como a los empleados municipales que tienen que ver con el proceso de trámite administrativo dentro de la indicada municipalidad

Según Baena et al. (2017) se define por población a un conjunto determinado de personas u objetos que presentan entre ellos características comunes y que son susceptibles de ser analizadas dentro del marco de una investigación.

La población identificada en el marco del presente estudio es de 190 administrados de la municipalidad distrital de San Bartolo.

Criterios de Inclusión

Para efectos del criterio de inclusión se tomó en consideración a trabajadores que estén relacionados con el área de trámite documentario.

Para efectos del criterio de inclusión de los usuarios se ha tomado en consideración a aquellas que han iniciado su proceso administrativo dentro del período 2023.

Criterios de exclusión

Para efecto del criterio de exclusión se ha tomado en consideración aquellos trabajadores que tienen una antigüedad menor a 3 meses laborando en la

institución. Respecto a los usuarios se han tomado en consideración como criterio de exclusión aquellos administrados cuyo trámite ha iniciado en plazo anterior al año 2023.

Muestra

Para el presente trabajo de investigación se toma en consideración una población de 190 administrados siendo el total de la muestra 128, ver anexo 06.

Técnica de Muestreo

La técnica de muestreo utilizada es aleatoria de tipo sistemático. Esta técnica es más precisa que el muestreo aleatorio simple, ya que considera a toda la población de manera más uniforme para el estudio (Otzen & Manterola, 2017)

Unidad de Análisis.

La unidad de análisis es la Municipalidad Distrital de San Bartolo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha optado por técnica de la encuesta de manera individual con la finalidad que el investigador pueda recolectar la información requerida según las variables y dimensiones establecidas.

Respecto al instrumento se ha optado por un cuestionario el mismo que para efectos de su análisis se ha establecido mediante la escala Likert tomando los elementos valorativos del uno al tres.

Validez

Para la validez ha contado con la participación de 3 personas a las mismas que son las siguientes:

Mg. José Andrés Valle Fuentes

Mg. Diana Rosa Silvia Flores

Mg. Jorge Vladimir Aguilar Hernando

Confiabilidad

Según la fiabilidad de la aplicación del Alfa de Cronbach al instrumento de Tramite Documentario tomo el valor de 0.835, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

Asimismo, según la fiabilidad de la aplicación del Alfa de Cronbach al instrumento de Satisfacción del Usuario tomo el valor de 0.840, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

Ficha Técnica

A continuación, se detalla la ficha técnica referente al instrumento que permiten la medición de la variable Tramite documentario:

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable tramite documentario
Autor:	Saldaña Terrones, Carolina Suley
Procedencia:	Perú
Año:	2023
Objetivo:	Conocer la relación que existe entre el trámite administrativo y la satisfacción del usuario
Tipo de aplicación:	Individual
Muestra:	128 encuestados
Tiempo:	10 días

Asimismo, se detalla la ficha técnica referente al instrumento que permiten la medición de la variable Satisfacción del usuario:

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Satisfacción del Usuario
Autor:	Saldaña Terrones, Carolina Suley
Procedencia:	Perú
Año:	2023
Objetivo:	Conocer la relación que existe entre el trámite administrativo y la satisfacción del usuario
Tipo de aplicación:	Individual
Muestra:	128 encuestados

Tiempo: 10 días

3.5. Procedimiento

Para llevar a cabo el presente trabajo, en primer lugar, se estableció contacto con los usuarios del sistema administrativo documental proporcionado por la institución edil. Posteriormente, se realizaron los trámites necesarios para obtener el consentimiento de las autoridades, con el propósito de llevar a cabo las encuestas dirigidas a los interesados.

Una vez obtenido el consentimiento, se aplicó el cuestionario como instrumento tanto para la encuesta de trámite administrativo como para medir la satisfacción de los usuarios respectivamente. Finalmente, los datos recolectados fueron organizados con el objetivo de proceder a su análisis correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo, se elaboró un cuestionario que fue administrado a los usuarios de los servicios ediles. Este instrumento se aplicó de manera anónima y virtual a través de Google Forms. Los datos recopilados se procesaron utilizando Microsoft Office y el programa SPSS para llevar a cabo el análisis correspondiente.

En el proceso, se realizó la codificación de los datos y las pruebas de hipótesis se llevaron a cabo mediante el uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Con el propósito de presentar la información y los resultados obtenidos de manera clara, se elaboraron tablas de frecuencia y porcentajes, las cuales fueron debidamente validadas con la información recolectada.

3.7. Aspectos éticos

Para efecto del desarrollo del presente trabajo de investigación se sigue procedimiento establecido por la Universidad Cesar Vallejo; para lo cual se contó con la autorización escrita por parte de la autoridad municipal respecto al análisis de la información en base a un cuestionario a los usuarios de los servicios que en la unidad de estudio se prestan.

Por otro lado, el análisis de la información ha sido desarrollada de manera objetiva con la finalidad de evidenciar la situación problemática y con ella valorar los elementos objetivos y así poder validar las hipótesis planteadas.

Respecto a las referencias de los diferentes autores, estas han sido debidamente citadas siguiendo las normas APA en su séptima versión.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

A continuación, se detallan las frecuencias y porcentajes respecto de la variable Tramite documentario.

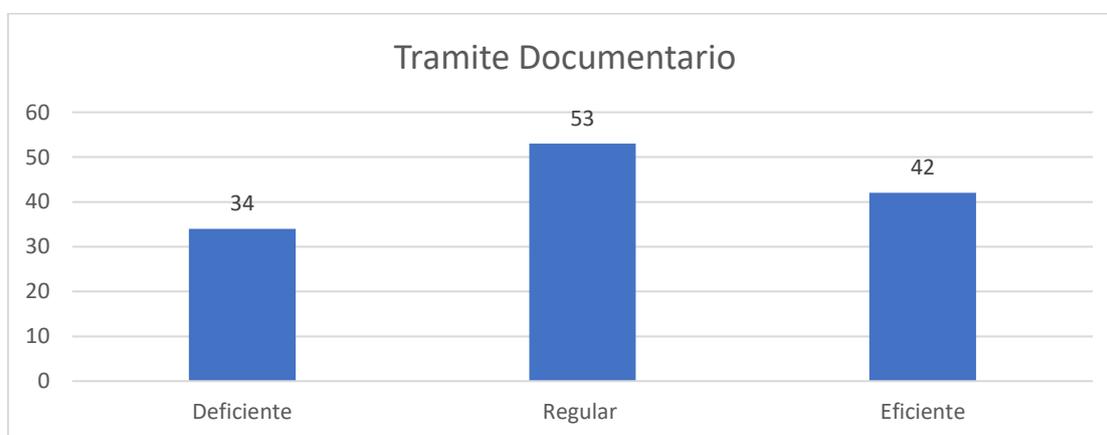
Tabla 1

Niveles de frecuencia y porcentajes sobre el trámite documentario.

		TRAMITE DOCUMENTARIO			TOTAL	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
SATISFACCION DEL USUARIO	Insatisfecho	Recuento	13	15	6	34
		% del total	10.08%	11.63%	4.65%	26.36%
	Poco Satisfecho	Recuento	10	22	21	53
		% del total	7.75%	17.05%	16.28%	41.09%
	Satisfecho	Recuento	9	18	15	42
		% del total	6.98%	13.95%	11.63%	32.56%
TOTAL	Recuento	32	55	42	129	
	% del total	24.81%	42.64%	32.56%	100.00%	

Figura 1

Percepción de los administrados sobre el trámite documentario

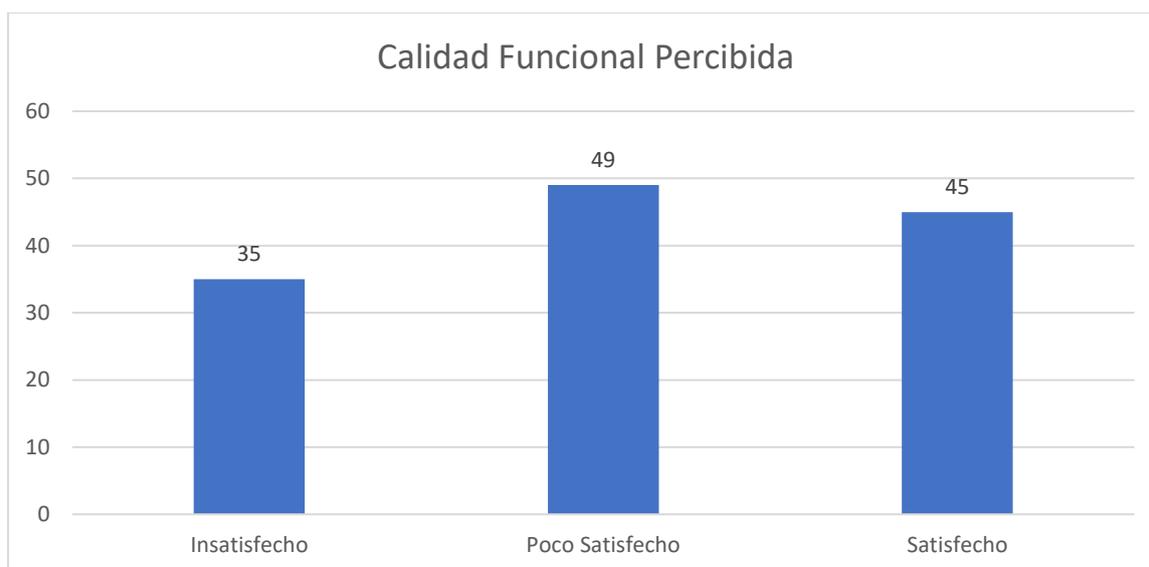


Interpretación

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la percepción de los administrados sobre el trámite documentario de donde se aprecia que el 26.36 % considera que es deficiente, el 41.09 % que el nivel es regular y el 32.56 % el trámite documentario es eficiente en el registro del mismo.

