



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una
municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

García Sánchez, Aderly Yannina (orcid.org/0000-0003-0912-1602)

Quispe Torrejón, Aldo Piero (orcid.org/0000-0001-5379-7293)

ASESOR:

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023", cuyos autores son GARCIA SANCHEZ ADERLY YANNINA, QUISPE TORREJON ALDO PIERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 04- 08-2024 20:23:15

Código documento Trilce: TRI - 0848160



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GARCIA SANCHEZ ADERLY YANNINA, QUISPE TORREJON ALDO PIERO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ADERLY YANNINA GARCIA SANCHEZ DNI: 48393187 ORCID: 0000-0003-0912-1602	Firmado electrónicamente por: AGARCIASAN el 27-07- 2024 19:24:10
ALDO PIERO QUISPE TORREJON DNI: 43764128 ORCID: 0000-0001-5379-7293	Firmado electrónicamente por: AQUISPETOR el 27-07- 2024 18:30:47

Código documento Trilce: TRI - 0837614

Dedicatoria

A nuestras queridas familias y amigos, compañeros incansables en nuestras jornadas académicas, por su constante apoyo y confianza. A la Universidad César Vallejo, donde hallamos no solo conocimiento, sino también oportunidades que cambiaron nuestras vidas. Este trabajo es un testimonio del espíritu de nuestra dedicación conjunta y un homenaje a todos aquellos que confiaron en nosotros.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestras familias y amigos por su apoyo constante, y a nuestros compañeros por su colaboración. A la Universidad César Vallejo, por brindarnos una educación transformadora. Un agradecimiento especial al profesor Roger Burgos Bardales, cuya guía y confianza fueron fundamentales para este trabajo. A todos los que creyeron en nosotros, gracias de corazón.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	8
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIÓN	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Impacto significativo entre la gestión documentaria y satisfacción del usuario	22
Tabla 2. Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el registro de documentos.....	23
Tabla 3. Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el control de documentos.....	24
Tabla 4. Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y la respuesta a los trámites documentarios	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de la gestión documental.....	13
Figura 2. Nivel de Registro de documentos.....	14
Figura 3. Nivel de Control de documentos	15
Figura 4. Nivel de Respuesta de Documentos de Tramite	16
Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario	17
Figura 6. Nivel de Comportamiento de los empleados	18
Figura 7. Nivel de Comportamiento de la Empresa	19
Figura 8. Nivel de Servicio.....	20
Figura 9. Nivel de correlación de Spearman Rho.....	21

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el impacto de la gestión documentaria en la satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023. La metodología fue de tipo básica orientada y de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo a nivel correlacional. Además, la población estuvo conformada por 35 personas. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, siendo el instrumento dos cuestionarios por ambas variables. El análisis descriptivo e inferencial demostraron que la gestión documentaria es calificada como 71,43% de los encuestados califica como "malo", mientras que el 28,57% la considera "regular". Se concluye que existe correlación positiva media ($Rho\ Spearman=0,994$) y ($sig=0,000$) entre la gestión documentaria en la satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023.

Palabras clave: Gestión documentaria, satisfacción del usuario, gestión pública, municipalidad, modelo SERVQUAL

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the impact of document management on user satisfaction in a municipality in a province of Cajamarca in 2023. The methodology was basic oriented and of non-experimental design, with a quantitative approach at a correlational level. In addition, the population consisted of 35 people. The questionnaire was used as the data collection instrument, being the instrument two questionnaires for both variables. The descriptive and inferential analysis showed that document management is rated as "bad" by 71.43% of the respondents, while 28.57% consider it as "fair". It is concluded that there is a positive correlation ($Rho \text{ Spearman}=0.994$) and ($sig=0.000$) between document management and user satisfaction in a municipality in the province of Cajamarca in 2023.

Keywords: Document management, user satisfaction, public management, municipality, SERVQUAL model

I. INTRODUCCIÓN

La gestión documentaria es esencial en las instituciones públicas, como la Municipalidad Provincial de Cajamarca en 2023, ya que influye directamente en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Una gestión inadecuada puede causar retrasos, pérdida de información y atención deficiente, afectando negativamente la confianza de la comunidad.

Para ofrecer un servicio eficiente, es crucial que se gestione correctamente la conservación, lectura, tramitación y respuesta a los documentos. La implementación de sistemas modernos y la capacitación del personal son clave para mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario. Este estudio examina la situación actual de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Cajamarca y propone estrategias para optimizarla, beneficiando así a la comunidad local.

En el ámbito internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo, estudia los procesos en entidades estatales de Latinoamérica toman un promedio de 5,4 horas. Además, el 25% de estos trámites requieren visitas constantes, y solo la mitad se resuelve en el mismo día. Un estudio realizado por Castillo (2020) sobre la calidad de las atenciones en municipalidades de nuestro país reveló que el 42,2% de los encuestados se siente extremadamente insatisfecho cuando se les solicita un documento adicional para avanzar con su trámite.

En el ámbito nacional, el Gobierno peruano ha tenido dificultades para modernizar la gestión de documentos a escala nacional. En respuesta, se aprobó un "Modelo de Gestión Documental". A pesar de la implementación de este modelo en todas las entidades del Estado, su puesta en marcha ha encontrado obstáculos por falta de fondos y limitaciones tecnológicas, agravadas por la crisis COVID-19 (presidente del Consejo de ministros, 2022).

Como se mencionó previamente, la región de Cajamarca, y en particular la Municipalidad Provincial de Cajamarca, enfrenta desafíos significativos en la

administración de documentos. Estos problemas impactan negativamente en la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Entre los desafíos más notables se encuentran las demoras en la localización de documentos esenciales. Sin un sistema organizado y eficiente, puede resultar difícil encontrar documentos cruciales cuando se necesitan, lo que retrasa la toma de decisiones y la atención oportuna a los ciudadanos.

Además, la pérdida de elementos documentales dentro de los archivos representa un problema grave. La falta de un archivo sistematizado y bien mantenido aumenta el riesgo de que documentos importantes se extravíen o se vuelvan inaccesibles, lo que afecta la integridad de la información y la capacidad de respuesta de la institución.

El deterioro físico de los documentos es otro desafío importante. La falta de condiciones adecuadas para el almacenamiento y conservación de los documentos provoca su deterioro, dificultando su lectura y análisis. Este deterioro no solo pone en riesgo la preservación de información valiosa, sino que también puede impedir la correcta interpretación de los datos necesarios para la gestión administrativa.

Finalmente, la falta de disponibilidad de documentos cuando se requieren afecta directamente la eficiencia del servicio. La ausencia de un sistema de gestión documental moderno y funcional contribuye a la inaccesibilidad de documentos en momentos críticos, lo que impacta negativamente en la calidad de la atención al cliente tanto para el público en general como para el personal administrativo.

Estos problemas reflejan una deficiencia en la calidad de la atención y gestión en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, resaltando la necesidad de implementar mejoras en los procesos de administración documental para garantizar un servicio más efectivo y satisfactorio para la comunidad.

Por lo que es necesario abordar la problemática por lo que exponen las siguientes cuestionamientos: ¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en la satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023?, y los específicos: ¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023?, ¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023?, ¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023?.

La investigación se justifica teóricamente, la cual destaca la importancia de la gestión documentaria y su impacto en la satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Cajamarca. Estudios previos han mostrado que una gestión eficiente de documentos puede mejorar significativamente la percepción y satisfacción de los ciudadanos. La investigación actual se enfoca en cómo una adecuada administración de documentos puede influir positivamente en la calidad del servicio y en la experiencia del usuario, subrayando la relevancia de una gestión documentaria eficaz en el contexto municipal.

Como objetivos generales poder determinar el impacto de la gestión documentaria en la satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023. y los específicos: Determinar el impacto de la gestión documentaria en el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023; determinar el impacto de la gestión documentaria en el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023; determinar el impacto de la gestión documentaria en la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.

Así mismo mencionamos la hipótesis general: Existe impacto significativo en la Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una municipalidad de

una provincia de Cajamarca, 2023. Y entre hipótesis específicas se obtuvo: Existe un impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023; existe un impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023; existe un impacto significativo entre la satisfacción del usuario y la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.

Sánchez (2018), realizó un estudio en la municipalidad provincial de Concepción para examinar cómo influye la gestión de documentos en las impresiones de los funcionarios sobre la calidad del servicio. Con un enfoque descriptivo y cuantitativo, el diseño empleado fue correlacional e incluyó la encuesta de 30 individuos de diferentes áreas. Se observó una relación moderada entre la gestión documental y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de 0,502.

Mena (2018), exploró múltiples aspectos de la administración documental y se centra en evaluar su evolución en las últimas décadas, con un destaque especial en los procesos relacionados con la captura y registro de movimientos financieros en una entidad. El trabajo se basa en literatura especializada que destaca los factores esenciales de la gestión documental. La conclusión subraya que una gestión documental eficaz simplifica las operaciones de una institución y garantiza la disponibilidad constante de información, lo que respalda las acciones y operaciones de la empresa, reduciendo la incertidumbre asociada a la falta de información en el momento adecuado.

Luna (2020) en su tesis de título, "Gestión documental y atención al usuario interno", pretende mejorar la gestión documental. A 187 participantes fueron encuestadas mediante un diseño correlacional no experimental y 27 preguntas. El análisis SPSS encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0,612, teniendo una asociación positiva.

Roció (2021) la atención se centró en la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la asistencia en el laboratorio GhemoLab de Huancayo en el año 2021. La hipótesis central argumentaba que había una correlación notable entre las variables. Tubo a cabo un estudio correlacional no probabilístico con la participación de 152 usuarios, utilizando enfoque cuantitativo y cuestionarios para recopilar datos. Los datos se analizaron utilizando SPSS versión 26, y fueron valorados positivamente la calidad del servicio, con un 66% extremadamente satisfechos y un 32,9% satisfechos. Se observó una relación relevante entre las variables, ($\rho = 0,634$, $p = 0,000$), considerando dimensiones como confianza, prontitud y empatía

Cuando se aborda la calidad del servicio en un ámbito internacional, se hace referencia a la satisfacción continua que una persona experimenta en relación con el servicio proporcionado por una entidad o empresa, según (Hernández&Mendoza, 2018). En contraste, (Acevedo, 2018) afirma que las empresas y organizaciones pueden obtener brindar servicios de alta calidad y mejorar la capacidad y nivel de atención permite a las organizaciones lograr una ventaja competitiva y sostenible en un mundo globalizado, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y asegurando su satisfacción.

La gestión pública en organizaciones gubernamentales a menudo presenta deficiencias en la atención a los usuarios, especialmente en términos de cortesía y urbanidad por parte de los empleados. Esta problemática se agrava cuando se trata de expertos de alto rango y autoridades públicas, quienes a veces no brindan la debida atención a usuarios con menos recursos económicos, según (Gendel-Guterman, 2021).

Asi mismo el objetivo del estudio de Ibarra Zegarra (2021), fue analizar la correlación entre la satisfacción del cliente y el servicio en la municipalidad de Chorrillos,2021. Adoptó un enfoque cuantitativo transversal y correlativo, con un desarrollo no exploratorio. Los datos se recogieron mediante un análisis global y dos encuestas a una selección de treinta clientes. Se observó una correlación robusta y estadísticamente significativa.

