



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Gestión documental y Satisfacción del administrado en la  
entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ramírez Milla, Deysi Giovanna (ORCID: 0000-0003-4027-8050)

**ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi familia por todo su amor y su constante apoyo durante todo el camino de mi vida incluso en momentos muy difíciles. Gracias por su incondicional apoyo en darnos lo mejor de ellos.

Deysi Giovanna

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía incondicional, por estar siempre a mi lado y por nunca abandonarme en los momentos más difíciles. Por haberme dado la vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**La Autora**

## Índice de Contenidos

|  | Pág. |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de Contenidos                                 | iv   |
| Índice de Tablas                                     | v    |
| RESUMEN  | vi   |
| ABSTRACT   | vii  |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 6    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 21   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 21   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 22   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 23   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 25   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 26   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 26   |
| IV. RESULTADOS                                       | 27   |
| V. DISCUSIÓN   | 39   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 44   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 45   |
| REFERENCIAS  | 46   |
| ANEXOS   | 51   |

| <b>Índice de Tablas</b> |  | Pág. |
|-------------------------|--|------|
| Tabla 1                 | Distribución de la correlación entre la Gestión documental y la satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 27   |
| Tabla 2                 | Distribución de la correlación entre la Gestión documental y los componentes de la Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.                                   | 28   |
| Tabla 3                 | Distribución de la correlación entre la Satisfacción y los componentes de la Gestión documental percibida por los administrados de la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.                    | 29   |
| Tabla 4                 | Distribución de la correlación entre los componentes de la Gestión documental y los componentes de la Satisfacción percibida por los administrados de la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021. | 30   |
| Tabla 5                 | Frecuencia de los niveles de la Gestión documental existente en la entidad COFOPRI Huaraz -Ancash 2021.  | 31   |
| Tabla 6                 | Frecuencia de los niveles de la Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 32   |
| Tabla 7                 | Frecuencia de los niveles de la Documentación en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 33   |
| Tabla 8                 | Frecuencia de los niveles de la Administración Documental en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 34   |
| Tabla 9                 | Frecuencia de los niveles de la Conservación documental en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 35   |
| Tabla 10                | Frecuencia de los niveles del Rendimiento en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 36   |
| Tabla 11                | Frecuencia de los niveles del Rendimiento en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 37   |
| Tabla 12                | Frecuencia de los niveles del Rendimiento en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.  | 38   |

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo el propósito de determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del administrado de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

Este estudio descriptivo con diseño correlacional, no experimental, con una población conformado de 100, que concurren en un lapso mensual a la oficina zonal Ancash – COFOPRI, se aplicó un cuestionario de preguntas a los administrados de dicha entidad para determinar la relación entre las dos variables, gestión documental y satisfacción del administrado, a partir de los resultados encontrados se comprobó la existencia de relación directa entre la gestión documental y satisfacción del administrado de la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021, se tiene el valor de correlación de Rho de Spearman se obtiene un valor de 0.698, con lo que se considera correlación directa positiva y significativa porque el valor obtenido de significancia es de 0.000, ubicada por debajo del margen de error 1%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación.

En este sentido, se demostró que existe una relación moderada significativa entre las variables comprendidas: gestión documental y satisfacción del administrado de la entidad COFOPRI Huaraz.

Palabras claves: gestión documental, satisfacción del administrado y documentación.

## ABSTRACT

The present research study had the purpose of determining the relationship between document management and the satisfaction of the manager of the COFOPRI Huaraz - Ancash 2021 entity.

This descriptive study with a correlational, non-experimental design, with a population made up of 100, who attend the Ancash - COFOPRI zonal office in a monthly period, a questionnaire of questions was applied to the administrators of said entity to determine the relationship between the two variables, document management and manager satisfaction, based on the results found, the existence of a direct relationship between document management and manager satisfaction of the entity COFOPRI Huaraz - Ancash 2021 is verified, the correlation value of Rho de Spearman is obtained. obtains a value of 0.698, with what is considered a positive and significant direct correlation because the value obtained for significance is 0.000, located below the margin of error 1%, so the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted Of the investigation.

In this sense, it was shown that there is a significant moderate relationship between the variables included: document management and satisfaction of the manager of the COFOPRI Huaraz entity.

Keywords: document management, manager satisfaction and documentation.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones tienen como base del éxito la constante mejora de sus procesos, y para ello es vital una adecuada y correcta gestión documentaria, la cual asegurará que los colaboradores puedan catalogar toda la información necesaria para brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los administrados (Alvarado, 2015). Lo manifestado anteriormente no siempre se cumple en las organizaciones, y más si estas pertenecen al estado; a diferencia de las organizaciones privadas, las estatales han tardado en adaptarse a los nuevos cambios que permitan que sus procesos sean más eficientes y exitosas, dado que su principal propósito es satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

De acuerdo a un estudio realizado en Venezuela, las organizaciones e instituciones del estado presentan una pésima gestión documental, y esto se denota en una serie de fallos graves, donde el 39% corresponden a sobre escritura de documentos, 25% referido a información incorrecta en documentos, 20% a pérdida de documentos debido a la duplicidad de ubicaciones de los mismo y el 16% ligado a información económica no registrada, lo que genera que ciudadanos tengan que realizar dobles pagos, un contexto muy negativo considerando la situación que atraviesa dicho país (Fuentes, 2019). Este caso concuerda también con el contexto Nicaragüense, en donde de acuerdo a la percepción de sus ciudadanos, estos se encuentran muy insatisfechos por la atención recibida en instituciones del estado, textualmente el 21% menciona que al acudir por la búsqueda de un documento específico, es informado que fue extraviado, mientras que un 19% manifiesta que casi siempre la información registrada en los documentos es incorrecta o se encuentra vacía en algunos puntos, en líneas generales, el 89% de los ciudadanos afirma encontrarse muy insatisfecho con la atención recibida en instituciones del estado de la capital de Nicaragua (Jodina, 2015).

A diferencia del contexto latinoamericano, se vive una postura positiva en Europa, en donde en cambio la mayoría de la población en un estudio



llevado a cabo en Barcelona, arrojó que el 69.9% de la población se encontraba satisfecha con los procedimientos de atención en una institución del estado, siendo dicha información correspondiente al año 2016, y teniendo una tendencia positiva de +4 respecto a los años 2014 y 2015, en donde en promedio el 44.7% de la población estaba satisfecha con los procedimientos de atención recibidos, no obstante, también en promedio un considerable 29.1% afirmaba que en algunos puntos hacía de necesidad mejorar los procedimientos de atención con tecnología que permita una mejor y rápida consulta de información (Marelo, 2016).

De acuerdo a lo manifestado, se hace manifiesto que toda organización ya sea privada o estatal, tienden a querer ser competitivas dentro de su rubro de servicio, con procesos que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, en ese sentido, Sánchez (2014), afirma que en toda institución debe prevalecer o priorizar la gestión de la calidad de cada uno de sus procesos, con el propósito de contribuir a la innovación de los mismos y mejorar actividades directamente relacionadas a sus usuarios. Según lo argumentado, toda organización debe concretar una mejora continua de su gestión documentaria, dado que contar con archivos bien organizados es imprescindible para la toma de decisiones, en ese sentido, se le dar mayor importancia a la disposición de documentos con el propósito de agilizar el desarrollo de las actividades laborales, práctica que permitirá contar con un archivo a tiempo, desarrollar auditorias de manera correcta con resultados positivos y tomar decisiones de gran valor.

En el mismo contexto internacional, Font (2013), menciona en su investigación, como dato histórico, que en el año 1975 se desarrolló una reunión con expertos de distintos países latinoamericanos, con el fin de mejorar el desarrollo de archivos en América Latina; en dicha reunión se logró definir que el término se limitaba al dominio de la investigación histórica, no obstante, al pasar de los años y teniendo en consideración una serie de ramas del conocimiento, generó que el término se encuentre relacionado ahora con la cooperación de actividades administrativas con el fin de poder rendir cuentas

de forma transparente. En tal sentido, se denota la evolución que ha presentado la gestión documental a lo largo de los años, desarrollándose y ampliándose a otras áreas del conocimiento, además de abarcar mayores propósitos dentro de una organización.