Tabla 2*Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la calidad funcional*

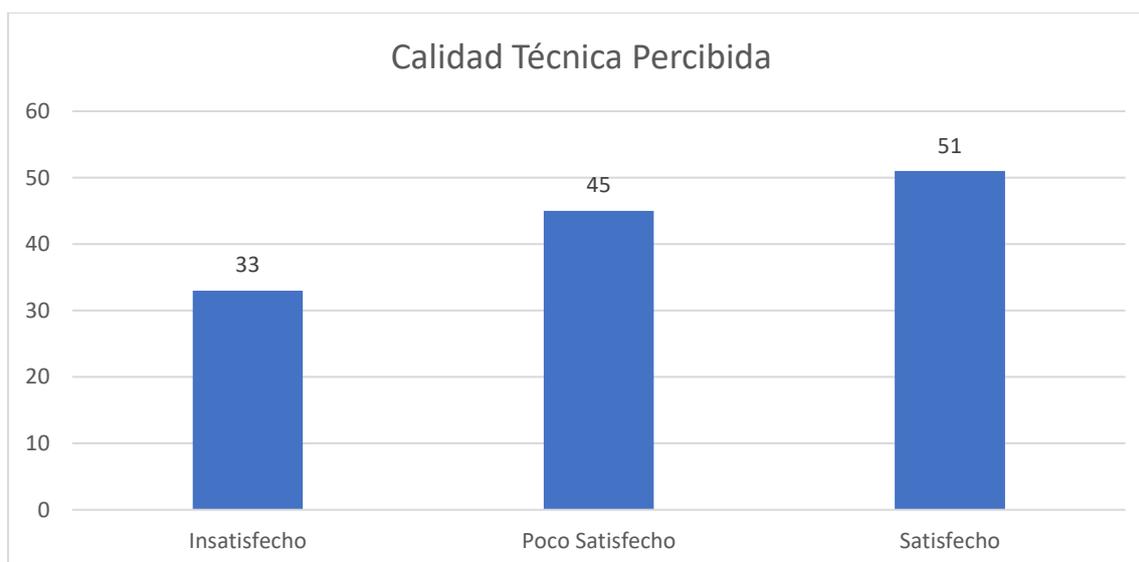
		Tramite Documentario			TOTAL	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Calidad funcional Percibida	Insatisfecho	Recuento	11	15	9	35
		% del total	8.53%	11.63%	6.98%	27.13%
	Poco Satisfecho	Recuento	13	17	19	49
		% del total	10.08%	13.18%	14.73%	37.98%
Satisfecho	Recuento	13	14	18	45	
	% del total	10.08%	10.85%	13.95%	34.88%	
TOTAL	Recuento	37	46	46	129	
	% del total	28.68%	35.66%	35.66%	100.00%	

Figura 2*Percepción sobre la calidad funcional***Interpretación**

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la percepción de los administrados sobre la calidad funcional percibida de donde se aprecia que el 27.13% considera que esta insatisfecho, el 37.98% que el nivel esta poco satisfecho y el 34.88% respecto al trámite documentario se encuentra satisfecho.

Tabla 3*Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la calidad técnica*

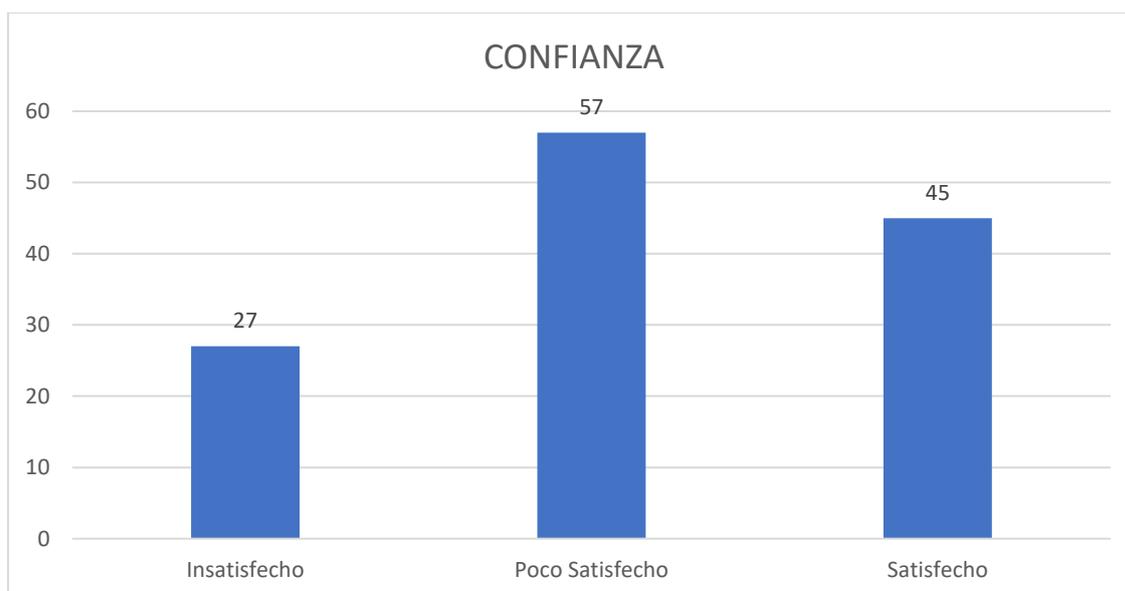
		Tramite Documentario			TOTAL	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Calidad Técnica Percibida	Insatisfecho	Recuento	14	10	9	33
		% del total	10.85%	7.75%	6.98%	25.58%
	Poco Satisfecho	Recuento	8	14	23	45
		% del total	6.20%	10.85%	17.83%	34.88%
	Satisfecho	Recuento	14	13	24	51
		% del total	10.85%	10.08%	18.60%	39.53%
TOTAL	Recuento	36	37	56	129	
	% del total	27.91%	28.68%	43.41%	100.00%	

Figura 3*Percepción sobre la calidad técnica***Interpretación**

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la percepción de los administrados sobre la calidad técnica percibida de donde se aprecia que el 25.58% considera que esta insatisfecho, el 34.88% que el nivel esta poco satisfecho y el 39.53% respecto al trámite documentario se encuentra satisfecho.

Tabla 4*Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la confianza*

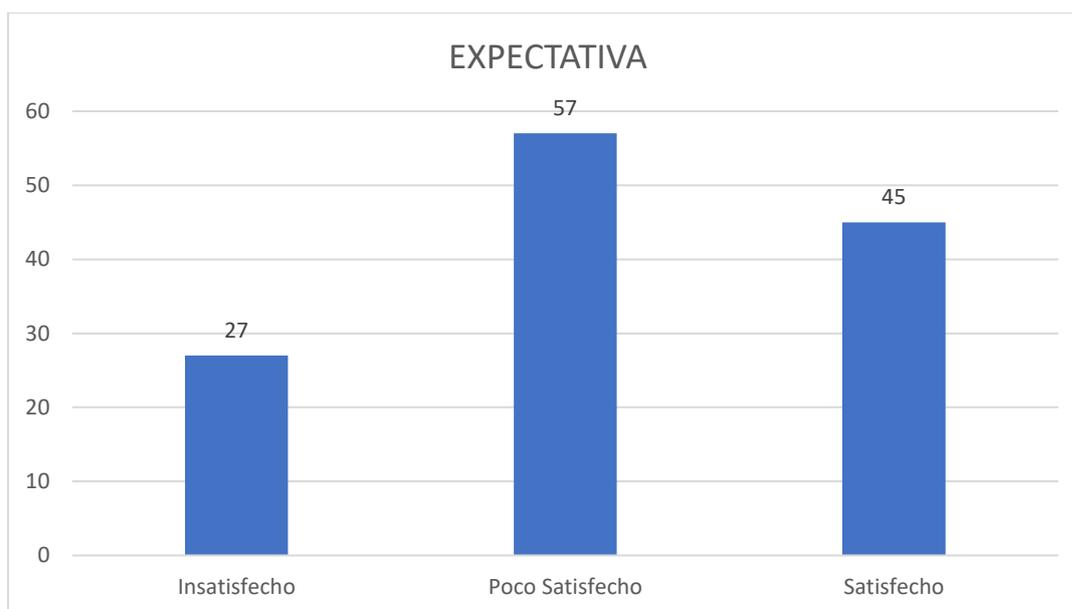
		Tramite Documentario			TOTAL	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Confianza	Insatisfecho	Recuento	8	12	7	27
		% del total	6.20%	9.30%	5.43%	20.93%
	Poco Satisfecho	Recuento	15	21	21	57
		% del total	11.63%	16.28%	16.28%	44.19%
	Satisfecho	Recuento	14	13	18	45
		% del total	10.85%	10.08%	13.95%	34.88%
TOTAL	Recuento	37	46	46	129	
	% del total	28.68%	35.66%	35.66%	100.00%	

Figura 4*Percepción sobre la confianza***Interpretación**

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la percepción de los administrados sobre la confianza de donde se aprecia que el 20.93% considera que está insatisfecho, el 44.19% que el nivel esta poco satisfecho y el 34.88% respecto al trámite documentario se encuentra satisfecho.