De tal forma en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, Valderrama (2021) realizó un estudio sobre atención al ciudadano con el objetivo de examinar la administración y su efecto en la satisfacción del usuario en el año 2018. Con un enfoque transversal, cuantitativo, correlativo, explicativo y transversal, los datos fueron recogidos a través de encuestas no aleatorias enviadas a 150 usuarios. Los resultados señalaron que la calidad de la gestión del centro se percibe generalmente de forma negativa, lo que afecta a la satisfacción de los clientes. También se observó la fuerte correlación.

En cuanto las entidades gubernamentales se debería priorizar la asistencia a los usuarios, pero lamentablemente, esta es notablemente deficiente debido a la falta de consideración adecuada hacia ellos. El trato brindado a los usuarios en instituciones públicas y regiones carece de cortesía y normas de civismo, especialmente en comparación con el trato a los trabajadores. La situación empeora cuando se trata de expertos de alto rango y autoridades públicas que a menudo ejercen su autoridad de manera selectiva, afectando a los usuarios con menores recursos económicos, como lo señalan Gendel y Billig (2021).

Cinco dimensiones fundamentales constituyen la calidad del servicio, siendo la primera de ellas el "Elemento tangible". Esto se refiere a los aspectos físicos y concretos, elementos como las instalaciones, el personal, el equipo y los recursos de comunicación son ejemplos de componentes físicos y tangibles. En este contexto, se realizan evaluaciones detalladas para registrar el estado actual de estos componentes visibles. Estos elementos son de suma importancia y desempeñan un rol significativo en la percepción de los clientes, como destacado por (Chsalla Carillo, 2021).

Las teorías que respaldan este estudio se centran en la gestión de documentos, que implica la aplicación de directrices a la creación y recepción de documentos en una organización. Esto abarca los procesos de captura, almacenamiento y recuperación de documentos, tareas comunes realizadas

por todas las empresas. Las organizaciones mantienen este material en formatos tanto en papel como en formato electrónico, como señalado por (Kyocera, 2019).

Para fortalecer nuestro estudio, hemos aplicado la teoría SERVQUAL, creada por Parasuraman et al. (1980, citado en Narváez 2020), la cual se emplea para medir la calidad del servicio. Se evidencia la discrepancia entre las perspectivas del usuario y la percepción del servicio en la realidad, permitiendo ajustar estrategias para satisfacer mejor a los clientes en áreas como servicios, educación y atención médica.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación:

La investigación tuvo un carácter básico con un enfoque cuantitativo y tuvo como objetivo aumentar el conocimiento sobre las variables de estudio, buscando enriquecer las teorías relacionadas con estos temas (Concytec, 2018).

La investigación utilizó un enfoque transversal, desarrollándose en un marco temporal establecido. El diseño fue no experimental, ya que no se realizó una aplicación basada en los datos, y fue correlacional, porque se buscó descubrir relaciones preexistentes entre las variables (Hernández & Mendoza, 2018).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, utilizando elementos numéricos para realizar análisis estadísticos y poner a prueba las hipótesis, siguiendo la recomendación de Palomino et al. (2019).

En cuanto al nivel de investigación, se determinó que era correlacional según Febres-Ramos (2020), quien afirmó que el nivel correlacional está determinado por la existencia y el nivel de significancia entre las variables, basándose en la comprensión y generación de la valoración respecto a la relación entre ellas. Por lo tanto, el estudio se categorizó como correlacional.

Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión Documentaria

Definición conceptual

Se caracteriza como el proceso que comienza con los documentos recibidos o creándolos, finalizando con su respuesta y aportando buena información al proceso, así como la introducción de nuevas tecnologías para modernizar y agilizar los procesos. (Torres, 2019).

Definición operacional

Para obtener resultados cuantitativos a partir de variables cualitativas, se llevó a cabo la operacionalización. Esto implicó medir nuestras dimensiones de estudio, utilizamos una escala de Likert.

Dimensión 1

Registro de documentos

Indicador

Registro de los documentos, procedimientos de los tramites documentarios, atención de documentos, soporte Informático y digitalización de los documentos.

Dimensión 2

Control de documentos.

Indicador

Personal capacitado, medios de comunicación, reporte de los documentos, control de documentos.

Dimensión 3

Respuesta de los documentos de trámite.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual

López y Arenas (2020) investigan la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido por instituciones gubernamentales.

Definición operacional

Pasaron a ser las características cualitativas en datos cuantitativos mediante un cuestionario que recolectó información sobre la conducta de los trabajadores, el desempeño de la empresa y el servicio proporcionado por la organización.

Dimensión 1

Comportamiento de los empleados.

Indicador

Buena apariencia, rapidez, accesibilidad, confianza, protección, cortesía y conocimiento.

Dimensión 2

Comportamiento de la empresa.

Indicador

Información atractiva, cumplimiento de promesas, solución de problemas, buen servicio, resultado esperado y evitar errores.

Dimensión 3

Servicios de la organización.

Indicador

Atención individualizada, comprensión de necesidades y horarios adecuados.

Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En las investigaciones se distinguen dos tipos de población. Por un lado, la población teórica, que abarca el conjunto de elementos que se estudian. Cuando estos elementos son personas, se sugiere primero identificar el lugar para luego describir estos elementos, los cuales se seleccionan según ciertos criterios. Este tipo de población es conocida como la población objeto de estudio (Mucha et al., 2021). La población estudiada abarca a los 35 usuarios específicos de la Municipalidad Provincial en estudio.

Criterios de inclusión

Fueron considerados los usuarios que van de manera frecuente a la Municipalidad Provincial en Cajamarca, a dejar documentación en el área de gestión documentaria.

Criterios de exclusión

Criterios de exclusión: No incluye a los usuarios que no frecuentan el área de gestión documentaria de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en 2023.

El total de la población fue tomado en cuenta en una muestra censal para esta investigación.

Unidad de análisis

La unidad de análisis en este estudio está compuesta por un grupo de 35 personas que son usuarios del área de gestión documental en la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Estos individuos interactúan regularmente con el sistema de gestión documental de la entidad, y su experiencia y uso del sistema son fundamentales para evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos documentales. El análisis de este grupo permite obtener una visión detallada de cómo los usuarios perciben y utilizan los servicios de gestión documental, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y la optimización de los procedimientos en el área.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Hernández y Duana (2020), aclaran que los métodos para obtener información se componen de una variedad de instrumentos diseñados para recopilar datos con un propósito específico. Destacan que la encuesta es una técnica confiable utilizada por varias instituciones a lo largo del tiempo.

Por otro lado, Casas et al. (2020), describen una enumeración como un proceso organizado de datos de un espécimen con el objetivo de describir y elaborar una serie de características. En nuestra investigación empleamos la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Es el medio concreto empleador por el analista y poder registrar y conservar la información, garantizando así las condiciones necesarias para una medición adecuada (Cisneros et al., 2022).

En cuanto al cuestionario, se trata del instrumento preferido tanto en enfoques cualitativos como cuantitativos. Este formato destaca por su estructura de preguntas ordenadas, lo que facilita su análisis estadístico y asegura su autenticidad en la obtención de datos.

Validez y confiabilidad

La precisión de un instrumento de medición se relaciona a su capacidad precisa para evaluar lo que se diseñó para medir. En este estudio, el cuestionario fue validado mediante evaluaciones cualitativas realizadas por expertos en el campo (ver anexo 4).

Procedimientos

De manera presencial a través de entrevistas con cuestionarios impresos, se recolecto los datos. Se estableció un día y hora con la institución pertinente, la cual autorizó la participación de los sujetos de estudio en persona. De la cual se indujeron en una base de datos.

Método de análisis de datos

Matos et. al. (2020), la estadística descriptiva consiste en estructurar y describir los datos., haciendo uso de medidas numéricas y tablas para facilitar su comprensión. En contraste, la estadística inferencial ofrece los procedimientos y métodos necesarios para analizar los datos de manera más profunda.

Ambas técnicas, estadística descriptiva e inferencial, fueron empleadas en la investigación para analizar la información obtenida a través del instrumento utilizado y responder a las preguntas de investigación planteadas.

Aspectos éticos

Se respetará la normativa actual de nuestra prestigiosa universidad y se seguirán las pautas precisas de las normas APA 7 para las citas tanto locales, nacionales e internacionales. Los aspectos éticos que regirán la investigación abarcan el consentimiento informado, donde los participantes tendrán conocimiento completo y claro sobre el propósito y alcance de su participación. Asimismo, se asegurará la confidencialidad de la identidad de los usuarios y se aplicó el principio de beneficencia para asegurar que la investigación les aporte beneficios. Además, se tendrán en cuenta los artículos 15, 16 y 17, para garantizar la originalidad y respeto por las fuentes utilizadas en la investigación.

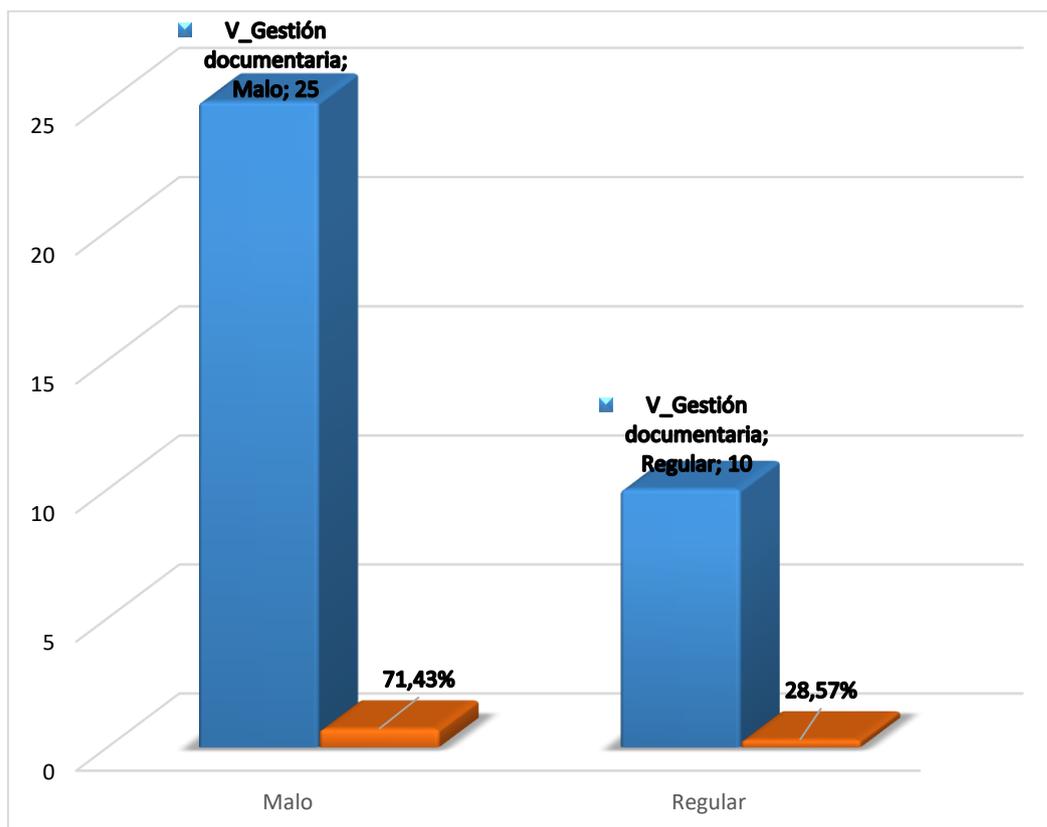
III. RESULTADOS

Análisis Cuantitativo – Descriptivo

Los datos sobre se recogieron mediante encuestas a 35 participantes en un municipio de la provincia de Cajamarca en 2023.