En el plano nacional se debe detallar o traer a presente, que en la década de los noventa, en el país se logró aprobar el Sistema Nacional de Archivos del Perú, a cargo del Archivo General de la Nación, este sistema se encuentra amparado dentro de la Ley N° 25323 y el Decreto Supremo N° 08-92-JUS; entre tanto, dicho sistema se encuentra conformado por los archivos públicos, regionales y sub-regionales, además del archivo general de la nación, que agrupadas se convierten en normas que toda entidad tanto privada como pública debe tener integrada o implementada.

Según la premisa de De la Torre (2014), el principal propósito o la cúspide de los objetivos de toda organización del estado o privada, es lograr competitividad mediante la generación de valor en el desarrollo de sus actividades laborales, la cual influye directamente en la fidelidad del usuario, misma que se encuentra dictaminada por el grado de cumplimiento de sus necesidades y requerimientos. En base a lo manifestado, es bien sabido que en el país se tiene una pésima percepción de la atención recibida por parte de las instituciones del estado, es decir, se tiene una mayor preferencia por la privada, esto debido a un mejor sistema de calidad en su gestión, a diferencia de estas, en las estatales se presentan una serie de fallos referidos a la parte documental, esto debido a que gran parte de estas aún no se encuentran adaptadas tecnológicamente, siguiendo con un modelo de gestión documental arcaico.

Los hechos problemáticos antes mencionados se vienen suscitando también COFOPRI – HUARAZ, institución encargada de diseñar, normar, ejecutar y controlar el proceso de formalización de la propiedad predial, además de su mantenimiento en la formalidad, saneamiento físico y legal y la titulación, entre otros servicios; la mencionada institución viene presentando

una serie de fallos muy serios que han sido evidenciados en mayor grado debido al contexto COVID, y es que en su historial de gestión se realizaron reclamos por parte de la población, siendo los más comunes: pérdida de archivos físicos y virtuales,

información registrada de forma incorrecta, archivos deteriorados, en líneas generales, la gestión documental es pobre, misma que se encuentra relacionada con la insatisfacción de los administrados (usuarios), debido claro está a las mencionadas fallas, en tal sentido, se pretende en la presente investigación determinar el grado de asociación entre la gestión documental y la gestión del administrado en la entidad COFOPRI, sede Huaraz.

Por lo expuesto entonces, se formula el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre gestión documental y la satisfacción del administrado de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021?

Respecto a la justificación del estudio, en referencia al valor teórico la investigación tuvo como finalidad entender de qué manera la Gestión documental influye en el nivel de satisfacción del administrado en la oficina zonal COFOPRI Huaraz, e identificar correctamente las variables y de qué manera ayudan a agilizar los procesos administrativos de la gestión documental en beneficio de los administrados, así mismo, se detallaron los postulados teóricos que permitió definir y ampliar el conocimiento referido a las variables objeto de estudio. El interés por este objeto de estudio surgió debido a algunas deficiencias de los procesos de gestión documental de esta institución pública, ya que estos se sienten poco identificados y comprometidos con la institución, y es muy probable que la atención que brindan sea deficiente en su centro de trabajo.

Se justifica a nivel institucional, dado que el estudio de la gestión documental en cuanto a los procesos de documentación respecto al nivel de satisfacción del usuario en COFOPRI Huaraz es importante; porque nos permitió evaluar el estado de los procesos de la gestión documental y de qué manera influye en la satisfacción de usuario y cómo podemos mejorar estos

factores para el cumplimiento de los compromisos de gestión, para llegar a las metas trazadas por las entidades públicas. En referencia a las implicancias prácticas, debido a que en la investigación se planteó como objetivos el determinar el estado de la gestión documental y la satisfacción del usuario, en ese sentido, los resultados serán de utilidad a las entidades del estado, a fin de poder emplear estos para la toma de decisiones en la mejora de sus procesos documentales y a la vez sus procesos que apuntan a satisfacer las necesidades de los usuarios, contribuyendo entonces a la solución de un problema como información secundaria complementaria a la solución principal.

En referencia a relevancia social el presente proyecto de tesis tuvo como propósito analizar la percepción de los administrados sobre la gestión documental y como esta se encuentra asociada a su grado de satisfacción, estos datos presentaron importancia de carácter científico, la cual podrá ser empleada por las entidades públicas, con el fin de tomar decisiones acertadas y, por tanto, contribuir en este caso al desarrollo de COFOPRI. En referencia a la utilidad metodológica, el estudio tuvo una forma metodológica, dado que la investigación puede ser utilizado en futuras investigaciones como antecedente y contar con indicadores de la percepción de la gestión documental y de la satisfacción del administrado.

Respecto a los objetivos, se planteó como objetivo general el determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del administrado en la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, cuanto a los objetivos específicos, identificar el nivel de la gestión documental existente en la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, determinar el nivel de satisfacción del administrado existente en la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, determinar la relación entre administración documental y su satisfacción del administrado en la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, determinar la relación entre la conservación y la satisfacción del administrado de la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021 y determinar la relación entre documentación y su satisfacción del administrado de la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

En cuanto a la hipótesis, se planteó como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación directa entre la Gestión documental y la Satisfacción del administrado de la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021 e hipótesis nula,  $H_o$ : No existe relación directa entre la gestión documental y la satisfacción del administrado de la Entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se detallan los artículos científicos y tesis que anteceden a la presente investigación, propuestos a nivel internacional, nacional y local, en los cuales se han investigado las variables que se tratan en este proyecto, es así entonces que en el contexto internacional se tuvo a Sierra (2012), quien en su artículo científico buscó analizar la gestión documental enfocada en procesos, con una mirada de la administración pública distrital en Colombia, en donde llega a concluir que de los documentos consultados, el 36% pertenecía a gestión de la calidad, seguido de documentos referidos a la implementación de estándares con un 26% y por último diagnósticos documentales (14%), todos expertos pertenecientes a la subdirección distrital de archivos de Medellín, es decir, la metodología instaurada en Medellín, ha permitido lograr una regular gestión documental, una metodología de trabajo archivístico que es compatible con el sistema de control interno de la entidad, el sistema administrativo y el de gestión de calidad, no obstante, se identificaron algunas fallas estrictamente ligadas a la falta de un corpus teórico que permita catalogar los archivos de acuerdo a investigaciones efectuadas; ante dicha situación, se logró identificar un modelo de gestión documentaria más acorde a la metodología de la actual gestión de la entidad.

Por su parte Carrión (2015), buscó analizar y diseñar un modelo de gestión documental para las PYMES en Guayaquil, Colombia, empleando para ello una investigación descriptiva y no exploratoria, llegándose a la conclusión que, tras el análisis efectuado en la gestión documental, se pudo identificar que parte de las amenazas del actual modelo daba lugar a que no se cuenta con una protección adecuada de los archivos, hackers, y otros accesos no permitidos que puedan robar la información y así perjudicar a la entidad, además, se evidenció un elevado tras papeleo, además de pérdida de documentos, no cuentan con implementos necesarios para una correcta gestión documental, a esto se suma la falta de capacitación apropiada al personal, tampoco soporte técnico; ante ello entonces, tras una planificación

previa con la entidad, se logró el cumplimiento de objetivos planteados para tratar el problema objeto de estudio, en ese sentido, el diseño del modelo de gestión documental y su implementación en la entidad, benefició las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados por la administración.

Así también Conde (2015), en su investigación propuso una metodología para la gestión documental de los procesos de la administración pública en Madrid, que posterior a la fase investigaría, se pudo concluir que en la administración pública madrileña carece de una metodología de implementación de gestión documental, contexto negativo que ha generado que no se implementen metodologías estándar en sus sistemas documentales, en ese sentido, se evidencia la inexistencia de una predisposición a mejorar el análisis y optimización en los procesos generados en el funcionamiento de la administración pública. En tal sentido, resulta de urgente necesidad la proclamación de una ley que permita sistematizar toda la regulación relativa al procedimientos administrativos, que permita contar con una alta dirección, además de involucrar unidades, además de emplear mapa de procesos como un elemento fundamental para el análisis y mejora de los flujos documentales en los procedimientos administrativos.