Tabla 5*Niveles de frecuencia y porcentajes sobre la expectativa*

		Tramite Documentario			TOTAL	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Expectativa	Insatisfecho	Recuento	8	10	10	28
		% del total	6.20%	7.75%	7.75%	21.71%
	Poco Satisfecho	Recuento	16	23	19	58
		% del total	12.40%	17.83%	14.73%	44.96%
	Satisfecho	Recuento	12	18	13	43
		% del total	9.30%	13.95%	10.08%	33.33%
TOTAL	Recuento	36	51	42	129	
	% del total	27.91%	39.53%	32.56%	100.00%	

Figura 5*Percepción sobre la expectativa***Interpretación**

De la figura y tabla se aprecian los resultados generales de la percepción de los administrados sobre la expectativa de donde se aprecia que el 21.71% considera que está insatisfecho, el 44.56% que el nivel esta poco satisfecho y el 33.33% respecto al trámite documentario se encuentra satisfecho.

Contrastación de hipótesis general y específica

Hipótesis general

Ho No Existe relación del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

H1 Existe relación del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

Tabla 6

Coefficiente de Rho de Spearman Hipótesis General

		Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tramite Documentario	,583**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (Bilateral)	,000
	N	129

**La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral)

El coeficiente de Rho de Spearman resultó con un valor de 0.583, lo que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado, esta correlación es significativa a un nivel de 0,01 (1%). Por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05 ($0,0000 < 0,05$), esto implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que el trámite documentario se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023

Hipótesis Especifica 1

Ho No existe relación del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

H1 Existe relación del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

Tabla 7

Coefficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 1

		Calidad Funcional Percibida
Rho de Spearman	Tramite Documentario	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral) N
		,642** ,000 129

**La correlación es significativa al nivel 0.01(bilateral)

El coeficiente de Rho de Spearman resultó con un valor de 0.642, lo que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado, esta correlación es significativa a un nivel de 0,01 (1%). Por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05 ($0,0000 < 0.05$), esto implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que el trámite documentario se relaciona moderadamente con la calidad funcional percibida dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023

Hipótesis Específica 2

Ho No existe relación del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

H1 Existe relación del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

Tabla 8

Coefficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 2

		Calidad Técnica Percibida
Rho de Spearman	Tramite Documentario	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral) N
		,492** ,000 129

**La correlación es significativa al nivel 0.01(bilateral)

El coeficiente de Rho de Spearman resultó con un valor de 0.492, lo que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado, esta correlación es significativa a un nivel de 0,01 (1%). Por otra parte, el nivel de

significancia bilateral fue menor a 0,05 ($0,0000 < 0,05$), esto implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que el trámite documentario se relaciona moderadamente con la calidad técnica percibida dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023

Hipótesis Específica 3

Ho No existe relación del trámite documentario en la confianza en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

H1 Existe relación del trámite documentario en la confianza en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

Tabla 9

Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 3

		Confianza	
Rho de	Tramite Documentario	Coeficiente de correlación	,512**
Spearman		Sig. (Bilateral)	,000
		N	129

**La correlación es significativa al nivel 0.01(bilateral)

El coeficiente de Rho de Spearman resultó con un valor de 0.512, lo que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado, esta correlación es significativa a un nivel de 0,01 (1%). Por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05 ($0,0000 < 0,05$), esto implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que el trámite documentario se relaciona moderadamente con la calidad técnica percibida dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023

Hipótesis Específica 4

Ho No existe relación del trámite documentario y las expectativas en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

H1 Existe relación del trámite documentario y las expectativas en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.

Tabla 10*Coeficiente de Rho de Spearman Hipótesis específica 4*

		Expectativa
Rho de Spearman	Tramite Documentario	Coeficiente de correlación
		Sig. (Bilateral)
		N

**La correlación es significativa al nivel 0.01(bilateral)

El coeficiente de Rho de Spearman resultó con un valor de 0.635, lo que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado, esta correlación es significativa a un nivel de 0,01 (1%). Por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05 ($0,0000 < 0.05$), esto implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir que el trámite documentario se relaciona moderadamente con la calidad técnica percibida dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general que era determinar la relación del trámite documentario en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023, conforme al coeficiente de Rho de Spearman el cual resultó con un valor de 0.583, valor que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario; lo que demuestra que los administrados perciben como regular la atención brindada, asimismo de demuestra que si bien ha habido mejoras en los procesos de atención de la entidad edil; estas mejoras son insuficientes con la finalidad de atender adecuadamente los diferentes servicios que se otorgan dentro de la municipalidad. En ese sentido es importante resaltar que, pese a que existe disposiciones por parte del Estado en la modernización de los procesos que hay dentro de toda organización pública, existe una reticencia por parte de las autoridades gubernamentales en dar cumplimiento a esta disponibilidad. Éste hecho retrasa la ejecución y alineamiento de las estrategias del Estado en favor del ciudadano.

Lo señalado se alinea con lo descrito por Calle (2021) , el cual indicó que toda mejora orientada a la satisfacción de los usuarios depende en gran manera de la forma como se pueden canalizar los distintos requerimientos y tramitarlos de manera oportuna y eficiente dentro de la entidad. En esta misma línea Aguilar (2022), también indicó que toda entidad gubernamental debe destinar parte de los recursos asignados por parte del Estado en la modernización de las diferentes áreas y procesos que en ella se ejecutan, es por ello que debe ser de vital importancia para las organizaciones gubernamentales en identificar los procesos críticos a nivel de la gestión de trámite documental con la finalidad de determinar un uso adecuado de los recursos en las tareas de modernización pertinentes.

Por otro lado Urquiza (2021), señaló que los usuarios de cualquier tipo de organización sean estas públicas o privadas buscan satisfacer de manera cada vez más eficiente sus requerimientos de atención en cualquier tipo de entidad. Es por ello que es vital que las organizaciones identifiquen de manera adecuada los requerimientos que tienen los usuarios para poder lograr satisfacer de manera eficiente estos requerimientos y de manera oportuna para poder mejorar su percepción a nivel operacional.

Con respecto al primer objetivo específico que era determinar la relación del trámite documentario en la calidad funcional percibida en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023, el coeficiente de Rho de Spearman el cual resultó con un valor de 0.642, valor que nos indica que existe una correlación positiva directa del tipo moderado entre el trámite documentario y la calidad técnica que perciben los usuarios en la entidad edil. Cabe indicar que dicha organización ha trabajado en mejorar los procesos de las organizaciones, sin embargo, la falta de comunicación respecto estas mejoras por parte de la entidad gubernamental hacen que el ciudadano desconozca en gran parte el esfuerzo desplegado con la finalidad de optimizar la calidad en los servicios brindados y teniendo estrategias para ir disminuyendo los errores en el trabajo operativo que se ejecuta al interior. Esto refuerza lo señalado por Meza (2022), el cual indicó que un factor fundamental en la gestión gubernamental es la adecuada comunicación de la forma como se accionan los procesos al interior de las organizaciones, esto con la finalidad que el usuario sea interno o externo de estos procesos pueda hacer un uso eficiente de los mismos optimizando de esta manera los recursos de la organización.

En esta misma línea Pereda (2021) , señala que es menester por parte de las organizaciones es buscar estrategias de mejora de los procesos que realizan dentro de la organización estableciendo para ello elementos de difusión, capacitación y cumplimiento de lo normado a fin de establecer indicadores de control que maximicen la eficiencia de la gestión organizacional en beneficio de los usuarios. En ese sentido, Gutiérrez (2019) también señaló que las organizaciones deben interesarse por buscar la innovación dentro de los procesos que se realizan en la organización, y para ello se debe tener una participación por parte de los usuarios con la finalidad de determinar cuáles son los requerimientos recurrentes que tienen ellos y las expectativas sobre las cuales se debe trabajar en mejoras del tipo organizacional.