Variable Gestión Documental

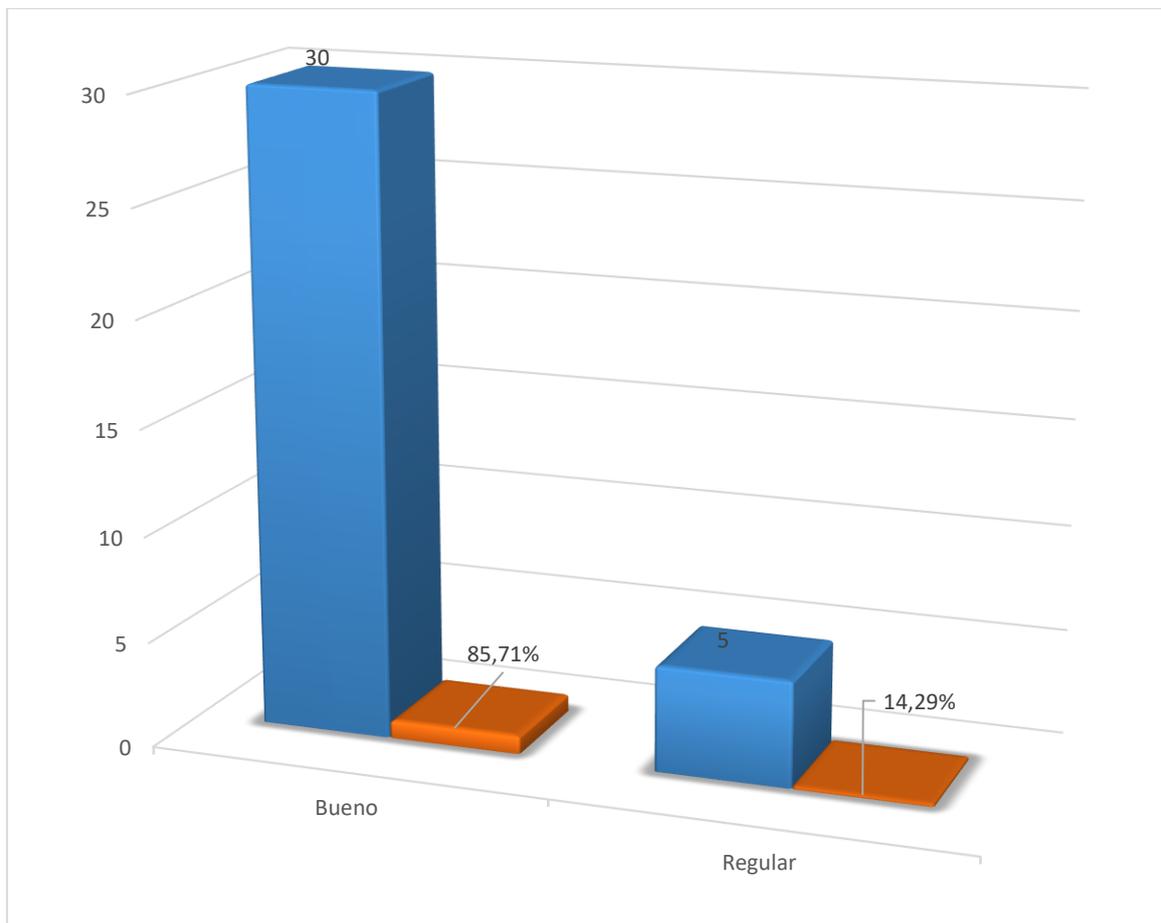
Figura 1. Nivel de la gestión documental



Descripción: El gráfico 1 muestra que el 71,43% de los encuestados califica la gestión documental en el municipio como "malo", mientras que el 28,57% la considera "regular".

Dimensión Registro de documentos

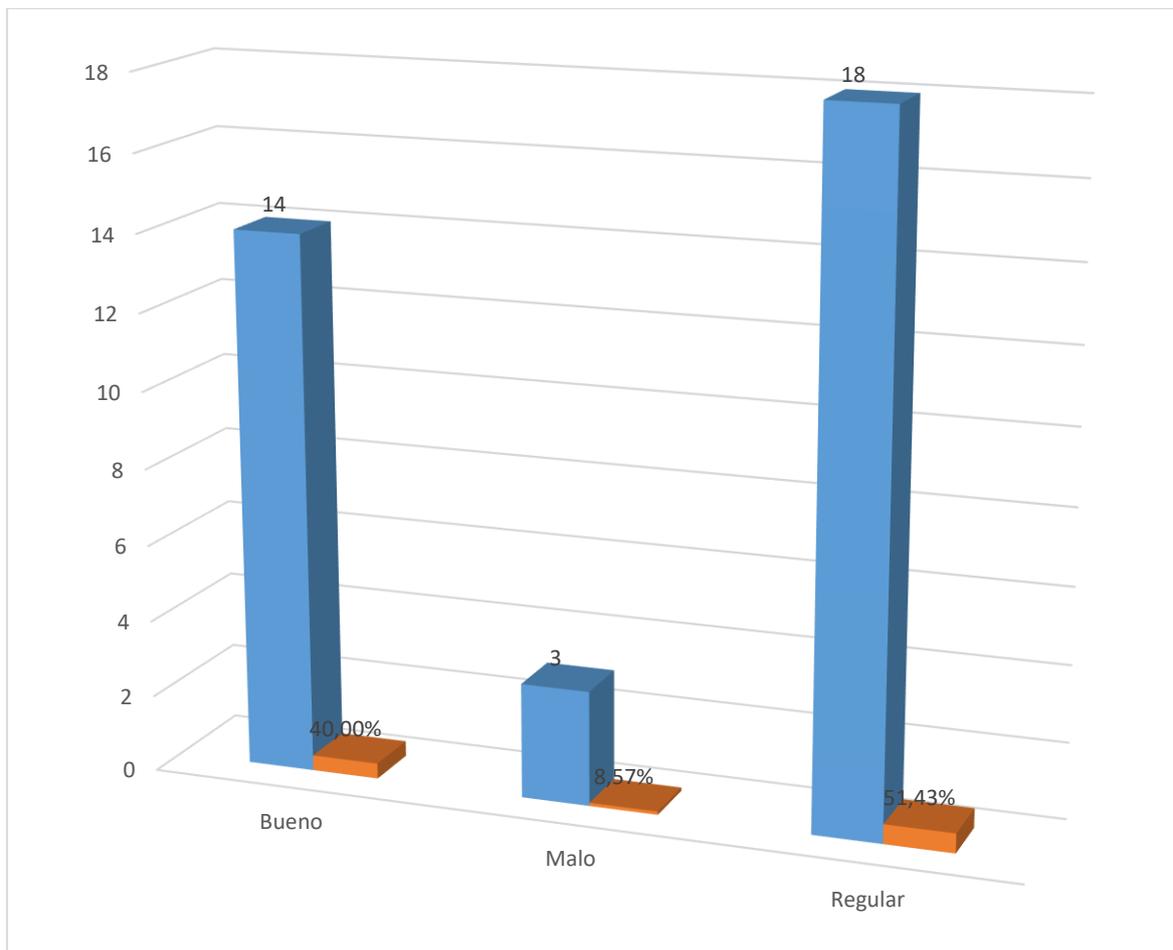
Figura 2. Nivel de Registro de documentos



Descripción: El gráfico 2 ilustra que el 14,29% de los encuestados califica el registro de documentos en la municipalidad como "regular", mientras que el 85,71% lo considera "bueno".

Dimensión Control de Documentos

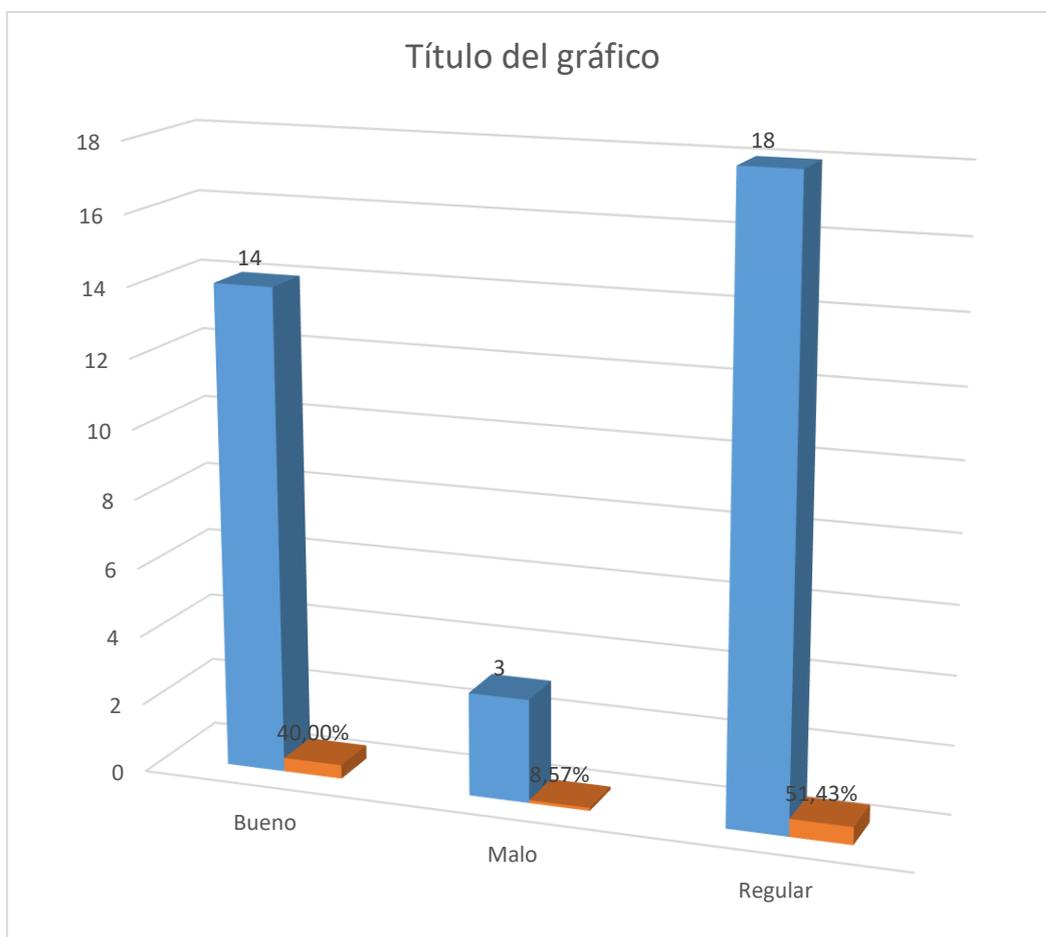
Figura 3. Nivel de Control de documentos



Descripción: El gráfico 3 ilustra que el 51,43% de los encuestados califica el control de documentos en la municipalidad como "regular", el 8,57% lo considera "malo" y el 40,00% lo evalúa como "bueno".