Entre tanto, Constanza (2013), en su tesis buscó diseñar un manual para la gestión documental de las historias laborales en una universidad de Colombia, llegando a la conclusión que, en el diagnóstico efectuado se evidenció documentos referidos a las historias laborales puestas en el archivo de gestión, mismas que se encontraron organizadas y registradas, ente esto, se realizó un análisis del procedimiento de manejo de historias laborales y las actividades que lo integran, observando, además, los formatos utilizados para el control sobre las mismas, en algunos casos se identificó situaciones negativas para las cuales se propuso cambios con el ánimo de retroalimentar el proceso y contribuir a la mejora continua.

En el plano nacional tuvo a Tapia (2016), quien en su investigación trató

sobre el capital intelectual como factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Puno, en donde se pudo concluir que la prestación de servicios presenta una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios, en ese sentido, la calidad de atención recibida, no satisface las exigencias de los ciudadanos que acuden a la mencionada municipalidad, además, de acuerdo al 44.6% manifiesta que no existe una transparencia en las inversiones, esto debido a una clara falta de evidencia documentaria que permita demostrar ello.

De otro lado Berrios (2015) en su tesis buscó determinar el grado de asociación de la satisfacción de los usuarios de oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentado, empleando para ello un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal; se llega a la conclusión que, la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas se encuentra correlación, con un valor  $\chi^2 = 20.919$  y una significancia de valor de  $p=0.000$ , afirmando que tiene una relación directa con la calidad del sistema de trámite documentario; también la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas tiene una correlación con un valor  $\chi^2 = 15.917$  y una significancia de valor de  $p=,003$ , afirmando que tiene una relación directa con la calidad de uso del sistema de trámite documentario, en ese sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación.

Entre tanto, Quispe (2015), tuvo como propósito el determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de un hospital de Andahuaylas, empleando para ello una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, no experimental, transversal. Entre tanto, los resultados permitieron concluir que el servicio recibido en la mencionada área del hospital, el 30.2% de los usuarios manifestó que la calidad de servicio es buena y adecuada, en cuanto a su satisfacción, el 30.2% afirma no encontrarse satisfecho con la atención recibida, es más, respecto a la fiabilidad referida a la documentación, el 40.3% de los usuarios afirmó que es poco confiable.



Así también Prada (2018), tuvo como propósito en su investigación el describir la gestión documental de la Universidad Andina de Cusco, empleando para ello un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo. Finalmente los resultados permitieron concluir que, la gestión documental alcanzó un valor de 1.78%, valor que evidencia que es poco adecuada, ante ello los trabajadores manifiestan que es necesario mejoras sustanciales ligadas a aspectos técnicos y legales, que permitan inducir a mejoras en el sistema de gestión documental; respecto a la incorporación de documentos, se demostró un valor de 2.03%, mismo que significa poco adecuado, misma situación para el registro de documentos, que alcanzaron un valor de 2.21, lo que significa que es poco adecuado; a esto se suma la clasificación de documentos, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición, dimensiones que alcanzaron niveles inadecuados.

Por su parte Jurado (2017), buscó diseñar e implementar un sistema de gestión documental digital para una institución financiera. Finalmente, se llegó a concluir que, tras el diagnóstico realizado, respecto al tiempo de envío de documentos, se evidenció un total de 240.93 segundos, respecto a la cantidad de errores en documentos, se tuvo un total de 17.11%, mientras que posterior a la aplicación de la propuesta, respecto al tiempo de envío de documentos, se consiguió una reducción de tiempo del 89.71%; en cuanto a errores del documento, se alcanzó una reducción del 11.76%, es por ello que permite inferir que la implementación del sistema de gestión documental digital, mejora el proceso de gestión documental de la entidad financiera.

Entre tanto, Meza (2018), quien en su investigación tuvo como propósito el determinar la relación entre la administración documental y la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Huari, empleándose para ello un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Finalmente, los resultados permitieron concluir que, en el diagnóstico se determinó que los porcentajes de apreciación de los encuestados se mantiene en el nivel moderado, lo cual

indica que el usuario no está satisfecho con la atención, quedando un espacio de realizar más trabajo a fin de lograr llegar al nivel alto, entre tanto, se demostró que existe relación de nivel moderado entre la administración documental y la satisfacción de los usuarios, esto debido a la obtención de un nivel de correlación de 0.838, aceptándose entonces la hipótesis de la investigación.

Asimismo, en el estudio realizado se demostró que la gestión documental tiene incidencia en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad, llegando a demostrar que existe relación fuerte entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,920, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , afirmando que la gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018.

Ahora bien, a nivel regional se tuvo a Chinchay (2016), quien en su investigación buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del hospital de Yungay, empleando para ello un enfoque cuantitativo, de corte transversal. Entre tanto, respecto a la variable de interés de investigación, que es la satisfacción del usuario, se demostró que el 76.8% de los usuarios se presenta indiferente respecto a su satisfacción, y esto es reflejado en que, respecto a la capacidad de respuesta por parte del servicio, el 45.1% afirma que se encuentra insatisfecho.

En el plano local se encuentra a Borja (2018), quien tuvo como propósito el mejorar la comunicación y transferencia de información mediante el empleo de un modelo de implementación de un sistema de gestión documental, en cual se encuentra basado en la norma ISO 3031. Finalmente se llegó a la conclusión que, teniendo en cuenta los indicadores negativos entonces referidos a la gestión documental, se instauró un sistema de acuerdo a los requerimientos y debilidades, a lo que de acuerdo al 88.70% de expertos en gestión documental, manifestó que la propuesta es óptima como modelo para mejorar la gestión documental, en ese sentido, esta se convierte en una herramienta importante para apoyar los procesos ligados a la

documentación.

Ahora bien, referido a los postulados teóricos, se inicia con la gestión documental, de acuerdo a los estudios Cruz (2012), desde su teoría menciona que La Administración documentaria está conformado por normas, técnicas y conocimientos los cuales van ser utilizados en los procedimientos de los documentos que inicia desde una planificación hasta un mantenimiento duradero en las organizaciones. Según el criterio del investigador menciona que contiene elementos que son las normas, técnicas las cuales se deberían ejecutar en el instante que se lleva a cabo la gestión de dichos documentos, el cual debe orientarse de acuerdo a una documentación normativa en el cual tenga claro los procedimientos a considerar oportunamente en el instante de ejecutar la gestión documental, agregando algunas técnicas que permite contribuir a realizar una gestión positiva, logrando alcanzar así eficacia y eficiencia. Por ello se determina que estos dos elementos la eficacia y la eficiencia repercuten de manera considerable en la satisfacción de los usuarios. Asimismo, el autor García y Gálvez (2016), Hoy en día los administrados que se presentan a solicitar diferentes atenciones, tienen conocimiento de sus facultades es por ello que se tornan demandantes ante sus necesidades, provocando confrontaciones, lo cual lleva a generar un rompimiento en las relaciones establecidas entre los colaboradores y administrados en una entidad, poniendo en evidencia malos tratos y señalando muchos motivos para acceder a una atención de manera rápida y excelente. Así pues, los usuarios necesitan que les suministren servicios de excelencia y adecuados, no causándole retrasos en la duración de espera, sino que también contesten a sus requerimientos, y esto nos lleva a la satisfacción, en consecuencia, reconoce la excelencia en las atenciones brindadas en dichas entidades que cumplen función pública.