Con respecto al segundo objetivo específico que era determinar la relación del trámite documentario en la calidad técnica percibida en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023, el coeficiente de Rho de Spearman resultó con un valor de 0.492 lo que demuestra que los entrevistados hacen referencia de que la organización edil ha mejorado su infraestructura implementando tecnologías de información en las diferentes áreas que la conforman. A este respecto esto

concuenda con lo señalado por Ganga et al. (2019), el cual indicó que toda organización debe de manera continua establecer patrones de innovación dentro de la gestión procedimental que se realizan en la atención de los requerimientos de los administrados. En ese sentido cabe indicar que la organización edil ha destinado recursos económicos con la finalidad de modernizar su infraestructura y logrando la tecnificación. En esta misma línea cabe indicar que no solamente basta en las organizaciones la adquisición de tecnologías sino también es importante establecer estrategias de capacitación al personal. Esto concuerda con lo señalado por Costen, (2012), el cual indicó que no sólo basta implementar de tecnologías de información a las organizaciones sino también hacerlas en relación directa al uso que de ellas se va a hacer y a la capacitación que deben tener el personal con la finalidad de optimizar la inversión realizada en ella.

Respecto al tercer objetivo específico que era el determinar la relación del trámite documentario en la confianza en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023, el coeficiente de Rho de Spearman el cual resultó con un valor de 0.512, lo que demuestra una relación moderada entre el trámite documentario y la confianza de los usuarios. Cabe indicar que los entrevistados indican que existe un nivel regular de la confianza en la forma como se realiza el trámite documentario en la organización. Es un aspecto crucial para comprender cómo los usuarios perciben la institución y los servicios que ofrece. Esto se relaciona con lo indicado por Zabala et al. (2021) el mismo que describe a la confianza como un elemento fundamental en la relación entre los usuarios y las organizaciones, ya que influye en su nivel de satisfacción y en la percepción de la calidad de los servicios. Cuando los usuarios experimentan un trámite documentario transparente, confiable y seguro, se fortalece la confianza en la institución. Esto significa que los usuarios confían en que la gestión de la municipalidad y que esta cumplirá sus procesos, así como manejará adecuadamente la información proporcionada y brindará un servicio de calidad. Por otro lado, también tiene relación con lo señalado por Akrong et al. (2022) el cual indicó que un trámite documentario deficiente o que genere dudas respecto a su seguridad y confidencialidad puede socavar la confianza de los administrados en las instituciones y la forma de trabajo de ellas.

Es importante que la Municipalidad Distrital de San Bartolo se enfoque en fortalecer la confianza de los usuarios a través de la implementación de prácticas

transparentes, seguridad de datos, comunicación clara y una gestión eficiente de los trámites documentarios. Esto ayudará a generar una mayor confianza en la institución y a establecer una relación sólida y positiva con los usuarios. Además, es esencial que la municipalidad esté dispuesta a escuchar y atender las preocupaciones y sugerencias de los usuarios, ya que esto contribuirá a fortalecer la confianza y demostrará un compromiso genuino con su satisfacción. En última instancia, una relación de confianza sólida entre los usuarios y la municipalidad promoverá una mayor participación ciudadana, colaboración y un ambiente positivo en beneficio de toda la comunidad de San Bartolo.

Respecto al cuarto objetivo específico que era determinar la relación del trámite documentario en la expectativa de usuario en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023, el coeficiente de Rho de Spearman el cual resultó con un valor de 0.635, lo que demuestra una relación moderada entre el trámite documentario y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios. En este sentido los entrevistados refieren que la organización satisface sus expectativas en la tramitación documental pero no de manera eficiente. Es fundamental para comprender cómo las acciones y servicios de la institución impactan en las expectativas de los ciudadanos. Las expectativas de los usuarios juegan un papel crucial en su nivel de satisfacción y percepción de la calidad de los servicios proporcionados. Cuando los usuarios tienen expectativas claras y estas se cumplen o superan, su satisfacción se ve favorecida. Por otro lado, si las expectativas no se cumplen, puede generar frustración y una percepción negativa hacia la institución. Esto guarda relación con lo señalado por (Hernández et al. (2022), el cual indica que la relación entre el trámite documentario y las expectativas de los usuarios permite identificar si los servicios ofrecidos están alineados con las expectativas de los ciudadanos y si existen áreas que deban ser mejoradas. Es así que, si se determina que las expectativas no se están cumpliendo, la Municipalidad Distrital de San Bartolo deberá evaluar y ajustar sus procesos para asegurar que los trámites documentarios se alineen con las expectativas de los usuarios.

Es esencial que la municipalidad tenga en cuenta las expectativas de los usuarios y busque constantemente mejorar y adaptar sus servicios para satisfacer esas expectativas. Esto implica comunicarse de manera efectiva con los ciudadanos, brindar información clara sobre los procedimientos, tiempos de

respuesta y requisitos, y establecer canales de retroalimentación para que los usuarios puedan expresar sus expectativas y comentarios. Al tomar en consideración la relación entre el trámite documentario y las expectativas de los usuarios, la Municipalidad Distrital de San Bartolo podrá trabajar de manera más efectiva en la mejora continua de sus servicios, construyendo así una relación más sólida y positiva con la comunidad, y fomentando la confianza y la satisfacción de los ciudadanos.

En la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios es necesario la implementación de tecnologías de la información. Su implementación permite optimizar los procesos, mejorar la eficiencia y aumentar la productividad en una organización. Al centralizar la información y los recursos, la tecnología facilita la comunicación y colaboración entre los departamentos, lo que conduce a una gestión más efectiva, esto concuerda con lo señalado por Zabala et al. (2021). Además de los beneficios en la gestión organizacional se identifica según lo referido por el encuestados la influencia positiva del uso de tecnologías en la satisfacción de los usuarios. Al contar con un sistema integrado, los usuarios pueden acceder a la información y realizar sus tareas de manera más eficiente. Su implementación reduce errores, tiempos de espera y duplicación de esfuerzos, lo que contribuye a una mayor satisfacción de los usuarios.

De los resultados obtenidos se desprende la importancia que las organizaciones del sector público implementen estrategias que estén orientadas hacia el usuario y que fomenten la digitalización y reducción del uso de papel. Esto se hace con el objetivo de aumentar la disponibilidad de servicios y satisfacer las expectativas de los usuarios tal como lo señaló Coello (2019). Este autor destaca la necesidad de establecer lineamientos que no solo cumplan con las expectativas del usuario, sino que también generen estrategias para ampliar la oferta de servicios disponibles. Esto implica aprender de las experiencias pasadas y tomar acciones para la implementación de servicios dentro de la organización.

Respecto a las expectativas que tiene el usuario sobre el trámite documentario, se enfatiza la importancia de la "sensación de bienestar o decepción" que experimenta un individuo, ya sea interno o externo a la organización, en relación con la experiencia de servicio recibida. Esta sensación se basa en la comparación que el individuo realiza entre la experiencia de servicio actual y otras

experiencias previas a las que ha sido expuesto tal como lo expuso Singh et al., (2022). La determinación del nivel de expectativas que tiene el usuario con respecto a cómo se brinda el servicio en una organización es importante. Si las experiencias previas han sido positivas y satisfactorias, es probable que el usuario espere un nivel similar o incluso superior de servicio en la organización actual. Por otro lado, si las experiencias anteriores han sido decepcionantes, es probable que las expectativas sean más bajas en comparación tal como lo señaló Otterbring & Lu, (2018); el mismo que resalta también que estas expectativas, ya sean altas o bajas, influirán en la evaluación subjetiva que el individuo realice de la calidad del servicio recibido. Si la experiencia actual supera las expectativas, es probable que el individuo experimente un mayor nivel de satisfacción y bienestar. Sin embargo, si la experiencia no cumple con las expectativas, es probable que el individuo experimente decepción y un nivel inferior de satisfacción.

La expectativa del cliente, como se menciona en el estudio de Li et al. (2020), es el primer paso para establecer un estándar en la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por una organización. Comprender las expectativas del cliente y asegurarse de que sean coherentes con los servicios ofrecidos permitirá satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas del usuario.

Los resultados resaltan la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, tanto en organizaciones públicas como privadas. La calidad del servicio se define como la capacidad de la organización para satisfacer los requerimientos y expectativas del usuario, y cómo este percibe el cumplimiento de dichos requerimientos en el servicio recibido. Según Hult et al. (2019), la calidad del servicio implica el cumplimiento claro y específico de los requerimientos invocados por el usuario. En otras palabras, la organización debe comprender y abordar de manera efectiva las necesidades del usuario. La idea de enfocarse en satisfacer los requerimientos del usuario en todos los niveles se fundamentaba en la importancia de proporcionar un servicio de calidad que iba más allá de cumplir con las necesidades básicas del cliente. Se trataba de una filosofía organizacional que buscaba entender y anticipar las necesidades de los usuarios para ofrecerles un servicio personalizado y excepcional.

En primer lugar, esto implicaba brindar un trato amable y atento en cada interacción con el usuario. El personal de la organización debía estar capacitado

para ser cortés, respetuoso y empático, creando así una experiencia positiva para el usuario desde el primer contacto. Un trato amable no solo era un gesto cordial, sino que también ayudaba a generar confianza y fortalecer la relación entre la organización y el usuario.