Dimensión Respuesta de Documentos de Tramite

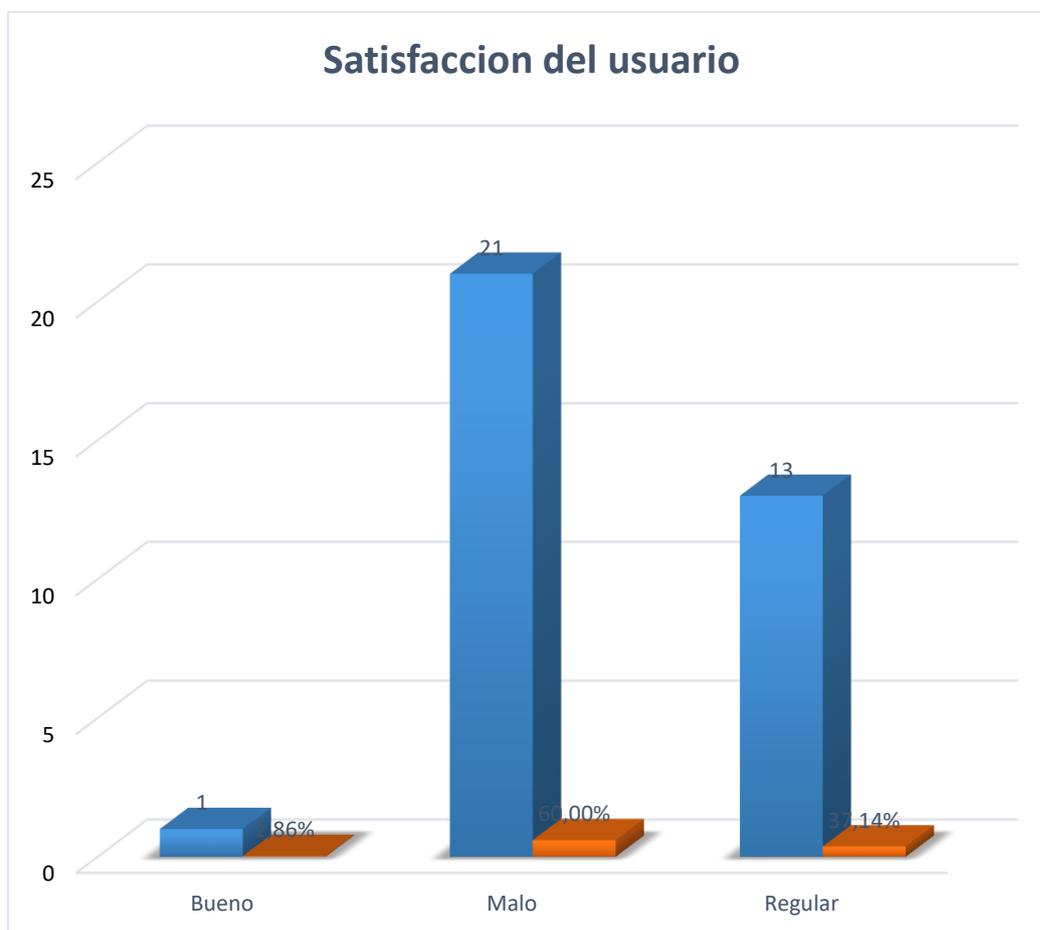
Figura 4. Nivel de Respuesta de Documentos de Tramite



Descripción: La Figura 4 ilustra que el 51,43% de los encuestados califica la respuesta de documentos en la municipalidad como "regular", el 8,57% como "mala" y el 40,00% como "buena".

Variable Satisfacción del Usuario

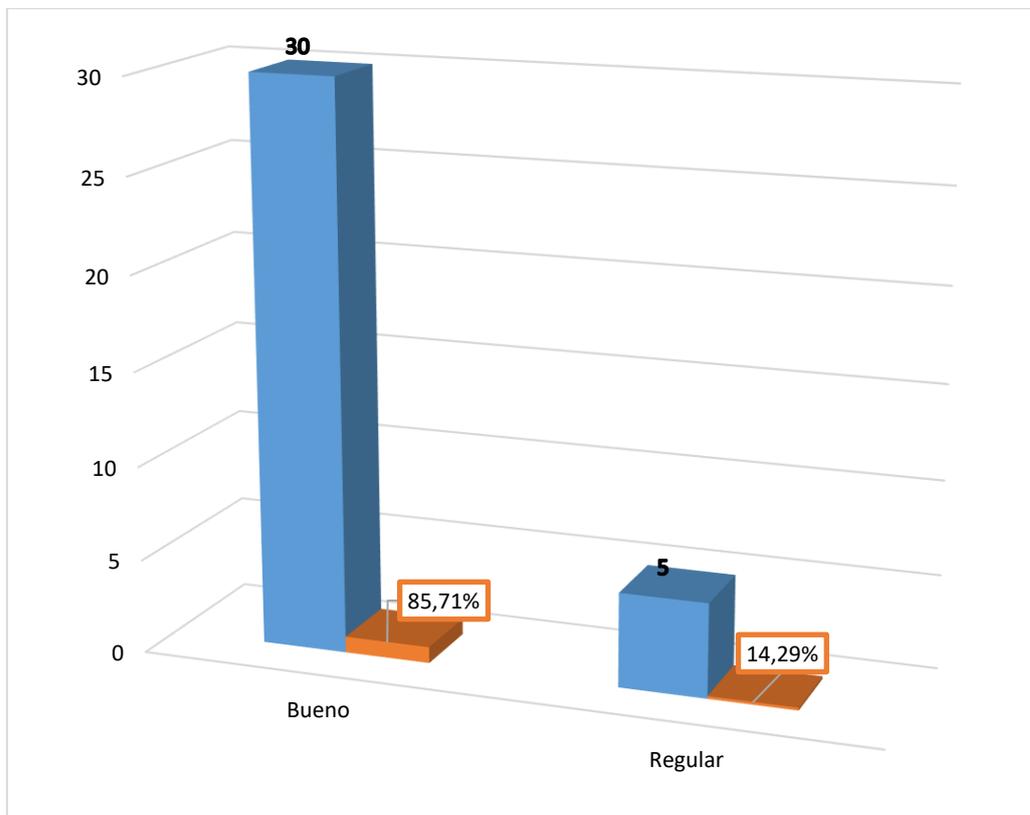
Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario



Descripción: La Figura 5 ilustra que el 37,14% de los encuestados considera que la satisfacción de los usuarios en el municipio es "normal", el 60,00% la califica como "mala" y el 2,86% como "buena".

Variable Comportamiento de los empleados

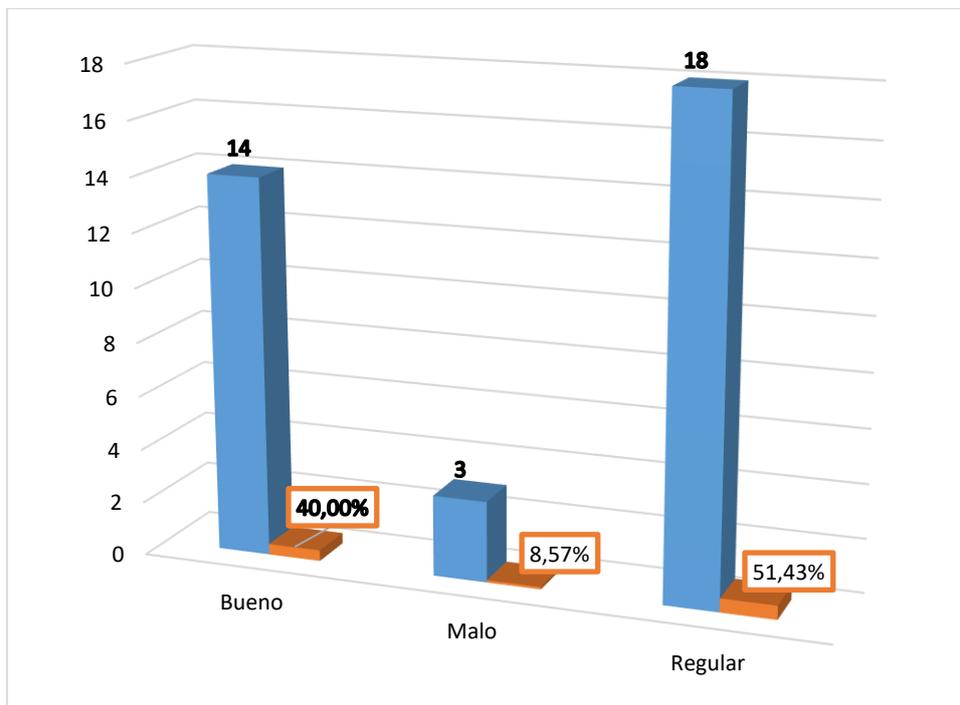
Figura 6. Nivel de Comportamiento de los empleados



Descripción: La Figura 6 ilustra que el 14,29% de los encuestados califica el comportamiento de los empleados en la municipalidad como "regular", mientras que el 85,71% lo considera "bueno".

Dimensión Comportamiento de la Empresa

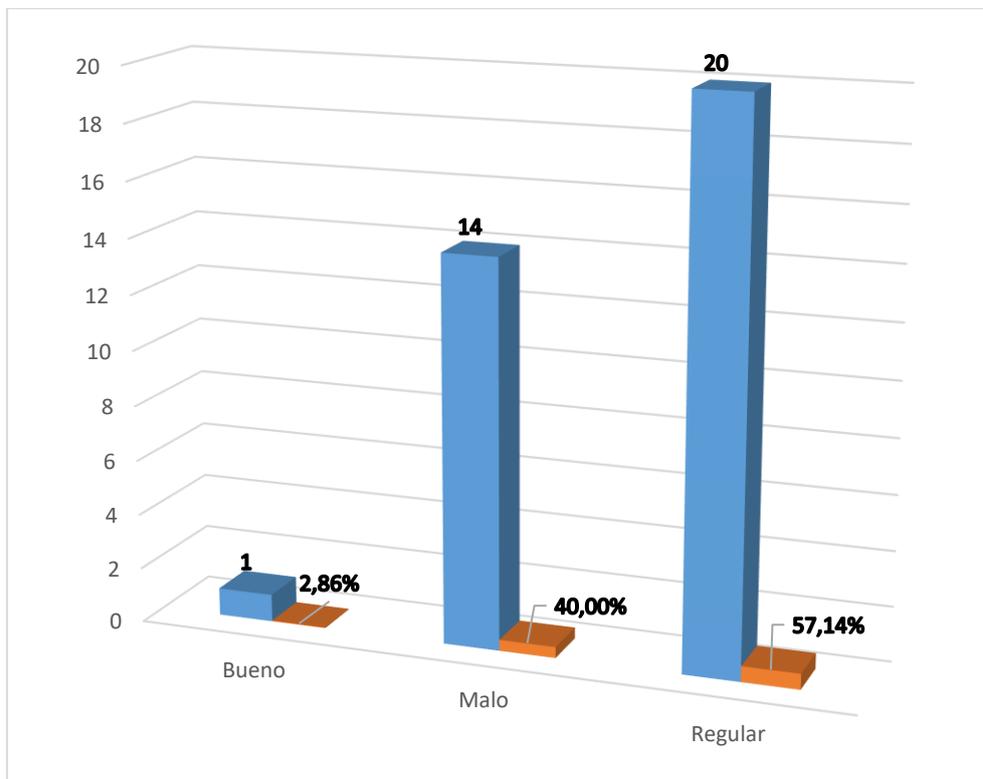
Figura 7. Nivel de Comportamiento de la Empresa



Descripción: La Figura 7 ilustra que el 51,43% de los encuestados califica el comportamiento de la empresa en la municipalidad como "regular", el 8,57% como "malo" y el 40,00% como "bueno".