Por otro lado, define que está integrado por un conjunto de datos informáticos que son relevantes para los procesos fundamentales que realiza una institución moderna con la finalidad de poder preservar, recobrar la documentación, siendo estructurado de tal forma que permita organizar y

vigilar por completo tanto las responsabilidades y tareas determinadas causando efectos en los elementos de creación, acceso, recepción, almacenamiento y conservación documental, protegiendo sus aspectos tanto contexto y estructura, asegurando la legitimidad y fiabilidad. Asimismo, la mayoría de colaboradores confunden al sistema de documentación con la ejecución informática en referencia a los reportes de datos consignados en las informaciones, siendo esto complementario (García y Morales, s.f.). Es preciso señalar que al partir de la idea en cual la gestión de documentos que se considera como un grupo de instrumentos digitales que facilitan laborar, crear y acceder de manera óptima y adecuada con respecto a la documentación, dejando de lado completamente en su totalidad el elemento organizacional y el funcionamiento de los procedimientos. Esto nos facilita establecer los fundamentos los cuales va a considerar a la documentación una agrupación congruente, respondiendo ante los requerimientos de dichas instituciones en los plazos establecidos.

Para a Russo (2009), menciona a la gestión documental como el “Conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización” (p.14). Por ello, debo mencionar que, en estos últimos años, es entendido que (G.D.) se lleva a cabo dentro de las instituciones públicas siendo una actividad primordial en los diferentes organismos del estado, siendo que en situaciones dadas no se ha considerado la importancia o magnitud que representa, y otras acciones, ante todo las entidades del estado acostumbran en que emiten de forma específica sus normas fundamentado en la autonomía, dictaminando acciones que se sumará en el Sistema Nacional de Archivo que presentan demandas que están guiadas a la administración documental, por ello estos actos deberían propiciar el compromiso de las entidades para que busquen entender para así ejecutar una destacada administración.

Varios autores presentan percepciones distintas en cuanto a las definiciones de GD que se desarrollan en las instituciones. Entre las

definiciones consideradas tenemos: Según Ruíz (2019) basado en la Ley (1742, Artículo 6 Literal g). Define que la gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (p. 99).

Ante esto, se pudo determinar que la GD se considera como un método o procedimiento aprovechado para administrar la documentación, de cualquier tipo de modalidad que se contengan los sistemas informáticos. (Sánchez, 2014). Considerar que este método es usado con el fin de llevar a cabo la administración, siendo imprescindible tener un orden y estar organizados con la finalidad que nos permita agilizar la gestión, si mantenemos un orden nos permite efectuar un definido propósito de contribuir a tramitar la documentación en la entidad. Ante esto, los colaboradores son los llamados a dirigir la administración de los documentos, así pues, es necesario que accedan a capacitaciones que les permita saber de qué manera se va a desempeñar para llevar a cabo dicha gestión en el periodo que va a dirigir.

Según Martínez y De Mingo (2018), la documentación que contiene el sistema de GD, debería posibilitar incorporar datos referentes al vínculo entre el documento, su creador y el entorno en cual se generó, y teniendo en cuenta sus vinculaciones que se dan con otra documentación y esencialmente al sistema de gestión. Por esto, la documentación debe estar organizada, prosiguiendo una categorización que le conferirá de manera automática un conjunto tanto de metas y datos que están relacionados, con el fin de asegurar la confiabilidad, probidad y seguimiento, así pues, comunicar tanto el grado de protección como también los periodos de mantenimiento.

Soler (2008), señala que cuando la documentación es considerada en forma global, estando incluido en un mecanismo administrativo, a fin de alcanzar respuestas con eficacia en lo administrativo, circulación, uso y la distribución de los documentos en los periodos de administración que comprende poder alcanzar su archivación los cuales están fundamentados en

fases que corresponden a los documentos, por tanto, la situación de la GD está relacionada a la verificación interior de la entidad, con el objeto de conocer la conexión que hay en ellos.

En el estudio se entiende que cuando se logra buenos resultados en la ejecución de la realización de cada propósito fundamental en la institución, así pues, eficaz en la toma de determinaciones, claridad en la administración y los actos de responsabilidad están sujetos a una sólida administración documental, cuando presidimos de un reporte claro, verídico, fiable y conveniente. (Momblanco y Castro, 2020).

En este sentido, se presenta el crecimiento en la sociedad con respecto a las informaciones y el entendimiento, que se fundamentan en avance que viene teniendo las TIC; es decir que esta herramienta causó un boom en el sistema documental de manera excepcional, generando un mejor uso y transmisión de la información; en las entidades del estado estas deben tener en cuenta la manera de planificar, dirigir y vigilar el origen documental, intercambio de reportes, y considerar que lo primordial es el factor humano. Frente a esto, las instituciones que manejan como recurso esencial las informaciones tienen que encaminarse a poner en funcionamiento estos tres sistemas SGD, SGI y SGC; teniendo como objetivo verificar, organizar bienes y el desarrollo provechoso, esto lleve a tener resultados positivos dentro de las entidades.

Chávez y Pérez (2012), define qué gestión documental establece que la administración está centrada en los sistemas, procesos teniendo con fin primordial la obtención, almacenar, acceder, exposición y emisión de los diferentes documentos que suelen ser usados por las instituciones. Es preciso considerar que la GD presenta un efecto notable que se observa un progreso de claridad en nuestras instituciones públicas. La precisión en los planes que va a referenciar la integración de exigencias en cuanto a transparentar que están determinadas por el reglamento actual durante el periodo del proceso de existencia de la documentación, que permita asegurar el camino positivo para que la población pueda acceder a la información de dominio público a partir

de SGD. (Cerrillo y Casadesús, 2018).

Por otro lado, los sistemas de (SGD) tienen como finalidad elemental, proveer y modernizar una institución y manejo desde la base de documentos que se realizan dichas entidades, teniendo la capacidad de contribuir a tener una considerable eficiencia institucional, reduciendo precios y acrecentando rendimiento. Ante lo cual, se presentan distintas conceptualizaciones que se basan en la fundamentación que indican los autores, entre los cuales tenemos:

Rodríguez y González (2002), señala que son sistemas son aplicados para administrar y procurar que íntegramente la dimensión de la información esté ligado a base, con ello la definición de documentos tendrá un significado considerable al conceptuarlo así, en referencia a que la información de manera absoluta esté representada en el soporte que sea conveniente, tanto en papel e informático.

Actualmente los recursos de información en una dependencia se guardan de manera separada en lugares distintos que pueden estar de manera interna como alojados en las PC de las computadoras, en los hardware, software y cuando se hace referencia al exterior nos refiere a lo que guarda la nube en cuanto a los diversos aplicativos que son utilizados en sus actividades cotidianas las entidades. Sin embargo, los recursos de informaciones tienen que tener una regulación en sus ámbitos de informática y con el objeto de ejecutar la normatividad, planes y procesos en el sistema de administración en cuanto a la documentación. (Nahabetián, 2015).

Asimismo, tener en cuenta que GD debe ser impulsada, dirigida por la dirección de la organización, quien debe ejercer el liderazgo y garantizar la disposición de recursos prescindibles para efectuar el cumplimiento de estas condiciones dadas. Para Eito y Calleja (2019), en estos tiempos la GD y la información se presenta como un procedimiento clave de excelencia, presentandoun efecto tan considerable en cuanto al ámbito social, político, informática ycomercial; en este sentido es de gran relevancia para el desarrollo

de la sociedad y en las instituciones. En la presente época se ha transformado en un propósito fundamental los avances de la tecnología, haciendo posible la utilización en su totalidad de la documentación que ingresan, salen y difunden al interior de las entidades. Asimismo, indicar que el actual concepto con respecto al sistema documental se ha convertido en una parte relevante para el sector empresarial, porque le permite una información organizada y eficiente que favorece la producción empresarial, teniendo en cuenta que al inicio de las etapas se crean los sistemas de GD en los que los recursos fundamentales formaron parte de un análisis para un funcionamiento exitoso.

Para Crespo (2019), en GD lo determina como un conjunto de procesos que están relacionados entre ellos, componiendo los procesos, el cual nos indica que la entidad es el productor en cuanto a procedimientos de archivos enfocándose su visión a los logros que desea alcanzar por medio de un manejo adecuado de los documentos. Es decir, que, conforme a las bases fundamentales de la GD, una planificación elemental en el manejo de archivos pretendiendo que la documentación que se plantea permanezca: seguros, genuinos, completos y accesibles en los periodos que se efectuó el ordenamiento de preservación.