Además, ofrecer un servicio personalizado era clave para satisfacer las necesidades individuales de cada usuario. Esto implicaba adaptar el servicio a las preferencias y requerimientos específicos de cada persona, reconociendo que cada usuario era único y tenía expectativas diferentes. Esto se podía lograr mediante la personalización de productos o servicios, la atención a las solicitudes particulares del usuario y la disposición para escuchar y comprender sus necesidades.

Crear un ambiente acogedor también jugaba un papel importante en la satisfacción del usuario. Un ambiente agradable y cómodo hacía que los usuarios se sintieran bienvenidos y valorados. Esto se aplicaba tanto a las instalaciones físicas de la organización como a las interacciones en línea, como en una página web o en las redes sociales. Un ambiente acogedor podía marcar la diferencia entre una experiencia positiva que fomentara la lealtad del cliente y una experiencia neutral o negativa que lo alejara de la empresa.

Por último, el objetivo de superar las expectativas del usuario era esencial para crear una impresión duradera y positiva. Al proporcionar un servicio que iba más allá de lo esperado, la organización se destacaba entre la competencia y se ganaba la confianza y fidelidad del usuario. Superar las expectativas podía incluir ofrecer un valor agregado, resolver problemas de manera rápida y efectiva, o sorprender al usuario con detalles inesperados que mejoraran su experiencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que, existe una relación significativa entre el trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo en 2023, esta afirmación se debe a que pseudo coeficiente Rho de Spearman obtiene un valor de 0.583; por ende, la calidad del trámite documentario se relaciona de manera moderada en su nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad.

Segunda: Se concluye que, existe una relación positiva entre el trámite documentario y la calidad funcional percibida por los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo en 2023; esta afirmación se debe a que pseudo coeficiente Rho de Spearman obtiene un valor de 0.642. Los usuarios consideran que un trámite documentario eficiente, rápido, accesible y fácil de realizar contribuye a su percepción general de la calidad del servicio, lo cual se relaciona de manera moderada en su nivel de satisfacción.

Tercera: Se concluye que, existe una relación directa entre el trámite documentario y la calidad técnica percibida por los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo en 2023; esta afirmación se debe a que pseudo coeficiente Rho de Spearman obtiene un valor de 0.492. Los usuarios consideran que la precisión, exactitud y adecuación de la información proporcionada durante el proceso de trámite documentario son aspectos valorados por los usuarios y se relaciona de manera moderada en la calidad técnica y esta se relaciona con su satisfacción.

Cuarta: Se concluye que, existe una relación entre el trámite documentario y la confianza de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo en 2023; esta afirmación se debe a que pseudo coeficiente Rho de Spearman obtiene un valor de 0.512. Los usuarios consideran que un trámite documentario transparente, confiable y seguro genera mayor certidumbre en la institución y se relaciona de manera moderada a la satisfacción de los usuarios.

Quinta: Se concluye que, existe una relación entre el trámite documentario y las expectativas de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo en 2023;

esta afirmación se debe a que pseudo coeficiente de Rho de Spearman obtiene un valor de 0.635. Los usuarios consideran que las expectativas claras sobre la calidad del proceso de trámite documentario, y su satisfacción se ve afectada por la capacidad de la municipalidad para cumplir y superar estas expectativas por ende existe una relación moderada entre el trámite del usuario y las expectativas que tiene el administrado respecto a la atención dentro de la entidad municipal.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados descriptivos e inferenciales se recomienda al ALCALDE de la Municipalidad Distrital de San Bartolo lo siguiente:

Primera: Elaborar un plan de capacitación para mejorar la atención al cliente y conocimiento de la gestión de trámites documentales dirigido al personal de atención al ciudadano.

Segunda: Elaborar un plan de capacitación al personal en procesos y procedimientos administrativos con la finalidad de afianzar el nivel de conocimiento práctico de ellos.

Tercera: Implementar herramientas tecnológicas que permitan la automatización de tareas y la digitalización de documentos, reduciendo así la necesidad de trámites presenciales y agilizando el proceso en general

Cuarta: Desarrollar campañas de difusión a los ciudadanos que refuerce la transparencia y la comunicación clara en el trámite documentario, brindando a los usuarios información clara y accesible sobre los procedimientos, requisitos y tiempos de respuesta.

Quinta: Difundir campañas que permitan a los usuarios tener información detallada sobre los tiempos de respuesta, requisitos y pasos involucrados en el proceso e identificar los canales de comunicación para aclarar cualquier duda o consulta.

REFERENCIAS

- Abu Salim, T., El Barachi, M., Onyia, O. P., & Mathew, S. S. (2021). Effects of smart city service channel- and user-characteristics on user satisfaction and continuance intention. *Information Technology and People*, 34(1), 147–177. <https://doi.org/10.1108/ITP-06-2019-0300/FULL/XML>
- Aguilar Asmat, J. P. (2021). Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69004>
- Aguilar Cordero, D. (2022). Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96703>
- Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2022). Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, 8(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
- Almeida Prado Cestari, J. M., Loures, E. de F. R., Santos, E. A. P., & Panetto, H. (2020). A capability model for public administration interoperability. *Enterprise Information Systems*, 14(8), 1071–1101. <https://doi.org/10.1080/17517575.2018.1564154>
- Amoako, G. K. (2020). A conceptual framework: Corporate environmental management activities and sustainable competitive advantage. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 31(2), 331–347. <https://doi.org/10.1108/MEQ-09-2019-0187>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Baena, Guillermina., Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la Investigación. In J. Callejas (Ed.), *Metodología de la investigación* (3ra Edición, Issue 2017). Editorial Patria.

- Barrios-Hernández, K. C., Contreras Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). The management by Processes in the SMEs of Barranquilla: Differentiating factor of the organizational competitiveness. *Informacion Tecnologica*, 30(2), 103–113. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bravo Carlos, A. M. (2022). Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79778>
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, ISSN 1390-3748, Vol. 13, No. 2, 2019, Págs. 1-15, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Calderón Yarlequé, R. E. (2018). Gestión Del Sistema De Información De Trámite Documentario Y Satisfacción Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Calle Ríos, B. R. (2021). Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78066>
- Cerrillo Martínez, A., & Casadesús de Mingo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6–16. <https://doi.org/10.24965/GAPP.V0I19.10515>
- Coello, J. M. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista ESPACIOS*, 40(32).
- Contreras Garduño, J. Q., Camacho Fernández, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERVQUAL a una microempresa Chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, noviembre.

- Costen, W. M. (2012). Job Satisfaction. *The Encyclopedia of Human Resource Management*, 292–295. <https://doi.org/10.1002/9781118364741.CH54>
- Dávila Nieto, M. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el proceso de trámite documentario en un municipio de la región Huánuco - 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100698>
- De Grande, P. (2018). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15, 051. <https://doi.org/10.24215/23143738E051>
- Duque Giraldo, F. H. (2021). Análisis del cumplimiento de la normatividad colombiana de aguas residuales domésticas en el municipio de Guadalajara de Buga en función de las herramientas de planificación ambiental. <https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/4412>
- Freesz, M. A., Yung, L., & Moreno, M. (2017). STorM: A hypermedia authoring model for interactive digital out-of-home media. *WebMedia 2017 - Proceedings of the 23rd Brazillian Symposium on Multimedia and the Web*, 41–48. <https://doi.org/10.1145/3126858.3126889>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019a). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.
<https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019b). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare, Rev. Chil. Ing.*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>
- Gockel, C., Robertson, R., & Brauner, E. (2013). Trust your teammates or bosses? Differential effects of trust on transactive memory, job satisfaction, and

performance. *Employee Relations*, 35(2), 222–242.

<https://doi.org/10.1108/01425451311287880>

Gómez Reátegui, R., & Salinas Díaz, S. P. (2022). Gestión documental y satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104841>

Gutiérrez Ubillús, L. A. (2019). Expectativas y percepciones de la calidad de la atención a usuarios externos del servicio de trámite documentario. Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29577>

Hamza, P. A., Othman, B. J., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, H. M., Ahmed, S. A., Sabir, B. Y., Ismael, N. B., Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 1–13. <https://doi.org/10.22161/IJEBM.5.3.1>

Hernández Ossa, J., Páez Henao, F. L., & León López, J. S. (2022). Importancia de implementar la digitalización documental notarial en cumplimiento de sus competencias optimizando la información, eficiencia y seguridad de documentos. <http://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2400>

Horna, B., & Francisco, A. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una unidad ejecutora educación de Trujillo, 2022.