Dimensión Nivel de servicio

Figura 8. Nivel de Servicio

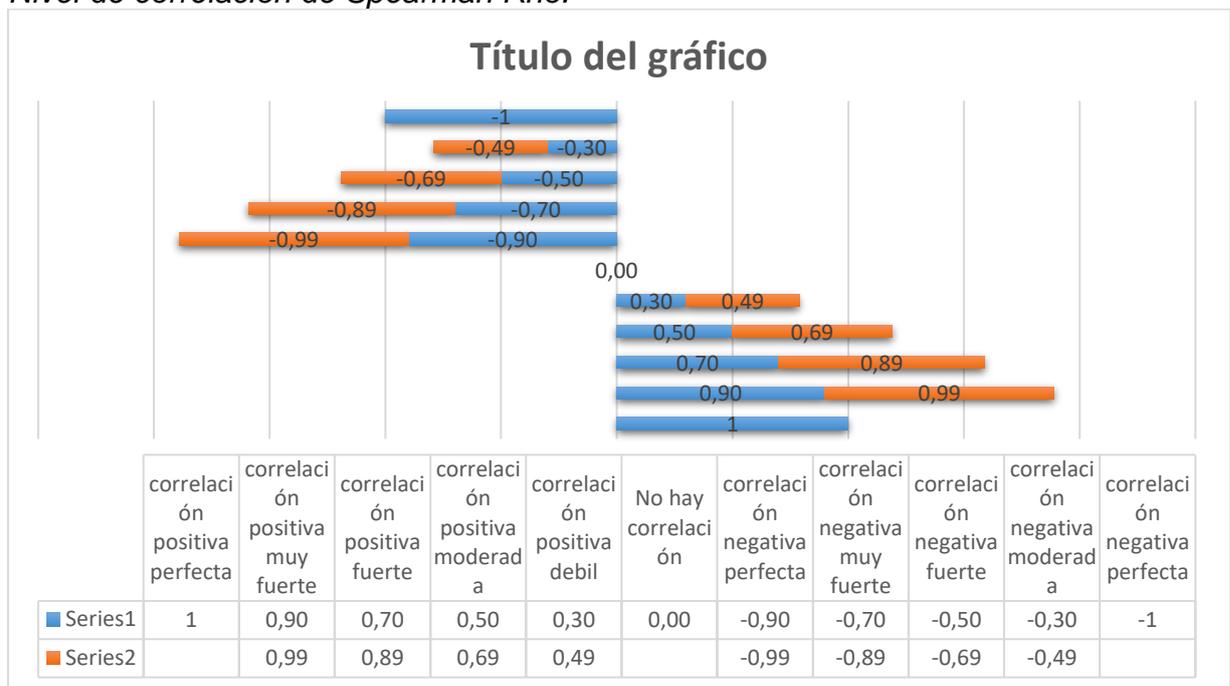


Descripción: La Figura 8 muestra que el 57,14% de los encuestados considera el nivel de servicio del municipio como "normal", el 40,00% lo califica como "deficiente" y el 2,86% como "bueno".

Análisis inferencial

Según Martínez (2009), La estadística inferencial es un recurso que permite examinar diversos parámetros de una población particular y ayuda a comprobar con exactitud las hipótesis.

Nivel de correlación de Spearman Rho.



Nivel de significancia

Hipótesis General

Existe impacto significativo en la Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.

Tabla 1. Impacto significativo entre la gestión documentaria y satisfacción del usuario

			GESTION_DOC UMENTARIA	SATISFACCION_ DEL_USUARIO
Rho de Spearman	V1_GESTION_DOCUMEN TARIA	coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	V2_SATISFACCION_DEL_ USUARIO	Coficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: Versión 27_SPSS

El análisis de la Tabla 01 muestra que el valor de significancia bilateral es 0.000, menor que 0.05, lo que confirma la hipótesis alternativa (H1) y rechaza la hipótesis nula (H0). Esto indica un impacto significativo entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0.994, lo que sugiere una fuerte correlación positiva entre la satisfacción del usuario y la mejora en la gestión documental.

Prueba de hipótesis específica 1

Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.

Tabla 2. *Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el registro de documentos*

		V2_SATISFACION_	RESGISTRO_DE.
		DEL_USUARIO	DOCUMENTOS
Rho de Spearman	V2_SATISFACION_DEL_US	Coeficiente de correlación	1,000
	UARIAO	Sig. (bilateral)	,931**
		N	35
D1_RESGISTRO_DE_DOC	UMENTOS	Coeficiente de correlación	,931**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

Nota: versión 27_ SPSS

La Tabla 02 muestra un índice bilateral de 0.000, menor a 0.05, confirmando la hipótesis alternativa (H1). Esto indica que la administración de registros y documentos influye significativamente en la gestión documental en la municipalidad de Cajamarca en 2023, con una fuerte correlación positiva (0.931).

Prueba de hipótesis específica 2

Existe un impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023.

Tabla 3. *Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y el control de documentos*

		V2_SATISFACIO N_DEL_USUARI AO	D2_CONTROL_D E_DOCUMENTO S
Rho de Spearman	V2_SATISFACION_DEL_USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	35
D2_CONTROL_DE_DOCUMENTOS	D2_CONTROL_DE_DOCUMENTOS	Coeficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

Nota: versión 27_ SPSS

La Tabla 03 muestra un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05, lo que confirma la hipótesis alternativa (H1). Esto indica que, en la municipalidad de Cajamarca en 2023, la satisfacción del usuario y el control de documentos mejoraron significativamente, con una correlación positiva de 0.709. La investigación sugiere que, a mayor control documental, mayor es la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 3

Existe un impacto significativo entre la satisfacción del usuario y la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023.

Tabla 4. Impacto significativo entre la satisfacción del usuario y la respuesta a los trámites documentarios

		V2_SATISFACCION_DEL_USUARIO	D3_RESPUESTAS_DE_LOS_DOCUMENTOS_DE_TRAMITE
Rho de Spearman	V2_SATISFACCION_DEL_USUARIO	Coeficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	35
	D3_RESPUESTAS_DE_LOS_DOCUMENTOS_DE_TRAMITE	Coeficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	35

Nota: Versión 27_SPSS

La Tabla 4 indica un valor de significancia bilateral de 0.001, menor que 0.05, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa (H1) y rechazar la nula (H0). Esto sugiere un impacto significativo en la satisfacción del usuario y la respuesta a los trámites documentarios en la municipalidad de Cajamarca en 2023, con una correlación positiva de 0.709.

IV. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico, determinar el impacto de la gestión documentaria en el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023. La prueba de Spearman arrojó un valor de Sig. bilateral es 0,000, lo que indica un impacto significativo con una correlación de 0,931, evidenciando una correlación positiva y fuerte. Asimismo, se observa que el registro de documentos en la municipalidad es calificado como regular por el 14,29% de los encuestados, mientras que el 85,71% lo considera bueno. Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe el registro de documentos como bueno, aún existe margen para mejorar. Esta conclusión se apoya con el estudio de , Rocío (2021) se centró en la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el laboratorio GhemoLab de Huancayo en 2021. Su hipótesis principal sostuvo una correlación significativa entre ambas variables. Este estudio correlacional no probabilístico contó con la participación de 152 usuarios y adoptó un enfoque cuantitativo mediante cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados, analizados con SPSS versión 26, indicaron que la mayoría de los usuarios evaluaron positivamente la calidad del servicio, con un 66% extremadamente satisfechos y un 32.9% satisfechos. Se identificó una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el laboratorio ($\rho = 0.634$, $p = 0.000$), destacando dimensiones como la confianza, prontitud y empatía. Además, al abordar la calidad del servicio a nivel internacional, Hernández y Mendoza (2018), subrayan la importancia de la satisfacción continua que experimentan las personas con el servicio proporcionado por organizaciones. Esta conceptualización refuerza la premisa de que una gestión documental eficiente y un buen registro de documentos son cruciales para mantener altos niveles de satisfacción del usuario.

Se planteo como segundo objetivo específico, determinar el impacto de la gestión documentaria en el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023. La prueba de Spearman arrojó un valor de Sig. bilateral es 0,001, lo que indica que hay existe un impacto significativo evidenciando una el coeficiente de correlación obtenido es 0,709, lo que indica una correlación

positiva observa que respuesta de documentos en una municipalidad es calificada como regular por un 51.43% de los encuestados, mientras que un 8.57% la considera mala y un 40.00% buena. Esta conclusión se apoya con el estudio de Ibarra Zegarra (2021) fue examinar la relación entre la satisfacción del cliente y el servicio en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, en 2021. Adoptó un enfoque cuantitativo transversal y correlativo, con un desarrollo no exploratorio. Los datos se recogieron mediante un análisis global y dos encuestas a una selección de treinta clientes. Los resultados presentaron una correlación fuerte y estadísticamente significativa entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado. Así mismo como, Valderrama (2021), realizó un estudio sobre la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el 2018, para examinar la gestión y su impacto en la satisfacción del cliente. Empleando un enfoque transversal, cuantitativo, correlacional, explicativo y transversal, de los cuales datos se obtuvieron a través de encuestas no aleatorias enviadas a 150 usuarios. Los resultados revelaron una percepción generalmente negativa de la calidad de la gestión del centro, lo que repercute negativamente en la satisfacción del cliente. Además, se encontró una fuerte correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad de la gestión. También se identificó una estrecha relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de la gestión en este contexto, reforzando de La calidad del servicio se compone de cinco dimensiones esenciales, siendo la primera de ellas el "Elemento tangible". Esto se refiere a los aspectos físicos y concretos, elementos como las instalaciones, el personal, el equipo y los recursos de comunicación son ejemplos de componentes físicos y tangibles. En este contexto, se realizan evaluaciones detalladas para registrar el estado actual de estos componentes visibles. Estos elementos son de suma importancia y desempeñan un rol significativo en la percepción de los clientes, como destacado por (Chsalla Carillo, 2021). Este estudio es respaldado por Las teorías que respaldan este estudio se centran en la gestión de documentos, que implica la aplicación de directrices a la creación y recepción de documentos en una organización. Esto abarca los procesos de captura, almacenamiento y recuperación de documentos, tareas comunes realizadas por todas las empresas. Las organizaciones mantienen este material en formatos tanto en papel como en formato electrónico, como señalado por (Kyocera, 2019). A pesar de la correlación

positiva, la percepción mayoritaria de la respuesta a los trámites como regular y la presencia de opiniones negativas sugieren la necesidad de mejoras en la gestión documentaria.