Por otro lado, precisar que la documentación es de gran relevancia e utilidad para todas las organizaciones mayormente en las entidades públicas, ante lo cual se debe considerar su preservación, su manera de clasificar, que para ello debemos tener en consideración algunas estatutos o reglamentos que nos permitan aligerar la ubicación en el instante de requerirlo, cuál fuera el formato del documento solicitado, los cuales están localizados en el archivo de dichas instituciones de administración pública. También considerar que el estado de hoy afronta un crecimiento y extensión de la reproducción en información y documentos, su significación efectiva está en la certeza en el adecuado manejo, informar y disposición de los integrantes que lo usan. Así pues, mencionar que las instituciones deberán distinguir si las informaciones, reportes no están siendo administradas de modo eficiente y si al requerirlas no tenemos acceso para hacer uso de ellas en el instante oportuno, justo en esas



situaciones, generando una desvalorización.

Para López (2019) considera que en la GD los archivos son un recurso que contiene un conjunto de documentos los cuales están de manera organizada, cual sea su fecha, su forma y soporte material, que están almacenados las informaciones en un proceso natural por una Institución Pública, de modo que permita su utilización en el proceso de determinaciones y el desempeño será como una certificación ante los demás. Por lo que, los documentos demuestran que son respuestas a determinaciones en varios aspectos que se dentro en una organización.

Por otro lado, las diferentes instituciones se encuentran afrontando enormes problemas a causa del enorme magnitud, fortaleza y abundancia de informaciones suele producirse de manera diaria, se conduce presentándose un dificultoso acercamiento a estas. Se presenta también el problema en cuanto a las distintas formas de los documentos, deterioro acelerado, no permitiendo su obtención oportuna por parte de los administrados que la requieren, presenta una falta trabajo en equipo en la productividad de la documentación, teniendo en cuenta los abundantes procedimientos en los sistemas administrativos, asimismo padecen de elementos esenciales como técnicas, normas y estrategias que son necesarias para el funcionamiento y preservación, esto nos revela la deficiencia que se presenta en administrar la documentación.

Por consiguiente, es preciso mencionar que gestionar documentos es parte integral de las actividades de las organizaciones y se dirige hacia la eficiencia, la eficacia y la preservación de la memoria institucional. Sin embargo, se presenta una dificultad debido a la falta de interacción que se suscita en estos dos: sistema de la calidad y GD, en general son vistas como sistemas independientes, lo cual no solo incide negativamente sobre el desempeño organizacional, sino que impide la capitalización del conocimiento que se genera y limita la formulación de propuestas innovadoras. (Álvarez, Castro y Peña, 2013).

Por otra parte, el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – (COFOPRI) es una entidad adscrita al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, realiza procesos en materia de formalizar las viviendas en zonas urbanas, Mercados públicos, Urbanizaciones populares que se encuentran haciendo vivencia de manera informal, esperando acceder a titularse. En tanto, la entidad busca brindar beneficios a través de las actividades que realiza en el ámbito de la formalidad a nivel nacional. Por ello, la formalidad de los pueblos permite tener un estado plenamente formalizado y del catastro con fines multipropósito, que permita el desarrollo sostenible en beneficio de toda la población.

En tal sentido, COFOPRI está inmerso en el problema de la GD presenta una debilidad en cuanto para almacenar, administrar y controlar el flujo de información en la entidad. Así pues, enfrenta falencias en organizar los documentos el cual es un factor relevante para el éxito de una institución. Asimismo, para organizar, compartir, aligerar el flujo del trabajo de forma eficiente, el sistema de GD debe contener ciertas características esenciales para gestionar documentos que debe estar organizada y planificada siendo fundamental para el buen desempeño en la entidad. Por otro lado, con finalidad de brindar atención al administrado en periodo breve, esto permitirá cumplir de forma adecuada el trabajo, considerando que dar una buena atención a la población nos permite tener una mayor eficiencia. Sin embargo, si la GD se mantiene de igual manera causara reclamos, quejas y desaprobación debido al retraso y equivocación en el trámite que se gestiona ante la entidad. También indicar que se presentan deficiencias con respecto a la capacidad de respuesta, rapidez en los trámites, a la ejecución de programaciones de empadronamientos, el levantamiento de contingencias, formalización de terrenos y la disminución de la informalidad, entre otros. (COFOPRI, 2018).

Según Moreno (2018) refiere que los desarrollos de estrategias permiten la Incorporación en referencia al procedimiento administrativo que funciona como un instrumento que propicia la excelencia en las instituciones,

verificación y administrar los documentos son producidos de manera frecuente. Por ello, son factores indispensables, esenciales que permite el logro positivo en el sistema empresarial, que con lleva a entender que es a causa de una buena determinación responsable y oportuna.

En este sentido Hernández (2011), nos dice que tiene que ver con proceso mental del administrado, en cual presenta las observaciones intelectuales, físicos y emocionales, esto sucede para dar atención a una exigencia o de interés informativo. La sociedad presenta una valoración, debido a que diferencian los propósitos y la perspectiva en referencia a respuestas recibidas.

Asimismo, satisfacción procede analizar de forma siguiente después de haber realizado la obtención del objeto y teniendo en cuenta las perspectivas originadas antes de ejecutar la adquisición; se definió la satisfacción del usuario: es el grado emocional del ser humano que se da confrontar el beneficio recibido o beneficio con perspectivas. Asimismo, por satisfacción se entiende que es la apreciación que efectúa un administrado en cuanto al beneficio y va tener en cuenta si el beneficio ofrecido a dado respuesta a sus exigencias y posibilidades. En el caso de realizarse lo indicado entonces origina la insatisfacción. (Kotler y Armstrong, 2003).

Para los autores Pezo, Montalván, Guerrero y Yanca, (2020), los autores mencionan que es necesario distinguir la relevancia de disponer de informaciones que permitan resaltara la precepción que tiene el administrado en referencia el avance de las labores que realizan los trabajadores en la entidad, para tener conocimiento de las solidez y limitación del producto, es necesario para apoyar al soporte del mismo y prosperar en el avance de la misión, esto permita el crecimiento en cuanto a satisfacción de los administrados.

Por otro lado, SERVQUAL es un instrumento creado por Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), permite medir la percepción del administrado. Este mecanismo nos permite medir la satisfacción del usuario atreves de cinco

dimensiones para lo cual utiliza el SERVQUAL. Asimismo, lo conforma 2 elementos: primero, se consideran 22 aseveraciones anotando la expectativa, así como del beneficio que se espera, y conveniente; segundo, constituido por 22 aseveraciones en cuanto al beneficio recibido. La aseveración siendo medida por la Escala de Likert. (Hernández, 2011).

Cabe precisar, que a través del SERVQUAL va determinar satisfacción del administrado, se presenta 4 dimensiones que son confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y accesibilidad, ante esto procederá a explicar cada dimensión en los siguientes: La fiabilidad: tener la competencia adecuada en brindar una atención adecuada. También, guarda relación con habilidad de prestar servicio de forma precisa. La capacidad de respuesta: contar con la capacidad para de ayudar a las personas, también proveerle una asistencia veloz y adecuado en periodo adecuado. La empatía: tiene la competencia y talento que le permite darse cuenta así pues asistir satisfactoriamente al usuario, así pues, el cual refiere en la atención personalizada. La accesibilidad: Facilidad que proporciona la estructura urbana para el desplazamiento de un punto a otro dentro del espacio. Con la posibilidad de acceder con facilidad a una cosa o a una persona.

Ante esto, la gestión de la calidad y de manera específica la satisfacción del administrado, refiere que es una herramienta principal en cuanto valorar el beneficio, nos indica que obtienen una consideración notable a los que ejecutan la administración de bienes y planes estratégicos en tema de salubridad. Frente a estas situaciones establece desafío a alcanzar razonables índices en satisfacción en los pacientes. Ante esto, entidades referidas a Salud se preocupan por asegurar la eficiencia en las atenciones de salubridad y la eficacia en el gestionamiento se debe tener conocimiento de las ideas que tienen los pacientes referidos al procedimiento asistencial. (Casanova, Álvarez, Oliva y Rodríguez, 2018).