Hult, G. T. M., Sharma, P. N., Morgeson, F. V., & Zhang, Y. (2019). Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction: ¿Do They Differ Across Online and Offline Purchases? *Journal of Retailing*, 95(1), 10–23. <https://doi.org/10.1016/J.JRETAI.2018.10.003>

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Rce*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

- Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168–178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- Li, P., Que, M., Jiang, Z., Hu, Y. A. O., & Tuzhilin, A. (2020). PURS: Personalized Unexpected Recommender System for Improving User Satisfaction. *RecSys 2020 - 14th ACM Conference on Recommender Systems*, 279–288. <https://doi.org/10.1145/3383313.3412238>
- Llamas-Aréchiga, B., Galván-Corral, A., & Ramírez-Jiménez, V. A. (2022). Efectos de un modelo relacional en la construcción de relaciones de lealtad entre candidatos en elecciones públicas y sus electores mediante el método de ecuaciones estructurales. *Rev. Investig. Univ. Quindío*, 34(2), 163–177. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.968>
- Llamasa-Villalba, R., Carreño, L. T., Paéz, Q. A. M., Delgado, Q. D. J., Barajas, A. B., & Sneyder, E. G. (2015). Enterprise architecture of Colombian Higher Education. *Proceedings - Frontiers in Education Conference, FIE*, 2014. <https://doi.org/10.1109/FIE.2015.7344353>
- Meza Pablo, R. M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración de un Gobierno Regional, 2021.
- Murrieta Saavedra, Y. A., Ochoa Ávila, E., & Carballo Mendivil, B. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-Contexto*, 8(12), 115–132. <https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Niyereth, S., & López, G. (2020). Avances y posibilidades en la archivística y los archivos en materia de atención a la población sorda usuaria de los servicios archivísticos en el contexto colombiano. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/16535>
- Oghazi, P., Fakhrai Rad, F., Karlsson, S., & Haftor, D. (2018). RFID and ERP systems in supply chain management. *European Journal of Management*

and Business Economics, 27(2), 171–182. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2018-0031>

Otterbring, T., & Lu, C. (2018). Clothes, condoms, and customer satisfaction: The effect of employee mere presence on customer satisfaction depends on the shopping situation. *Psychology and Marketing*, 35(6), 454–462. <https://doi.org/10.1002/MAR.21098>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Paredes Graos, L. R. (2019). Trámites Documentarios Y Su Impacto En La Gestión Administrativa De La Unidad De Gestión Educativa Local, Provincia De Sánchez Carrión, 2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37708>

Pareja Romero, S. B. (2023). Gestión documentaria y firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110739>

Peñafort Mayorga, V. A., Ramírez Cobos, E. T., & García Méndez, S. (2020). CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA CLÍNICA DE BUCARAMANGA BAJO LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL. *Revista Faccea*, 10(1), 54–61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>

Pereda Morales, D. E. (2021). Sistema de trámite documentario con notificación SMS para mejorar la gestión de expedientes administrativos en la Municipalidad distrital de Sinsicap, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60882>

Quichiz Ramirez, C. R. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7304>

Ramirez Perez, E. (2023). Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021. Repositorio

Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111326>

- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568.
<https://doi.org/10.1007/S10796-015-9613-Y>
- Ricardianto, P., Kholdun, A. I., Fachrey, K. R., Nofrisel, Agusinta, L., Setiawan, E. B., Abidin, Z., Purba, O. R., Perwitasari, E. P., & Endri, E. (2022). Building green supply chain management in pharmaceutical companies in Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 453–462.
<https://doi.org/10.5267/J.USCM.2021.12.006>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=27F2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=gobierno+digital&ots=uFYoMQ3yJO&sig=NIZaTSIBsYstT9bkCpixUPPre7k&redir_esc=y#v=onepage&q=gobierno+digital&f=false
- Sands, S., Campbell, C., Ferraro, C., & Plangger, K. (2022). Buffering B2B service failure: The role of customer engagement. *Industrial Marketing Management*, 103, 47–60. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.03.007>
- Singh, A., Rana, N. P., & Parayitam, S. (2022). Role of social currency in customer experience and co-creation intention in online travel agencies: Moderation of attitude and subjective norms. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2).
<https://doi.org/10.1016/j.ijime.2022.100114>
- Singh, H., Kar, A. K., & Ilavarasan, P. V. (2017). Assessment of e-Governance projects: An integrated framework and its validation. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F127653*, 124–133.
<https://doi.org/10.1145/3055219.3055228>

- Sosa Vasquez, S. M., & Tenio Chihuán, A. (2019). Impacto de la confianza percibida en la plataforma web de e-commerce y la intención de compra en jóvenes limeños.
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Urquiza Camino, N. K. (2021). Desarrollo del personal y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68374>
- Vakulenko, Y., Shams, P., Hellström, D., & Hjort, K. (2019). Online retail experience and customer satisfaction: the mediating role of last mile delivery. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 29(3), 306–320. <https://doi.org/10.1080/09593969.2019.1598466>
- Valencia-Tello, D. (2016). ELECTRONIC GOVERNMENT AS A TOOL FOR INCLUSION AND PARTICIPATION IN COLOMBIA. *Revista Da Faculdade de Direito-UFPR*, 61, 39–65. <https://doi.org/10.5380/rfdufpr.v61i3.48517>
- Vásquez, M. E. P., Vásquez, J. M. R., Ríos, L. Á., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I3.507
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & LastNameVelasguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–110. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

Anexo 01.- Matriz de Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Tramite Documentario	Todo nivel organizativo que existe dentro de una entidad, la misma que contiene información del tipo formal y documentada que permite una adecuada toma decisiones por parte de los agentes interesados. (Roseth et al., 2018)	Cantidad de documentos ingresados en un periodo específico de tiempo	Registro	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad en el trámite Recepción adecuada de la documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de los tramites Cumplimiento del tiempo estimado para cada uno Transparencia en la tramitación 	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de los tramites solicitados y autorización y/o respuesta al administrado 	
Satisfacción del Usuario	Es la sensación de bienestar o decepción expresada por un determinado agente interno o externo a la organización el cual comparan la experiencia de servicio recibida con otras a las cuales él haya tenido acceso (Singh et al., 2017)	Cantidad de quejas o sugerencias recibidas en un periodo específico de tiempo	Calidad Funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> Solución de quejas y reclamos Servicio esperado Intereses y necesidades del usuario Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Ordinal
			Calidad técnica Percibida	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en el servicio Expectativas esperadas Rapidez en la atención 	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> Problemas e inconvenientes Innovación en el proceso Preocupación por el usuario 	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación Entendible Conocimientos Capacidad de respuesta 	

Anexo 02.- Instrumento de Recolección de Datos –

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TRÁMITE DOCUMENTARIO

A continuación, se le presenta un cuestionario que permitirá determinar el nivel percibido respecto al trámite documentario en la Municipalidad Distrital de San Bartolo. Usted deberá responder con una x la alternativa que usted considere.

Se hace hincapié que las respuestas son de carácter anónimo.

	VARIABLE TRÁMITE DOCUMENTARIO	1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
REGISTRO				
1	El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo ha registrado su trámite documentario de una manera adecuada.			
2	Existen actividades en los tramites documentarios que usted realiza que son innecesarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo.			
3	En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.			
4	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con un sistema tecnológico que le permita el trámite documentario de manera eficiente.			
5	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.			
CONTROL				
6	La Municipalidad Distrital de San Bartolo, cuando se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación al respecto.			
7	Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Bartolo cuentan con el personal suficiente para la realización eficiente del trámite documentario.			
8	La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.			
9	La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha desarrollado políticas para la seguridad de la información en el trámite documentario.			
10	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con recursos suficientes para un eficiente trámite documentario.			
COMUNICACION				
11	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se respeta el orden del trámite documentario para atender a los usuarios.			
12	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario.			
13	La Municipalidad Distrital de San Bartolo le comunica vía telefónica o correo sobre el estado de su trámite documentario.			
14	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.			

15	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario realizado			
----	---	--	--	--

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

A continuación, se le presenta un cuestionario que permitirá determinar el nivel percibido respecto a la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Bartolo. Usted deberá responder con una x la alternativa que usted considere.

Se hace hincapié que las respuestas son de carácter anónimo.

VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO		1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA				
1	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos presentados.			
2	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le da el servicio que usted espera en los tramites presentados ante la organización.			
3	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios que recurren a los trámites municipales.			
4	Siente seguridad en la realización eficiente y oportuna de sus trámites dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo			
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA				
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en el trámite documentario.			
6	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el servicio brindado es bueno en el tratamiento de los documentos presentados			
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en los trámites realizados.			
8	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites			
CONFIANZA				
9	Al acudir a la Municipalidad Distrital de San Bartolo, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos			
10	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro para atender sus trámites.			
11	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios que recurren a efectuar sus trámites.			
12	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja con un sistema de información confiable en la tramitación de sus documentos			
EXPECTATIVAS				
13	El servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de San Bartolo se adapta a las necesidades de los usuarios en los tramites que realizan.			
14	El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo es claro en las explicaciones o información dadas para efectuar los trámites requeridos			

15	El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la tramitación de documentos.			
16	El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee una capacidad de respuesta rápida para atender las expectativas de los usuarios.			