Se planteo como tercero objetivo específico, determinar el impacto de la gestión documentaria en la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023, el coeficiente de correlación determinado es 0,709, lo que indica una correlación positiva. Asimismo, se observa que el control de documentos en la municipalidad es calificado como regular por un 51,43 % de los encuestados, mientras que un 8,57 % lo considera malo y un 40,00 % bueno. para respaldar estos hallazgos, se pueden mencionar estudios previos. Por ejemplo, En su tesis titulada 'Gestión documental y atención al usuario interno', Luna (2020) pretende mejorar la gestión documental. A 187 participantes fueron encuestadas mediante un diseño correlacional no experimental y 27 preguntas. El análisis SPSS reveló un coeficiente Rho de Spearman de 0,612, lo que indica una asociación positiva. En contraste, (Acevedo, 2018) afirma que las empresas y organizaciones pueden obtener brindar servicios de alta calidad y mejorar la capacidad y nivel de atención permite a las organizaciones lograr una ventaja competitiva y sostenible en un mundo globalizado, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y asegurando su satisfacción. Esto sugiere que, aunque una proporción significativa de usuarios percibe el control de documentos como regular, existe una necesidad de mejorar este aspecto.

V. CONCLUSIÓN

Primera

Se determinó que la gestión documental tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad en Cajamarca en 2023. Los resultados mostraron una fuerte correlación positiva entre la gestión documental y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,994 y una significación bilateral de 0,000. Esto sugiere que una mejora en la gestión documental podría conducir a un aumento en la satisfacción del usuario. Sin embargo, a pesar de esta correlación positiva, el 71,43% de los encuestados calificaron la gestión documental como deficiente, mientras que el 28,57% la consideraron regular. Estos hallazgos reflejan deficiencias notables en la gestión documental que están afectando negativamente la percepción y satisfacción de los usuarios, indicando la necesidad urgente de implementar mejoras.

Segunda

Se determinó el impacto significativo de la gestión documentaria en el registro de documentos, encontrando una fuerte correlación de 0,931 con una significación bilateral de 0,000. Los resultados indicaron que el 85,71% de los encuestados consideraron el registro de documentos como bueno, mientras que el 14,29% lo calificaron de regular. Aunque la mayoría percibe un buen desempeño en la conservación de documentos, los resultados sugieren que aún hay oportunidades para mejorar.

Tercera

Se determinó un impacto significativo de la gestión documentaria en el control de documentos, encontrando una fuerte correlación de 0.709 y una significancia bilateral de 0.001. La percepción del control documental fue calificada como normal por el 51,43% de los encuestados, positiva por el 40,00% y negativa por el 8,57%. Se recomienda mejorar la gestión documental para incrementar la satisfacción de los usuarios.

Cuarta

Se identificó una correlación significativa el impacto determinar el impacto de la gestión documentaria en la respuesta a los trámites documentarios, con un coeficiente de correlación de 0,709 y una significación bilateral de 0,001. fue calificada como normal por el 51,43% de los encuestados, satisfactoria por el 40,00% y deficiente por el 8,57%. Estos resultados indican la necesidad de mejorar en este ámbito para incrementar la satisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Implementar un plan completo para mejorar la gestión documental, que abarque la actualización de sistemas y la digitalización de documentos para mejorar la eficiencia y minimizar errores. También se sugiere capacitar al personal en nuevas tecnologías y prácticas de gestión documental, garantizando un servicio más eficaz y satisfactorio para los usuarios.

Segunda

Refuerce el sistema de registro de documentos. Aunque el desempeño en este aspecto es bueno, se deben realizar mejoras continuas mediante la implementación de auditorías regulares y la adopción de tecnología avanzada para el seguimiento y control de los documentos. Además, se debe mantener una capacitación constante del personal para asegurar la calidad y precisión en el registro de documentos.

Tercera

Optimice el control de documentos mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos. Esto ayudaría a la integración de software especializado que facilite la gestión y seguimiento de documentos. Por lo que es crucial capacitar al personal.

Cuarta

Optimice la atención a los tramites y la agilización de los procesos administrativos. Esto podría lograrse mediante la revisión y actualización de los procedimientos actuales, implementado un sistema de seguimientos de los tramites en tiempo real.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2018). *Revista Reflexiones y Saberes*. Obtenido de La teoría del capital humano, revalorización de la educación: análisis, evolución y críticas de sus postulados.: <http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/971>
- AR Ranking. (2023). Tipos de stock e inventarios en un almacén. España: Storage Solutions. Obtenido de <https://www.ar-racking.com/es/blog/tipos-de-stock-e-inventarios-en-un-almacen/>
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever, M., & Miranda-Navales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayerve, D., Díaz, J., & Fierro, J. (2019). Propuesta de mejora de la gestión de inventarios en una empresa minera. Lima: Universidad de Pacifico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2358>
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. Mexico: Cengage. Obtenido de <https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075267708>
- Blanco, A. (2021). Atención al cliente. Mexico: Piramide.
- Bustamante U, M. A. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2). doi:10.23878/empr.v13i2.001
- Cano Bedoya, J. (2019). Análisis estadístico para la administración del inventario en empresas comerciales aplicando métodos multivariados. 12(1), 71-89.
- Cardozo, L. (2020). Atención al Cliente: Qué es y Pilares fundamentales. España: Zenvia. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/atencion-al-cliente/>
- Carro, R., & Gonzalez, D. (2020). Gestion de Stocks. Argentina : Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1830/1/gestion_stock.pdf
- Casas, J., Torres, A., Rojas, C. (2020). *Ciencia Latina*. Obtenido de <https://core.ac./download/pdf/80531608.pdf>.
- Cisneros Caicedo, A., Guevara García, A., Urdanigo Cedeño, J., & Garcés Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Ciencias económicas y empresariales*, Obtenido de Dialnet

- TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueAp-8383508.pdf
- Castillo, R. (2020). Título del artículo. *Ciencia Latina*, 5, 899-913. ISSN 2707-225.
- Chsalla Carillo, D. S. (2021). <https://repositorio.ucv.edu.pe/>. Obtenido de URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71366>
- concytec. (2018). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. (2018). Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Czerny, A. (2020). ¿Qué es la reposición de inventario y cuándo hacerla? ¡Entérate aquí! Nubox. Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/reposicion-de-inventario>
- Dequan, Y., & Yaling, Q. (2019). Performance Analyses of Production Inventory Systems Considering Service Time and Product Returns of Online Shopping. *J Syst Sci Complex*, 32, 888-906. doi:10.1007/s11424-018-7230-9
- Deza Dávila, M., & Ugaz Monetenegro, P. (2018). Inventarios como estrategia de calidad servicios. Lima, Lima, Perú: Mc Graw Hill Interamericana.
- Diaz, C. (2017). Gestión de la cadena de abastecimiento. Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). MIPYMES en America Latina. Santiago de Chile: CEPAL - Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Dore, E. (2021). Indicadores de inventarios: ¿Cuáles son los más relevantes para tu negocio? España: Maplink. Obtenido de <https://maplink.global/blog/es/principales-indicadores-de-inventarios/>
- Ekon, C. (2023). La importancia de una buena gestión de inventarios en la empresa. España: Cegid Ekon. Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/>
- Esteban, E. (2022). La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente. Lima: Universidad Peruana de las Americas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2317/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20ERIKA%20ELENA%20ESTEBAN%20>

- CUEVAS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres-Ramos, R. J.-R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.*, págs. 20, 397–403.
- Garbarrino, S. (2023). Qué es un inventario: concepto, tipos y ejemplos. España: Hubspot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario>
- Garcia, A. (2018). Inventory Control in Supply Chains: An Internal Model Control Approach. España: Univerisitat Autonoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/116201#page=1>
- Garcia, A. (2019). Operaciones logísticas. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8172/Garcia-Yi-Alicia_operaciones_logisticas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gendel-Guterman, H. &. (2021). International Review on. *Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors.*, págs. 18(2), 171-186.
- Gerrit K., J., & Verdonck, L. (2021). Service-oriented performance of inventory models with partial information on unimodal demand lead-time distributions. *RAIRO - Operations Research*, 55. doi:10.1051/ro/2020026
- Gomez, D. (2022). Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional. España: Hubspot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>
- González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(2), 133-142. doi:<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-133.pdf>
- Guadamos , P. (2019). Mejora en la gestión de inventarios para disminuir los costos de inventario del área de mantenimiento de la empresa Stracon S.A., unidad minera La Arena - 2018. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36124>
- Hammond, M. (2022). Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. España: Gestion de clientes. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández&Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández&Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 51 - 53. Obtenido de Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10- 20201120.pdf.
- Honglong, C. (2023). BFSearch: Bloom filter based tag searching for large-scale RFID systems. *Ad Hoc Networks*, 139(1). doi:10.1016/j.adhoc.2022.103022
- Ibarra Zegarra, L. P. (2021). *REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL CESAR VALLEJO*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71300>
- Kassahun, F. (2021). The effect of inventory management practices on service delivery of Infinity Advanced Technology solutions P.L.C. Etiopía: University St. Mary's. Obtenido de <http://www.repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/6289/1/Final%20Effect%20of%20Inventory%20Management%20edited.pdf>
- Kyocera. (2019). <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/>. Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>
- Lara, C., & Lung, A. (2020). Trabajo de mejora del almacen en una empresa comercializadora de equipos industriales. Lima - Perú: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_Claudia_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León Leal, R. D. (2021). Perfeccionamiento de la gestión de los inventarios en la sucursal Cimex Granma. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 19(5), 29-44. doi:10.51896/oel

- Lomas Bayas. (2021). Reporte de sostenibilidad 2021 - CLENCORE. Glencore. Obtenido de <https://www.glencore.com/.rest/api/v1/documents/3dd9cc0075b7e02a1ac176a0dd46ea31/2021-Lomas-Bayas-Reporte-de-Sostenibilidad.pdf>
- López & Arenas. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima.*
- Luna, G. (2020). <https://repositorio.untumbes.edu.pe/>. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1627/TESIS%20-%20LUNA%20FLORES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Martcorena, C. (2018). Control de inventarios para la gestión eficiente del stock en una empresa distribuidora de bebidas. Huancayo: Universidad Peruana los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1066/MARTICORENA%20CARDENAS%20Clinton%20Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Muñoz, E. (2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una PYME. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 15(37), 18. doi:10.46589/rdiasf.vi37.463
- Matos Uribe, F., Contreras Contreras, F., & Olaya Guerrero, J. (2020). *Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS.* Lima.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2016). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34. doi:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mena, M. (2018). *medigraphic.com*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=81834>
- Moreno, A. (2018). Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario en una empresa del sector minería y construcción. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626033/MorenoF_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Moreno, J. (2023). Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia. España: Hubspot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Revista Desafíos*, 12 (1), p. 50 – 57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). Metodología de la investigación (2.da ed.). San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_82424
- Parrales Carvajal, V. M. (2020). Control de inventario para la acertada toma de decisiones gerenciales en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5507434>
- Pincay Morales, Y. M. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(3), 118-1142. doi:10.23857/dc.v6i3.1341
- Rathanaksambath, L., & Raweewan, M. (2021). Optimizing Inventory Classification and Service Levels Under Budget and Warehouse Space Control. *International Journal of Knowledge and Systems Science*, 12(3), 80-92. doi:10.4018/IJKSS.2021070104
- Renzo, Y. (2018). Gestión de Inventarios y servicio al cliente en la empresa Maestro, Callao - 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23232/%20YIIaconza_TRS.pdf?sequence=1
- Reyes, P. (2019). *Administración de inventarios en almacenes. Logística y operación*. Colombia, Colombia.
- Rivera, G., & Prado, R. (2021). Gestión logística para incrementar la satisfacción a los clientes en la empresa minera, Moquegua 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65404/Rivera>