En cuanto satisfacción señala que sería oportuno promover y modernizar todos servicios para ser de excelencia en las dependencias

públicas, por tanto, si se busca alcanzar el éxito es establecer una mejora aplicando estrategias innovadoras que maravillen a los administrados al mismo tiempo y como consecuencia acrecentar de manera considerable la satisfacción en cada uno de ellos. Será apropiado fomentar siendo muy relevante efectuar mediciones con respecto a satisfacción para conocer si están siendo favorables de manera que garanticen la tranquilidad de los administrados que acuden a los diferentes servicios, siendo necesario aportar actuales estrategias que ayuden a perfeccionar la atención de manera permanente y fortalezcan una satisfacción óptima en cada institución. (Arévalo, Acevedo, Morillo, Díaz y Santacruz, 2018).

### III. METODOLOGÍA

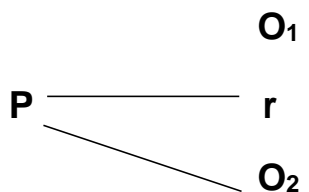
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo aplicativo, porque propone dar solución a problemas prácticos haciendo la investigación más precisa.

Según lo expuesto por Valderrama (2002) la investigación está alineada a un fin correlacional porque busca determinar la relación de las variables gestión documental y satisfacción del administrado, por esto la investigación presenta un enfoque cuantitativo porque se basa en pruebas estadísticas para responder a los objetivos planteados en la investigación, así pues, según su alcance temporal se considera transversal.

El enfoque del presente trabajo de investigación es Cuantitativo, usa la recolección de datos para probar la hipótesis. “La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: Cuantitativa, Cualitativa y mixta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El presente estudio de investigación se aplicó el modelo de diseño que es no Experimental – Correlacional porque este tipo de investigación no se manipula forma intencional la variable de estudio, sino que se observó en un solo momento, el diseño es el siguiente:



**Dónde:**

**P** = Población

**O<sub>1</sub>** = Representa en la variable 1: Gestión documental

**r** = Relación entre las variables

O<sub>2</sub> = Representa en la Variable 2: Satisfacción del administrativo

### 3.2. Variables y operacionalización

El estudio de investigación se encuentra constituido por dos variables y su relación entre Gestión documental representada por O1 y Satisfacción del administrado representada por O2.

#### **Variable O1: var1 Gestión documental**

##### Definición conceptual

Indica que la gestión documental es un “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos” (Russo, 2009).

##### Definición operacional

La gestión documental es un Conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, y para medirla se emplea un cuestionario, en cual se clasifica de acuerdo a sus dimensiones, documentación, administración documental y conservación documental.

##### Indicadores

Fácil acceso de la documentación

Lugar establecido para el archivo documental

almacenado Clasificación documental en archivos

Indagación inmediata de la

documentación. Se usa estrategias para

conservación.

Se conserva sin ninguna precaución

## **Variable O2: var2 Satisfacción del administrado**

### Definición conceptual

Se define la satisfacción como el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas. (Kotler y Armstrong, 2003).

### Definición operacional

Es la evaluación que hace el administrado acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad, se mide además mediante el cuestionario SERVQUAL, el cual se clasifica de acuerdo a las dimensiones, rendimiento percibido, eficiencia y expectativas.

Productos

Satisfacción

Rendimiento

Capacidad

Operativo

Necesidades

Rapidez en la atención

Solución de problemas

### **3.3. Población**

Respecto a la población objeto de estudio, esta se encontró conformada por los administrados (usuarios), atendidos por diversos trámites documentarios en la oficina zonal COFOPRI Huaraz correspondiente al año 2021; concretándose entonces una población finita. De acuerdo a lo sostenido por Pineda, Alvarado y Canales (1994), la población es definida como una cantidad exacta de la población y se estima de manera probabilística y todos los sujetos tienen las mismas características y pueden ser



seleccionados para formar parte del estudio realizado por el investigador.

Según Ramírez (1999), una población finita es aquel conjunto de elementos que la componen pueden contabilizarse y conocer su cuantía, se encuentra delimitado. Por tanto, cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador.

Considerando lo antes citado, la población finita es cuando el investigador cuenta con un registro de los elementos que conforman la población en estudio.

Respecto a la población, se tomó como referencia información histórica del año 2020 la cantidad de atenciones, identificándose al mes de julio con un total de 100 atenciones, en ese sentido, esta fue la cantidad de administrados que se consideró como objeto de estudio y de quienes se recolectó la información necesaria.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos** **Técnica, validez y confiabilidad**

Respecto a la técnica, se utilizó la encuesta, la cual permitió estructurar los ítems, con opciones de respuesta, mostrando como resultado la percepción de los administrados respecto a la gestión documental y la satisfacción.

#### **Instrumentos**

##### **Variable 1: Gestión documental**

Título: Cuestionario para medir la gestión de documental

Autor: Carrasco (2013)

Administración:

Individual Duración:

20 minutos

Estructura del instrumento: el cuestionario que se utilizó estaba conformado

por 13 preguntas, la cual se encuentra dividida de acuerdo a las dimensiones de la variable gestión documental, entre tanto, se midió en base a la escala tipo Likert, en donde 1 es nunca, 2 es medio y 3 es siempre.

## **Variable 2: Satisfacción de los administrados**

Título: Cuestionario para medir la satisfacción de los administrados

Autor: Ulloa (2019)

Administración:

Individual Duración:

20 minutos

Estructura del instrumento: el cuestionario que se utilizó estaba conformado por 16 preguntas, la cual se encuentra dividida de acuerdo a las dimensiones de la variable satisfacción del administrado, entre tanto, se midió en base a la escala tipo Likert, en donde 1 es nunca, 2 es a veces y 3 es siempre, en cuanto al baremo, 18 – 30 es baja, de 31 – 42 es medio y de 43 – 54 es alta.

## **Validación**

La aprobación del instrumento que se utilizó fue sometido a juicio de tres (3) profesionales expertos en la materia de gestión pública, con la finalidad de verificar y autenticar su contenido a fin de quedar expedito para su aplicación. Siendo los especialistas que validaron los instrumentos son:

Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio

Mg. Cesar Roberto Romero

Flores Dr. Manuel Antonio

Alva Olivos

Finalizando que los profesionales expertos no observaron ninguna incoherencia en los instrumentos, dando su aprobación para su ejecución en campo.

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación de los instrumentos, estos fueron validados mediante 3 expertos, posterior a ello, se desarrollaron las debidas planificaciones con la entidad en estudio, aplicar la ejecución de los instrumentos; una vez realizado ello, se diseñó una base de datos en donde se clasifico la data recopilada para su procesamiento, luego se aplicó el coeficiente de correlación determinado y así determinar los objetivos planteados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se aplicó los instrumentos de recolección de datos, estos han sido procesados con ayuda del software estadístico SPSS en su versión 23, entre tanto, se utilizó la estadística descriptiva para determinar el nivel de la gestión documentaria y la satisfacción de los administrados, por otro lado, se hizo uso también de la estadística inferencial para determinar los objetivos de correlación, además se realizó el contraste de la hipótesis de la investigación.