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131376686
Municipalidad Distrital de San Bartolo	
Nombre del Titular o Representante legal:	Diana Rosa Silva Flores - Gerente Municipal
Nombres y Apellidos	DNI:
Diana Rosa Silva Flores	43754816

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión del trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Saldoña Terrones Carolina Suley	46719879

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

MUNICIPALIDAD DE SAN BARTOLO

 Diana Rosa Silva Flores
 GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____
 (Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Trámite documentario y Satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Trámite documentario y Satisfacción del usuario
Autora:	Saldaña Terrones, Suley Carolina
Procedencia:	Propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos por cuestionario
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de San Bartolo
Significación:	El objetivo esta medición es determinar de qué manera una correcta implementación de una de trámite documentario incrementan la satisfacción de los usuarios de una entidad pública maximizando la eficiencia de los recursos que se tienen dentro de ella.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

Trámite Documentario	Registro	Actividad en la cual se incorpora la solicitud de documentación anexa para su tramitación dentro de la institución
	Control	Actividad en la cual se ejecuta el proceso según establecido determinando los hitos organizacionales
	Comunicación	Actividad en la cual se tiene un reporte informado respecto a la tramitación de un determinado expediente dentro de la organización
Satisfacción del Usuario	Calidad funcional percibida	Actividad en la cual el usuario determina si se cumplen con los elementos de gestión organizativa y del proceso
	Calidad técnica percibida	Actividad en la cual el usuario y los agentes gestores del proceso puede determinar la forma como el trámite está siendo realizado
	Confianza	Actividad en la cual el usuario conoce la fiabilidad del proceso y trámite realizado dentro organización
	Expectativas	Actividad de la cual la organización busca satisfacer las expectativas requeridas por el administrado y la satisfacción de las mismas

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario”. elaborado por Saldaña Terrones, Carolina Suley en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Tramite documentario

- Primera dimensión: Registro
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	1 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo ha registrado su trámite documentario de una manera adecuada.				
Tramite	2 Existen actividades en los tramites documentarios que usted realiza que son innecesarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo.				
Tramite	3 En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.				
Gestión	4 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con un sistema tecnológico que le permita el trámite documentario de manera eficiente.				
Gestión	5 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.				

- Segunda dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	6 La Municipalidad Distrital de San Bartolo, cuando se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación al respecto.				
Seguimiento	7 Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Bartolo cuentan con el personal suficiente para la realización eficiente del trámite documentario.				
Seguimiento	8 La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.				
Transparencia	9 La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha desarrollado políticas para la seguridad de la información en el trámite documentario.				
Transparencia	10 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con recursos suficientes para un eficiente trámite documentario.				

- Tercera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se respeta el orden del trámite documentario para atender a los usuarios.				
Autorización	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario.				
Autorización	13 La Municipalidad Distrital de San Bartolo le comunica vía telefónica o correo sobre el estado de su trámite documentario.				
Respuesta	14 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.				
Respuesta	15 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario realizado				

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

- Primera dimensión: Calidad funcional percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de quejas y reclamos	1 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos presentados.				
Servicio esperado	2 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le da el servicio que usted espera en los tramites presentados ante la organización.				
Intereses y necesidades del Usuario	3 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios que recurren a los tramites municipales.				
Seguridad	4 Siente seguridad en la realización eficiente y oportuna de sus trámites dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo				

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en el servicio	5 Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en el trámite documentario.				
Expectativas esperadas	6 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el servicio brindado es bueno en el tratamiento de los documentos presentados				
Expectativas esperadas	7 Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en los tramites realizados.				
Rapidez en la atención	8 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites				

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidentes	9 Al acudir a la Municipalidad Distrital de San Bartolo, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos				
innovación	10 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro para atender sus trámites.				
Preocupación	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios que recurren a efectuar sus trámites.				
Preocupación	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja con un sistema de información confiable en la tramitación de sus documentos				

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación	13 El servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de San Bartolo se adapta a las necesidades de los usuarios en los tramites que realizan.				
Entendible	14 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo es claro en las explicaciones o información dadas para efectuar los tramites requeridos				
Conocimientos	15 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la tramitación de documentos.				
Capacidad de respuesta	16 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee una capacidad de respuesta rápida para atender las expectativas de los usuarios.				

Firma del evaluador
DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOSÉ ANDRÉS VALLE FUENTES		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa (X)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	25 AÑOS		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA .		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)		Más de 5 años ()
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		
	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario
Autora:	Saldaña Terrones, Suley Carolina
Procedencia:	Propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos por cuestionario
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de San Bartolo
Significación:	El objetivo esta medición es determinar de qué manera una correcta implementación de una de trámite documentario incrementan la satisfacción de los usuarios de una entidad pública maximizando la eficiencia de los recursos que se tienen dentro de ella.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Trámite Documentario	Registro	Actividad en la cual se incorpora la solicitud de documentación anexa para su tramitación dentro de la institución
	Control	Actividad en la cual se ejecuta el proceso según establecido determinando los hitos organizacionales
	Comunicación	Actividad en la cual se tiene un reporte informado respecto a la tramitación de un determinado expediente dentro de la organización
Satisfacción del Usuario	Calidad funcional percibida	Actividad en la cual el usuario determina si se cumplen con los elementos de gestión organizativa y del proceso
	Calidad técnica percibida	Actividad en la cual el usuario y los agentes gestores del proceso puede determinar la forma como el trámite está siendo realizado
	Confianza	Actividad en la cual el usuario conoce la fiabilidad del proceso y trámite realizado dentro organización
	Expectativas	Actividad de la cual la organización busca satisfacer las expectativas requeridas por el administrado y la satisfacción de las mismas

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario". elaborado por Saldaña Terrones, Suley Carolina en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Trámite documentario

- Primera dimensión: Registro
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	1 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo ha registrado su trámite documentario de una manera adecuada.	4	4	4	
Trámite	2 Existen actividades en los trámites documentarios que usted realiza que son innecesarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo.	4	4	4	
Trámite	3 En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.	4	4	4	
Gestión	4 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con un sistema tecnológico que le permita el trámite documentario de manera eficiente.	4	4	4	
Gestión	5 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	6 La Municipalidad Distrital de San Bartolo, cuando se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación al respecto.	4	4	4	Cumple con los plazos establecidos

Seguimiento	7	Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Bartolo cuentan con el personal suficiente para la realización eficiente del trámite documentario.	4	4	4
Seguimiento	8	La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.	4	4	4
Transparencia	9	La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha desarrollado políticas para la seguridad de la información en el trámite documentario.	4	3	4
Transparencia	10	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con recursos suficientes para un eficiente trámite documentario.	4	4	4

- Tercera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se respeta el orden del trámite documentario para atender a los usuarios.	4	4	4	
Autorización	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario.	4	4	4	
Autorización	13 La Municipalidad Distrital de San Bartolo le comunica vía telefónica o correo sobre el estado de su trámite documentario.	3	4	3	
Respuesta	14 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.	4	4	4	

Respuesta	15	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario realizado	4	4	4
-----------	----	---	---	---	---

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

- Primera dimensión: Calidad funcional percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de quejas y reclamos	1 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos presentados.	4	4	4	
Servicio esperado	2 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le da el servicio que usted espera en los trámites presentados ante la organización.	4	4	4	
Intereses y necesidades del Usuario	3 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios que recurren a los trámites municipales.	3	4	4	
Seguridad	4 Siente seguridad en la realización eficiente y oportuna de sus trámites dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo	4	3	4	

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en el servicio	5 Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en el trámite documentario.	4	4	4	
Expectativas esperadas	6 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el servicio brindado es bueno en el tratamiento de los documentos presentados	3	4	4	
Expectativas esperadas	7 Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en los trámites realizados.	4	4	4	
Rapidez en la atención	8 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites	4	4	4	

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidentes	9 Al acudir a la Municipalidad Distrital de San Bartolo, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	4	4	4	
innovación	10 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro para atender sus trámites.	4	4	4	

Preocupación	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios que recurren a efectuar sus trámites.	4	4	4	
Preocupación	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja con un sistema de información confiable en la tramitación de sus documentos	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación	13 El servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de San Bartolo se adapta a las necesidades de los usuarios en los trámites que realizan.	4	4	4	
Entendible	14 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo es claro en las explicaciones o información dadas para efectuar los trámites requeridos	4	4	4	
Conocimientos	15 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la tramitación de documentos.	4	4	4	
Capacidad de respuesta	16 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee una capacidad de respuesta rápida para atender las expectativas de los usuarios.	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 21878050

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Diana Rosa Silva Flores	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración	
Institución donde labora:	Municipalidad de San Bartolo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario
Autora:	Saldaña Terrones, Suley Carolina
Procedencia:	Propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos por cuestionario
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de San Bartolo
Significación:	El objetivo esta medición es determinar de qué manera una correcta implementación de una de trámite documentario incrementan la satisfacción de los usuarios de una entidad pública maximizando la eficiencia de los recursos que se tienen dentro de ella.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Trámite Documentario	Registro	Actividad en la cual se incorpora la solicitud de documentación anexa para su tramitación dentro de la institución
	Control	Actividad en la cual se ejecuta el proceso según establecido determinando los hitos organizacionales
	Comunicación	Actividad en la cual se tiene un reporte informado respecto a la tramitación de un determinado expediente dentro de la organización
Satisfacción del Usuario	Calidad funcional percibida	Actividad en la cual el usuario determina si se cumplen con los elementos de gestión organizativa y del proceso
	Calidad técnica percibida	Actividad en la cual el usuario y los agentes gestores del proceso puede determinar la forma como el trámite está siendo realizado
	Confianza	Actividad en la cual el usuario conoce la fiabilidad del proceso y trámite realizado dentro organización
	Expectativas	Actividad de la cual la organización busca satisfacer las expectativas requeridas por el administrado y la satisfacción de las mismas