- _BGN-Prado_CRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocio. (2021). *REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL CESAR VALLEJO*.
Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73799>
- Rodríguez , A. M. (2021). Sistema de gestión de inventarios para compañías de hardware – Caso de estudio. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 8(16), 27-36.
doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2021.v8.n16.a99>
- Rodriguez, J. (2021). <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios#:~:text=Control%20de%20inventarios%3A%20definici%C3%B3n%2C%20importancia%20y%20sistemas>. España: Hubpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios>
- Romero Agila, S. E., Sáenz Encalada, S. S., & Pacheco Molina, A. M. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1495-1518. doi:10.23857/pc.v6i9.3124
- Sánchez, P. (2018). *alicia.concytec.gob.pe*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5c492a5cf8b1490f6817893b750a850b/Description#tabnav
- Tarurhor, E. (2021). Inventory management and customers` satisfaction in the public health sector in Delta State, Nigeria. *Innovative Marketing*, 17(2), 69-78. doi:[http://dx.doi.org/10.21511/im.17\(2\).2021.07](http://dx.doi.org/10.21511/im.17(2).2021.07)
- Torres, B. H. (2019). *Gestión documental*. COLOMBIA: calameo.
- Trujillo León, J. A. (2020). Sistema para el control de inventarios en la empresa “Inversiones Novillo de Oro S.A.S. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 105-116. doi:10.21017/rimci.2020.v7.n14.a87
- Valderrama, D. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de cajamarca-2018*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4491>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., & Alanís Gómez, L. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 6(2), 18-24. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Xiaobei, S. (2022). Optimal Policies for a Multi-Echelon Inventory Problem with

Service Time Target and Expediting. *Manufacturing & Service Operations Management*, 24(4). doi:<https://doi.org/10.1287/msom.2022.1079>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

Matriz de Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
TÍTULO: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2023					
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión documentaria	La gestión documentaria está definida como el trayecto del documento como punto de partida la recepción o creación hasta el cumplimiento de su respuesta y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso (Torres, 2019).	La variable gestión documentaria será operacionalizada a través de las dimensiones: Registro de documentos, control de documentos, respuesta de los documentos de trámite.	Registro de documentos Control de documentos Respuesta de los documentos de trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de los documentos • Procedimientos de los tramites documentarios • Atención de documentos • Soporte Informático • Digitalización de los documentos <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Medios de comunicación • Reporte de los documentos • Control de documentos <ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de documentos • Cumplimiento de la atención al usuario • Eficiencia y eficacia de la 	1: Nunca. 2: Muy pocas veces. 3: Algunas veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre

				atención del documento <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio 	
Satisfacción del usuario	Es la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública (López & Arenas, 2020).	Se mide la variable a través del cuestionario sobre Satisfacción del usuario que estará conformado por tres dimensiones: comportamiento de los empleados, comportamiento de la empresa, y servicios de la organización.	Comportamiento de los empleados Comportamiento de la empresa Servicios de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Buena apariencia • Rapidez • Disponibilidad • Confianza • Seguridad • Cortesía • Conocimiento 	1: Nunca. 2: Muy pocas veces. 3: Algunas veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre
				<ul style="list-style-type: none"> • Información atractiva • Cumplimiento de promesas • Solución de problemas • Buen servicio • Resultado esperado • Evitar errores 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comprensión de necesidades • Horarios adecuados 	

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

“INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DOCUMENTARIA”

Objetivo: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
	Registro de documentos					
1	Se realiza los registros de los documentos de manera correcta.					
2	La organización de la documentación manual es eficiente.					
3	El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos y tiempo.					
4	Existen procesos y actividades en los tramites documentales que son excesivos.					
5	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.					
6	Existe el cronograma de atención de los documentos.					
7	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución.					
8	Se cuenta con sistema informático de trámite documentario.					
	Control de documentos					

9	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario.					
10	Se usa canales de comunicación para trámite documentario eficiente.					
11	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo.					
12	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución.					
13	La atención sobre el estado de su documento es rápida.					
14	El monitoreo es de forma continua.					
	Respuesta de los documentos de tramite					
15	Se brinda la respuesta oportuna del usuario.					
16	Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario					
17	Existe seguridad en la realización de los trámites.					
18	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites.					
19	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.					
20	Considera que la calidad de servicio es innovadora.					

I. Cuestionario de atención al cliente

“(INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO)”

Objetivo: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Instrucciones: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
	Comportamiento de los empleados					
1	Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, tienen una apariencia cuidada.					
2	Los trabajadores le sirven con rapidez.					
3	Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarte.					
4	Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas.					
5	El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes.					
6	Usted siente seguridad en la realización de sus actividades.					
7	Los trabajadores son siempre corteses con usted.					
8	Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					

	Comportamiento de la empresa					
9	Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.					
10	Cuando la institución promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace.					
11	Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo.					
12	El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, realiza bien el servicio que ofrece.					
13	Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, dan el resultado esperado.					
14	El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca procura mantener sus servicios exentos de errores.					
	Servicios de la organización					
15	El área de la gerencia regional de la infraestructura Cajamarca, le ofrece una atención individualizada.					
16	Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, le ofrecen una atención personalizada.					
17	Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, comprenden sus necesidades personales.					
18	Los trabajadores tienen unos horarios de apertura convenientes para sus clientes.					

ANEXO 3. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023

Investigador (a) (es): Aderly Yannina Gracia Sanchez
Aldo Piero Quispe Torrejón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023”

”, cuyo objetivo es Determinar el impacto de la gestión documentaria en la calidad de atención de la Municipalidad en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa y sobre existe impacto significativo entre la gestión documentaria y la calidad de atención en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Aderly Yannina Gracia Sanchez / Aldo Piero Quispe Torrejón] Gmail: agarciasan@ucvvirtual.edu.pe / aquispetor@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Roger Burgos Bardales) gmail: rburgosb@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

ANEXO 4. Evidencias y procedimiento de validez y confiabilidad

1. Experto: Mgtr. Terrones Toribio Nadia Consuelo

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023". 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:	TERRONES TORIBIO, NADIA CONSUELO	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

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:	Validación de cuestionario a los usuarios
Autores:	García Sánchez Aderly Yannina y Quispe Torrejón Aldo Piero
Procedencia:	Archivo
Administración:	Universidad César Vallejo
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cajamarca - 2023
Significación:	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Documentaria	Registro de documentos Control de documentos Respuesta de los documentos de trámite	La gestión documentaria está definida como el trayecto del documento como punto de partida la recepción o creación hasta el cumplimiento de su respuesta y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso (Torres, 2019).
Satisfacción del usuario	Comportamiento de los empleados Comportamiento de la empresa Servicios de la organización	Es la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública (López & Arenas, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los usuarios de la Municipalidad de Cajamarca, Elaborado por García Sánchez Aderly Yannina y Quispe Torrejón Aldo Piero, 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 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

Gestión Documentaria

- Primera dimensión: Registro de documentos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza los registros de los documentos de manera correcta • La organización de la documentación manual es eficiente. • El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos y tiempo. 	4	4	4	
Procedimientos de los tramites documentarios	<ul style="list-style-type: none"> • Existen procesos y actividades en los tramites documentales que son excesivos. 	4	4	4	
Atención de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario. 				
Soporte Informático					
Digitalización de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Existe el cronograma de atención de los documentos. • Se cumplen con el cronograma establecido por la institución. • Se cuenta con sistema informático de trámite documentario 	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control de documentos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario. 	4	4	4	
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Se usa canales de comunicación para trámite documentario eficiente. 				
Reporte de los documentos					
Control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de reportes de los documentos es de uso continuo. 	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución. 				
	<ul style="list-style-type: none"> • La atención sobre el estado de su documento es rápida. • El monitoreo es de forma continua. 	4	4	4	

- Tercera dimensión: Respuesta de los documentos de trámite
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prioridad de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se brinda la respuesta oportuna del usuario 				
Cumplimiento de la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario • Existe seguridad en la realización de los trámites. 	4	4	4	
Eficiencia y eficacia de la atención del documento	<ul style="list-style-type: none"> • Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites. 				
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento. • Considera que la calidad de servicio es innovadora. 	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Comportamiento de los empleados
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena apariencia	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, tienen una apariencia cuidada. • Los trabajadores le 	4	4	4	
Rapidez					
Disponibilidad					
Confianza					

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • sirven con rapidez. • Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarte. 				
Cortesía					
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas. 				
	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes. • Usted siente seguridad en la realización de sus actividades. • Los trabajadores son siempre corteses con usted. • Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. 	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento de la empresa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información atractiva	<ul style="list-style-type: none"> • Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas. 	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo. 				
Solución de problemas					
Buen servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, realiza bien el servicio que ofrece. 	4	4	4	
Resultado esperado					
Evitar errores	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura 				

	<p>Cajamarca, dan el resultado esperado.</p> <ul style="list-style-type: none"> El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca procura mantener sus servicios exentos de errores. 				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Servicios de la organización
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada Comprensión de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> El área de la gerencia regional de la infraestructura Cajamarca, le ofrece una atención individualizada. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, le ofrecen una atención personalizada. Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, comprenden sus necesidades personales. Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio 	4	4	4	
Horarios adecuados	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores tienen unos horarios de apertura convenientes para sus clientes. 	4	4	4	

DNI: 41505193

Teléfono:

MG. Nadia Consuelo Terrones Toribio

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TERRONES TORIBIO, NADIA CONSUELO DNI 41505193	TITULO DE CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
TERRONES TORIBIO, NADIA CONSUELO DNI 41505193	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
TERRONES TORIBIO, NADIA CONSUELO DNI 41505193	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 29/05/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
TERRONES TORIBIO, NADIA CONSUELO DNI 41505193	MAESTRA EN CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 16/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

2. Experto: Mag. Jorge Artuto Zapana Ruiz

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023". 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:	MAG. JORGE ARTURO ZAPANA RUIZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social ()
	Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Humana, Gerencia de Negocios, Gerencia de Proyectos, Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.