Cabe señalar que en la presente investigación se estudió variables cualitativas, las cuales presentaron medidas ordinales, en ese sentido, los datos de la población son no paramétricos, es por ello que se empleó como coeficiente de correlación el estadístico de Rho de Spearman, que de acuerdo a Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, y Cánovas (2009), mencionaron que generalmente para calcular el coeficiente de Pearson para determinar el grado de asociación de una variable, varía de acuerdo a si es cualitativa o cuantitativa, para el caso del primero, se manejan datos no paramétricos, se empleó para ello Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto a aspectos éticos, se tomó en cuenta los requisitos del código de ética del artículo 14 de la Universidad César Vallejo, así también, se dio

consentimiento a la misma para que pueda publicar la presente investigación una vez se encuentre culminada. Así mismo, se tomó en cuenta el art. 15, además se empleó la normativa APA en su 7ma edición para efectos de citación y referencia, en tal sentido, no se dio lugar a violación de derechos de autor. Se guardó la confiabilidad de las personas a las cuales se aplicó los instrumentos de recolección de datos.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo general determinar la relación entre Gestión documental y la satisfacción del administrado en COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

*Tabla 1 Distribución de la correlación entre la Gestión documental y la satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Rho de Spearman    |                  | Satisfacción del administrado |
|--------------------|------------------|-------------------------------|
| Gestión documental | Rho              | ,698**                        |
|                    | Sig. (bilateral) | ,000                          |
|                    | N                | 100                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla 1 se encontró una relación moderada de (Rho =,698) y estadísticamente significativo ( $p < 0.01$ ) entre la gestión documental y la satisfacción de los evaluados en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021. Considerar que el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa

Objetivo específico determinar la relación entre Gestión documental y los componentes de la satisfacción del administrado en COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

Tabla 2 *Distribución de la correlación entre la Gestión documental y los componentes de la Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Rho de Spearman |                     | Rendimiento<br>percibido | Eficiencia | Expectativas |
|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|--------------|
| Gestión         | Rho                 | ,634**                   | ,673**     | ,564**       |
| Documental      | Sig.<br>(bilateral) | ,000                     | ,000       | ,000         |
|                 | N                   | 100                      | 100        | 100          |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla 2 se encontró que la gestión documental, tiene una correlación moderada con un valor de (Rho=0,634 y  $p < 0,01$ ) con el rendimiento; también se observa que tiene una correlación moderada con un valor de (Rho=0,673 y  $p < 0,01$ ) con la eficiencia; por último, se encontró en la tabla una correlación moderada con un valor de (Rho=0,564 y  $p < 0,01$ ) con las expectativas. Considerar que el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa.

Objetivo específico determinar la relación entre la satisfacción y los componentes de la gestión documental del administrado en COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

*Tabla 3 Distribución de la correlación entre la Satisfacción y los componentes de la Gestión documental percibida por los administrados de la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Rho de       |             |               | Administración | Conservación |
|--------------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Spearmen     |             | Documentación | documental     | documental   |
| Satisfacción | Rho         | ,682**        | ,658**         | ,576**       |
| del          | Sig.        | ,000          | ,000           | ,000         |
| administrado | (bilateral) |               |                |              |
|              | N           | 100           | 100            | 100          |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla 3 se encontró una relación moderada entre las variables, donde la satisfacción del administrado tiene correlación moderada con un valor de (Rho=0,682 y  $p < 0,01$ ) con la documentación; se observó también que hay una correlación moderada con un valor de (Rho=0,658 y  $p < 0,01$ ) con la administración documental; Por último, se encontró que hay una correlación moderada con un valor de (Rho=0 ,576 y  $p < 0,01$ ) con la conservación documental. Considerando además el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa.

Objetivo específico determinar la relación entre los componentes de la gestión documental y los componentes de la satisfacción del administrado en COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.

*Tabla 4 Distribución de la correlación entre los componentes de la Gestión documental y los componentes de la Satisfacción percibida por los administrados de la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Rho de Spearman           |             | Rendimiento |            |             |
|---------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
|                           |             | percibido   | Eficiencia | Expectativa |
| Documentación             | Rho         | ,603**      | ,677**     | ,530**      |
|                           | Sig.        | ,000        | ,000       | ,000        |
|                           | (bilateral) |             |            |             |
|                           | N           | 100         | 100        | 100         |
| Administración documental | Rho         | ,579**      | ,626**     | ,564**      |
|                           | Sig.        | ,000        | ,000       | ,000        |
|                           | (bilateral) |             |            |             |
|                           | N           | 100         | 100        | 100         |
| Conservación documental   | Rho         | ,584**      | ,577**     | ,390**      |
|                           | Sig.        | ,000        | ,000       | ,000        |
|                           | (bilateral) |             |            |             |
|                           | N           | 100         | 100        | 100         |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Se observa una relación moderada entre los componentes, donde la documentación presenta una correlación directa de (Rho=0,603 y  $p < 0,01$ ) con el rendimiento; se observó también que hay una correlación directa de (Rho=0,677 y  $p < 0,01$ ) con la eficiencia; también se encontró que hay correlación directa de (Rho=0,530 y  $p < 0,01$ ) con las expectativas. Asimismo, la administración documental tiene una correlación moderada de (Rho=0,579 y  $p < 0,01$ ) con el rendimiento; se observó que hay una correlación moderada de (Rho=0,626 y  $p < 0,01$ ) con la eficiencia; se encontró que hay una correlación moderada de (Rho=0,564 y  $p < 0,01$ ) con las expectativas. Por tanto, la conservación documental tiene una correlación moderada de



( $Rho=0,584$  y  $p<0,01$ ) con el rendimiento; se observó una correlación moderada de ( $Rho=0,577$  y  $p<0,01$ ) con la eficiencia; se encontró una correlación moderada de ( $Rho=0,390$  y  $p<0,01$ ) con las expectativas. Considerando además el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa.

Según el objetivo descriptivo se determinó los niveles de la variable gestión documental.

*Tabla 5 Frecuencia de los niveles de la Gestión documental existente en la entidad COFOPRI Huaraz -Ancash 2021.*

| Gestión documental |            |            |
|--------------------|------------|------------|
| Nivel              | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo               | 35         | 35,0       |
| Medio              | 39         | 39,0       |
| Alto               | 26         | 26,0       |
| Total              | 100        | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas.

#### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 5 se observó que la variable gestión documental de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 35,0%, también se encontró el 39,0% considerándolo en un nivel medio a la gestión documental y el 26,0% confirman como un nivel alto a la gestión documental.

Según el objetivo descriptivo se determinó los niveles de la variable satisfacción del administrado.

*Tabla 6 Frecuencia de los niveles de la Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Nivel            | Satisfacción del administrado |            |
|------------------|-------------------------------|------------|
|                  | Frecuencia                    | Porcentaje |
| Bajo             | 57                            | 57,0       |
| Medio            | 26                            | 26,0       |
| Alto             | 14                            | 14,0       |
| Total            | 97                            | 97,0       |
| Perdidos sistema | 3                             | 3,0        |
| Total            | 100                           | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas.

### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 6 se observó que la variable satisfacción del administrado de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 57,0%, también se encontró el 26,0% considerándolo en un nivel medio a la satisfacción del administrado y el 14,0% confirman como un nivel alto a la satisfacción del administrado.

Según el objetivo descriptivo se determinó los niveles de la distribución del componente de documentación de la gestión documental.

*Tabla 7 Frecuencia de los niveles de la Documentación en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Nivel | Documentación |            |
|-------|---------------|------------|
|       | Frecuencia    | Porcentaje |
| Bajo  | 10            | 10,0       |
| Medio | 60            | 60,0       |
| Alto  | 30            | 30,0       |
| Total | 100           | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas

#### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 7 se observó que en la dimensión documentación de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 10,0%, también se encontró el 60,0% considerándolo en un nivel medio a la documentación y el 30,0% confirman como un nivel alto a la documentación.

*Tabla 8 Frecuencia de los niveles de la Administración documental en la entidad COFOPRI - Huaraz - Ancash 2021.*

| Administración documental |            |            |
|---------------------------|------------|------------|
| Nivel                     | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo                      | 17         | 17,0       |
| Medio                     | 62         | 62,0       |
| Alto                      | 21         | 21,0       |
| Total                     | 100        | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas

### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 8 se observó que en la dimensión administración documental de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 17,0%, también se encontró el 62,0% considerándolo en un nivel medio la administración documental y el 21,0% confirman como un nivel alto a la administración documental.

*Tabla 9 Frecuencia de los niveles de la Conservación documental en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Nivel | Conservación documental |            |
|-------|-------------------------|------------|
|       | Frecuencia              | Porcentaje |
| Bajo  | 9                       | 9,0        |
| medio | 45                      | 45,0       |
| Alto  | 46                      | 46,0       |
| Total | 100                     | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 9 se observó que en la dimensión conservación documental de la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 9,0%, también se encontró el 45,0% considerándolo en un nivel medio a la conservación documental y el 46,0% lo ubican en un nivel alto a la conservación documental.