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario". elaborado por Saldaña Terrones, Suley Carolina en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Trámite documentario

- Primera dimensión: Registro
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	1 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo ha registrado su trámite documentario de una manera adecuada.	4	3	3	
Trámite	2 Existen actividades en los trámites documentarios que usted realiza que son innecesarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo.	4	4	3	
Trámite	3 En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.	4	3	3	
Gestión	4 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con un sistema tecnológico que le permita el trámite documentario de manera eficiente.	4	4	3	
Gestión	5 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	4	4	3	

- Segunda dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	6 La Municipalidad Distrital de San Bartolo, cuando se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación al respecto.	4	4	4	

Seguimiento	7	Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Bartolo cuentan con el personal suficiente para la realización eficiente del trámite documentario.	4	4	4	
Seguimiento	8	La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.	4	4	4	
Transparencia	9	La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha desarrollado políticas para la seguridad de la información en el trámite documentario.	4	4	4	
Transparencia	10	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con recursos suficientes para un eficiente trámite documentario.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se respeta el orden del trámite documentario para atender a los usuarios.	4	4	3	
Autorización	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario.	4	4	4	
Autorización	13 La Municipalidad Distrital de San Bartolo le comunica vía telefónica o correo sobre el estado de su trámite documentario.	4	4	3	
Respuesta	14 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.	4	4	4	

Respuesta	15	La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario realizado	4	3	3	3
-----------	----	---	---	---	---	---

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

- Primera dimensión: Calidad funcional percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de quejas y reclamos	1 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos presentados.	4	4	4	
Servicio esperado	2 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le da el servicio que usted espera en los trámites presentados ante la organización.	4	3	3	
Intereses y necesidades del Usuario	3 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios que recurren a los trámites municipales.	4	4	4	
Seguridad	4 Siente seguridad en la realización eficiente y oportuna de sus trámites dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en el servicio	5 Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en el trámite documentario.	4	4	4	
Expectativas esperadas	6 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el servicio brindado es bueno en el tratamiento de los documentos presentados	4	3	3	
Expectativas esperadas	7 Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en los trámites realizados.	4	4	4	
Rapidez en la atención	8 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites	4	4	3	

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidentes	9 Al acudir a la Municipalidad Distrital de San Bartolo, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	4	4	3	
innovación	10 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro para atender sus trámites.	4	4	4	

Preocupación	11	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios que recurren a efectuar sus trámites.	4	4	4	
Preocupación	12	En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja con un sistema de información confiable en la tramitación de sus documentos	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación	13 El servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de San Bartolo se adapta a las necesidades de los usuarios en los trámites que realizan.	4	4	4	
Entendible	14 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo es claro en las explicaciones o información dadas para efectuar los trámites requeridos	4	4	4	
Conocimientos	15 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la tramitación de documentos.	4	4	4	
Capacidad de respuesta	16 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee una capacidad de respuesta rápida para atender las expectativas de los usuarios.	4	4	4	


 Firma del Evaluador
 DNI 93754816

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Vladimir Aguilar Hernando	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Gubernamental	
Institución donde labora:	IICA- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario
Autora:	Saldaña Terrones, Suley Carolina
Procedencia:	Propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos por cuestionario
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de San Bartolo
Significación:	El objetivo esta medición es determinar de qué manera una correcta implementación de una de trámite documentario incrementan la satisfacción de los usuarios de una entidad pública maximizando la eficiencia de los recursos que se tienen dentro de ella.

9. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Trámite Documentario	Registro	Actividad en la cual se incorpora la solicitud de documentación anexa para su tramitación dentro de la institución

	Control	Actividad en la cual se ejecuta el proceso según establecido determinando los hitos organizacionales
	Comunicación	Actividad en la cual se tiene un reporte informado respecto a la tramitación de un determinado expediente dentro de la organización
Satisfacción del Usuario	Calidad funcional percibida	Actividad en la cual el usuario determina si se cumplen con los elementos de gestión organizativa y del proceso
	Calidad técnica percibida	Actividad en la cual el usuario y los agentes gestores del proceso puede determinar la forma como el trámite está siendo realizado
	Confianza	Actividad en la cual el usuario conoce la fiabilidad del proceso y trámite realizado dentro organización
	Expectativas	Actividad de la cual la organización busca satisfacer las expectativas requeridas por el administrado y la satisfacción de las mismas

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario de Tramite documentario y Satisfacción del usuario”. elaborado por Saldaña Terrones, Carolina Suley en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	6. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Tramite documentario

- Primera dimensión: Registro
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	1 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo ha registrado su trámite documentario de una manera adecuada.	4	4	4	
Tramite	2 Existen actividades en los tramites documentarios que usted realiza que son innecesarios en la Municipalidad Distrital de San Bartolo.	4	3	4	
Tramite	3 En el registro de su trámite documentario el personal que la atendió le dio solución ante cualquier problema o inconveniente.	4	4	4	
Gestión	4 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con un sistema tecnológico que le permita el trámite documentario de manera eficiente.	4	3	4	
Gestión	5 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió con el cronograma establecido de registro de trámite documentario.	3	4	4	

- Segunda dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	6 La Municipalidad Distrital de San Bartolo, cuando se vence el plazo establecido para finalizar un trámite documentario, le brindan la explicación al respecto.	4	4	4	
Seguimiento	7 Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Bartolo cuentan con el personal suficiente para la realización eficiente del trámite documentario.	4	4	4	
Seguimiento	8 La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario.	4	4	3	
Transparencia	9 La Municipalidad Distrital de San Bartolo ha desarrollado políticas para la seguridad de la información en el trámite documentario.	4	4	4	
Transparencia	10 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cuenta con recursos suficientes para un eficiente trámite documentario.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se respeta el orden del trámite documentario para atender a los usuarios.	4	4	4	
Autorización	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo existe una comunicación flexible y comprensible ante cualquier duda o queja por parte del usuario.	4	4	4	
Autorización	13 La Municipalidad Distrital de San Bartolo le comunica vía telefónica o correo sobre el estado de su trámite documentario.	4	3	4	
Respuesta	14 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.	4	4	4	
Respuesta	15 La Municipalidad Distrital de San Bartolo cumplió sus expectativas del resultado del trámite documentario realizado	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

- Primera dimensión: Calidad funcional percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de quejas y reclamos	1 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el personal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas y reclamos presentados.	4	4	4	
Servicio esperado	2 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le da el servicio que usted espera en los tramites presentados ante la organización.	4	4	4	
Intereses y necesidades del Usuario	3 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, conocen los intereses y necesidad de sus usuarios que recurren a los tramites municipales.	4	4	4	
Seguridad	4 Siente seguridad en la realización eficiente y oportuna de sus trámites dentro de la Municipalidad Distrital de San Bartolo	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora en el servicio	5 Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en el trámite documentario.	4	4	4	
Expectativas esperadas	6 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, el servicio brindado es bueno en el tratamiento de los documentos presentados	4	4	4	
Expectativas esperadas	7 Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Bartolo en los tramites realizados.	4	4	4	
Rapidez en la atención	8 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, se le brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de sus trámites	4	4	4	

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidentes	9 Al acudir a la Municipalidad Distrital de San Bartolo, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	4	4	4	
innovación	10 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja de una manera innovadora y con visión de futuro para atender sus trámites.	4	4	4	
Preocupación	11 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios que recurren a efectuar sus trámites.	4	4	4	
Preocupación	12 En la Municipalidad Distrital de San Bartolo, trabaja con un sistema de información confiable en la tramitación de sus documentos	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación	13 El servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de San Bartolo se adapta a las necesidades de los usuarios en los tramites que realizan.	4	4	4	
Entendible	14 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo es claro en las explicaciones o información dadas para efectuar los tramites requeridos	4	4	4	
Conocimientos	15 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la tramitación de documentos.	4	4	4	
Capacidad de respuesta	16 El personal de la Municipalidad Distrital de San Bartolo posee una capacidad de respuesta rápida para atender las expectativas de los usuarios.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI =7973691

Tabla 11

Nivel de confiabilidad del instrumento Tramite Documentario

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.835	16

Tabla 12

Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	16

Anexo 06.- Determinación de la Muestra

$$n = \frac{k^2 (N) * (P) (Q)}{e^2 (N - 1) + k^2 (P) (Q)}$$

Donde:

n = número de personas a evaluar

Z = número de unidades de error estándar (Z = 1,96 a un nivel de seguridad de 95 %).

N = número total de la población (190)

p = proporción de encuestados (p = 0,80).

q = Proporción de usuarios no encuestados (q = 0,20).

e= nivel de precisión en la determinación (e = 5 %).

Nf= Muestra Corregida.

Total de muestra =128