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:	Validación de cuestionario a los usuarios
Autores:	García Sánchez Aderly Yannina y Quispe Torrejón Aldo Piero
Procedencia:	Archivo
Administración:	Universidad César Vallejo
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cajamarca - 2023
Significación:	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Documentaria	Registro de documentos Control de documentos Respuesta de los documentos de trámite	La gestión documentaria está definida como el trayecto del documento como punto de partida la recepción o creación hasta el cumplimiento de su respuesta y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso (Torres, 2019).
Satisfacción del usuario	Comportamiento de los empleados Comportamiento de la empresa Servicios de la organización	Es la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública (López & Arenas, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los usuarios de la Municipalidad de Cajamarca, Elaborado por García Sánchez Aderly Yannina y Quispe Torrejón Aldo Piero, 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 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

Gestión Documentaria

- Primera dimensión: Registro de documentos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza los registros de los documentos de manera correcta • La organización de la documentación manual es eficiente. • El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos y tiempo. 	4	4	4	
Procedimientos de los tramites documentarios	<ul style="list-style-type: none"> • Existen procesos y actividades en los tramites documentales que son excesivos. • Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario. 	4	4	4	
Atención de documentos					
Soporte Informático					
Digitalización de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Existe el cronograma de atención de los documentos. • Se cumplen con el cronograma establecido por la institución. • Se cuenta con sistema informático de trámite documentario 	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control de documentos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario. 	4	4	4	
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Se usa canales de comunicación para trámite documentario eficiente. 				
Reporte de los documentos					
Control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de reportes de los documentos es de uso continuo. 	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución. 				
	<ul style="list-style-type: none"> La atención sobre el estado de su documento es rápida. El monitoreo es de forma continua. 	4	4	4	

- Tercera dimensión: Respuesta de los documentos de trámite
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prioridad de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Se brinda la respuesta oportuna del usuario 				
Cumplimiento de la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario Existe seguridad en la realización de los trámites. 	4	4	4	
Eficiencia y eficacia de la atención del documento	<ul style="list-style-type: none"> Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites. 				
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento. Considera que la calidad de servicio es innovadora. 	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Comportamiento de los empleados
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena apariencia	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, tienen una apariencia cuidada. Los trabajadores le 	4	4	4	
Rapidez					
Disponibilidad					
Confianza					

Seguridad	• Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarte.				
Cortesía					
Conocimiento	• Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas.				
	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes. • Usted siente seguridad en la realización de sus actividades. • Los trabajadores son siempre corteses con usted. • Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. 	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento de la empresa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información atractiva	• Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	• Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo.				
Solución de problemas					
Buen servicio	• El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, realiza bien el servicio que ofrece.	4	4	4	
Resultado esperado					
Evitar errores	• Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura				

	<p>Cajamarca, dan el resultado esperado.</p> <ul style="list-style-type: none"> El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca procura mantener sus servicios exentos de errores. 				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Servicios de la organización
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada Comprensión de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> El área de la gerencia regional de la infraestructura Cajamarca, le ofrece una atención individualizada. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, le ofrecen una atención personalizada. Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, comprenden sus necesidades personales. Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio 	4	4	4	
Horarios adecuados	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores tienen unos horarios de apertura convenientes para sus clientes. 	4	4	4	

DNI: 44078388

Teléfono: 942534289



Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	BACHILLER EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2014 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

3. Experto: Mag. Ramirez Veramendi Mirissa Yina

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023". 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:	Mag. Ramírez Veramendi Mirssa Yina
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Humana, Gerencia de Proyectos, Administración de Negocios
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.

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:	Validación de cuestionario a los usuarios
Autores:	García Sánchez Aderly Yannina y Quispe Torrejón Aldo Piero
Procedencia:	Archivo
Administración:	Universidad César Vallejo
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cajamarca - 2023
Significación:	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Documentaria	Registro de documentos Control de documentos Respuesta de los documentos de trámite	La gestión documentaria está definida como el trayecto del documento como punto de partida la recepción o creación hasta el cumplimiento de su respuesta y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso (Torres, 2019).
Satisfacción del usuario	Comportamiento de los empleados Comportamiento de la empresa Servicios de la organización	Es la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública (López & Arenas, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los usuarios de la Municipalidad de Cajamarca, Elaborado por García Sánchez Aderly Yannina y Quispe Torrejón Aldo Piero, 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 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

Gestión Documentaria

- Primera dimensión: Registro de documentos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza los registros de los documentos de manera correcta • La organización de la documentación manual es eficiente. • El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos y tiempo. 	4	4	4	
Procedimientos de los tramites documentarios	<ul style="list-style-type: none"> • Existen procesos y actividades en los tramites documentales que son excesivos. 	4	4	4	
Atención de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario. 				
Soporte Informático	<ul style="list-style-type: none"> • Existe el cronograma de atención de los documentos. • Se cumplen con el cronograma establecido por la institución. • Se cuenta con sistema informático de trámite documentario 	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control de documentos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de trámite documentario. 	4	4	4	
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Se usa canales de comunicación para trámite documentario eficiente. 				
Reporte de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de reportes de los documentos es de uso continuo. 	4	4	4	
Control de documentos					

	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución. 				
	<ul style="list-style-type: none"> • La atención sobre el estado de su documento es rápida. • El monitoreo es de forma continua. 	4	4	4	

- Tercera dimensión: Respuesta de los documentos de trámite
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prioridad de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Se brinda la respuesta oportuna del usuario 				
Cumplimiento de la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario • Existe seguridad en la realización de los trámites. 	4	4	4	
Eficiencia y eficacia de la atención del documento	<ul style="list-style-type: none"> • Se brinda un servicio rápido y eficaz en los trámites. 				
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento. • Considera que la calidad de servicio es innovadora. 	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Comportamiento de los empleados
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena apariencia	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, tienen una apariencia cuidada. • Los trabajadores le 	4	4	4	
Rapidez					
Disponibilidad					
Confianza					

Seguridad	• sirven con rapidez.				
Cortesía	• Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarte.				
Conocimiento	• Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas.				
	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes. • Usted siente seguridad en la realización de sus actividades. • Los trabajadores son siempre corteses con usted. • Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. 	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento de la empresa
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información atractiva	• Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	• Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo.				
Solución de problemas					
Buen servicio	• El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, realiza bien el servicio que ofrece.	4	4	4	
Resultado esperado					
Evitar errores	• Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura				

	<p>Cajamarca, dan el resultado esperado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca procura mantener sus servicios exentos de errores. 				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Servicios de la organización
- Objetivos de la Dimensión: ...

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada Comprensión de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • El área de la gerencia regional de la infraestructura Cajamarca, le ofrece una atención individualizada. • Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, le ofrecen una atención personalizada. • Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Cajamarca, comprenden sus necesidades personales. • Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio 	4	4	4	
Horarios adecuados	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores tienen unos horarios de apertura convenientes para sus clientes. 	4	4	4	

DNI: 46836146

Teléfono: 993666420



Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ VERAMENDI, MIRSSA YINA DNI 46836146	BACHILLER EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/02/2014 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RAMIREZ VERAMENDI, MIRSSA YINA DNI 46836146	LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RAMIREZ VERAMENDI, MIRSSA YINA DNI 46836146	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

ANEXO. 5: AUTORIZACION DE LA EMPRESA, PARA APLICACION DEL INSTRUMENTO

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **JULIO CESAR CHAVEZ RODRIGO**.....
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
Identificado DNI **41513387**, en mi calidad de **ALCALDE**.....
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de **ALCALDÍA**.....
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CELENDÍN**.....
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° **20148289825**, ubicada en la ciudad de **CAJAMARCA**.....

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita.) **ADERLY YANNINA GARCIA SANCHEZ**.....
(Nombre completo del o los estudiantes)
Identificado(s) con DNI N° **48393187** de la () Carrera profesional Contabilidad /Administración,
para que utilice la siguiente información de la empresa:

GESTION DOCUMENTARIA Y SATISFACCION DEL USUARIO

.....
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación,

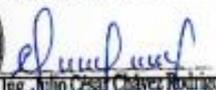
Tesis para optar el Título Profesional.

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

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

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

() Mencionar el nombre de la empresa.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CELENDÍN

Ing. Julio Cesar Chavez Rodrigo
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 41513387

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


Firmado digitalmente por:
GARCIA SANCHEZ ADERLY
YANNINA FIR 48393187 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/09/2023 09:46:09-0500

Firma del Estudiante

DNI: 48393187

**ANEXO 6.
MATRIZ DE DATOS (Prueba Piloto (IX ciclo) y Muestra (X ciclo))**

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de gestión documentaria

Sujetos	Satisfacción del usuario																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4
2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3
4	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3
5	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2
6	1	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2
7	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
8	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2
9	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1
10	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
11	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2
12	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
13	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2
14	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1
15	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2
16	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
18	2	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3
19	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3
20	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2

Nota: Base de datos de gestión documentaria 9no ciclo

Variable 1: Gestión documentaria																				
N°	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	5
4	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3
5	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1
6	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3
7	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
8	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3
9	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3
10	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
11	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1
12	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
13	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3
14	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2
17	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
18	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3
19	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1
20	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1
21	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3
22	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
23	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
24	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3
25	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1
26	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
29	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1
30	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
31	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3
32	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
33	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3
34	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2
35	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3

Nota: Base de datos de gestión documentaria 9no ciclo

Ta bla 2: Confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario

Sujetos	Gestión documentaria																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3
4	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3
5	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1
6	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3
7	2	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2
8	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	1
9	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1
10	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
11	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3
12	2	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
13	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3
14	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1
15	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
16	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
18	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3
19	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3
20	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3

Nota: Base de datos de satisfacción del usuario 9no ciclo

VARIABLE 2: satisfaccion del usuario																		
Nº	item2	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36	item37	item38
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	5
4	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3
5	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1
6	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3
7	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
8	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3
9	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3
10	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
11	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1
12	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
13	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3
14	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2
17	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
18	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3
19	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1
20	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
21	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3
22	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
23	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
24	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3
25	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1
26	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
29	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
30	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
31	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3
32	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
33	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3
34	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2
35	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3

Nota: Base de datos de satisfacción del usuario 10mo ciclo

ANEXO 7.
Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria y satisfacción del usuario en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023?	Determinar el impacto de la gestión documentaria en la calidad de atención de la Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023	Existe impacto significativo entre la Gestión documentaria y la calidad de atención en una municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS
¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023?	Determinar el impacto de la gestión documentaria en el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023	Existe un impacto significativo entre la gestión documentaria y el registro de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023
¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023?,	Determinar el impacto de la gestión documentaria en el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023	Existe un impacto significativo entre la gestión documentaria y el control de documentos en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023
¿Cuál es el impacto de la gestión documentaria en la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023?.	Determinar el impacto de la gestión documentaria en la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023.	Existe un impacto significativo entre la gestión documentaria y la respuesta a los trámites documentarios en una municipalidad de una provincia de Cajamarca en 2023.

Anexo 8

OTRAS EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACION



Nota: municipalidad de estudio



Nota: Mesa de partes de la municipalidad de estudio

ANEXO 9

Pantallazo del turnitin (carátula con el resumen de coincidencias)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una
Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Aderly Yannina Garcia Sanchez (ORCID: 0000-0003-0912-1602)

Aldo Piero Quisppe Torrejón (ORCID: 0000-0001-5379-7293)

ASESORA:

Roger Burgos Barrantes (ORCID: 0000-0003-2149-0742)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública – Administrativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Grupo 2

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	articlegateway.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1%

Trabajo del estudiante

10 repositorio.cientifica.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

11 repositorio.upla.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

12 eprints.ucm.es <1 %
Fuente de Internet

13 repositorio.udec.cl <1 %
Fuente de Internet

14 www.defensoria.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

15 www.slideshare.net <1 %
Fuente de Internet

16 repositorio.ulima.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

17 Quero Navarro, Beatriz de. "Marketing Systems' Analysis in Intercultural Tension Contexts: Implications for Sustainable Prosperity of Syrian Refugees in Lebanon", Universidad Loyola (Spain), 2023 <1 %
Publicación

18 www.atenea.com.es <1 %
Fuente de Internet

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023.

Autor(es): Aderly Yannina Gracia Sanchez / Aldo Piero Quispe Torrejón

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Aderly Yannina Gracia Sanchez / Aldo Piero Quispe Torrejón

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

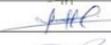
Código de revisión del proyecto: 2023-2_SUBE_PL_LN_CL_03

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: rburgosb@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

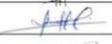
Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión documentaria y satisfacción del usuario en una Municipalidad de una provincia de Cajamarca, 2023", presentado por los autores Aderly Yannina Gracia Sanchez / Aldo Piero Quispe Torrejón, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:
(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	