*Tabla 10 Frecuencia de los niveles del Rendimiento en la entidad  
COFOPRIHuaraz - Ancash 2021.*

| Rendimiento percibido |            |            |
|-----------------------|------------|------------|
| Nivel                 | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo                  | 24         | 24,0       |
| Medio                 | 53         | 53,0       |
| Alto                  | 23         | 23,0       |
| Total                 | 100        | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 10 se observó que en la dimensión rendimiento en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 24,0%, también se encontró el 53,0% considerándolo en un nivel medio al rendimiento y el 23,0% confirman como un nivel alto al rendimiento.

*Tabla 11 Frecuencia de los niveles de la Eficiencia en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash 2021.*

| Eficiencia |            |            |
|------------|------------|------------|
| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo       | 12         | 12,0       |
| Medio      | 61         | 61,0       |
| Alto       | 27         | 27,0       |
| Total      | 100        | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 11 se observó que en la dimensión eficiencia en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 12,0%, también se encontró el 61,0% considerándolo en un nivel medio a la eficiencia y el 27,0% confirman como un nivel alto a la eficiencia.



*Tabla 12 Frecuencia de los niveles de las Expectativas en la entidad COFOPRIHuaraz - Ancash 2021.*

| Expectativas |            |            |
|--------------|------------|------------|
| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo         | 17         | 17,0       |
| Medio        | 63         | 63,0       |
| Alto         | 20         | 20,0       |
| Total        | 100        | 100,0      |

Fuente: Base de datos de las encuestas

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis en la tabla 12 se observó que en la dimensión expectativas en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, se encuentra en un nivel bajo, representando el 17,0%, también se encontró el 63,0% considerándolo en un nivel medio a las expectativas y el 20,0% lo ubican en un nivel alto a las expectativas.

## V. DISCUSIÓN

En la tabla 1 encontramos al analizar la relación entre gestión documental y la satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, dando como resultado una correlación moderada con un valor  $Rho=0,698$  y  $p < 0.01$ , entre la gestión documental y la satisfacción de los administrados; así pues, los datos hallados tienen cierta similitud con la investigación realizada por Mesa (2018), quien realizó su investigación la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huarí 2018, el estudio concluyó que la gestión documental tiene una alta correlación con un valor de Rho Spearman de 0,920, se tiene que la significancia de valor  $p < 0.05$ , afirmando que la gestión documental tiene relación directa con la satisfacción del usuario.

En la tabla 2 encontramos que la gestión documental tiene una correlación moderada de ( $Rho=0,634$  y  $p<0,01$ ) con el rendimiento; se observa que tiene una correlación moderada de ( $Rho=0,673$  y  $p<0,01$ ) con la eficiencia, también se encontró tiene una correlación moderada de ( $Rho= 0,564$  y  $p<0,01$ ) con las expectativas. De acuerdo con Cruz (2012), la gestión de dichos documentos, el cual debe orientarse de acuerdo a una documentación normativa en el cual tenga claro los procedimientos a considerar oportunamente en el instante de ejecutar la gestión documental, agregando algunas técnicas que permite contribuir a realizar una gestión positiva, logrando alcanzar así eficacia y eficiencia.

En la tabla 3 encontramos que la satisfacción del administrado tiene una correlación moderada de ( $Rho = 0,682$  y  $p<0,01$ ) con la documentación; se observa que tiene una correlación moderada de ( $Rho=0,658$  y  $p<0,01$ ) con la administración documental; también se encontró que tiene una correlación moderada de ( $Rho=0,576$  y  $p<0,01$ ) con la conservación documental. De acuerdo Martínez y De Mingo (2018), la documentación debe estar organizado, prosiguiendo una categorización que le conferirá de manera automática un conjunto tanto de metas y datos que están relacionados, con el

fin de asegurar la confiabilidad, probidad y seguimiento, así pues, comunicar tanto el grado de protección como también los periodos de mantenimiento.

En tabla 4 encontramos que la documentación tiene una correlación moderada con un valor de ( $Rho=0,603$  y  $p<0,01$ ) con el rendimiento; se observó que hay unacorrelación moderada de ( $Rho=0,677$  y  $p<0,01$ ) con la eficiencia; también se encontró una correlación moderada de ( $Rho=0,530$  y  $p<0,01$ ) con la expectativa. Asimismo, la administración documental tiene correlación moderada de ( $Rho=0,579$  y  $p<0,01$ ) con el rendimiento; se observó una correlación moderada de ( $Rho=0,626$  y  $p<0,01$ ) con la eficiencia; también se encontró una correlación moderada de ( $Rho=0,564$  y  $p<0,01$ ) con las expectativas. Por tanto, la conservación documental tiene una correlación moderada de ( $Rho=0,584$  y  $p<0,01$ ) con el rendimiento; se observó una correlación moderada de ( $Rho=0,577$  y  $p<0,01$ ) con la eficiencia; también se encontró una correlación moderada de ( $Rho=0,390$  y  $p<0,01$ ) con las expectativas. Los datos hallados tienen cierta similitud con la investigación realizada por Mesa (2018), realizó su estudio concluyendo que la gestión documental tiene una alta correlación directa positiva con un valor de Rho Spearman de 0,920, se tiene que la significancia de valor  $p < 0.05$ , con la satisfacción del usuario.

En la tabla 5 encontramos que la variable gestión documental existente en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash presenta un nivel medio ocupando una frecuencia mayor, se observó en la gestión documental que el 39,0% de los encuestados manifiestan que es de nivel medio. De acuerdo Momblanc y Castro (2020), cuando se logra buenos resultados en la ejecución de la realización de cada propósito fundamental en la institución, así pues, eficaz en la toma de determinaciones, claridad en la administración y los actos de responsabilidad están sujetos a una sólida administración documental, cuando presidimos de un reporte claro, verídico, fiable y conveniente.

En la tabla 6 encontramos que la variable satisfacción del administrado existente en la entidad COFOPRI Huaraz –Ancash, 2021 presenta un nivel bajo ocupando una frecuencia mayor, se observó en la satisfacción del

administrado que el 57% de los encuestados manifiestan que es de nivel bajo. De acuerdo con Alvarado (2015), menciona actualmente las organizaciones tienen como base del éxito la constante mejora de sus procesos, y para ello es vital una adecuada y correcta gestión documentaria, la cual asegurará que los colaboradores puedan catalogar toda la información necesaria para brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los administrados.

En la tabla 7 encontramos, que cuanto a gestión documental en la dimensión documentación se encuentra en un nivel medio ocupando una frecuencia mayor, se observó en la documentación que el 60% de los encuestados manifiestan que es de nivel medio. De acuerdo con Cerrillo y Casadesús (2018), la precisión en los planes que va a referenciar la integración de exigencias en cuanto a transparentar que están determinadas por el reglamento actual durante el periodo del proceso de existencia de la documentación, que permita asegurar el camino positivo para que la población pueda acceder a la información de dominio público.

En la tabla 8 encontramos, que cuanto a gestión documental en la dimensión administración documental se encuentra en un nivel medio ocupando una frecuencia mayor, se observó en la administración documental que el 62% de los encuestados manifiestan que es de nivel medio. De acuerdo con Eito y Calleja (2019), con respecto al sistema documental se ha convertido en una parte relevante para sector empresarial, porque le permite una información organizada y eficiente que favorece la producción empresarial, teniendo en cuenta que al inicio de las etapas se crean los sistemas de Gestión Documental en cual los recursos fundamentales formaron parte de un análisis para un funcionamiento exitoso.

En la tabla 9 encontramos, que cuanto a gestión documental en la dimensión conservación documental se encuentra en un nivel alto ocupando una frecuencia mayor, se observó en la conservación documental que el 46% de los encuestados manifiestan que es de nivel alto, pero también indicar que el 45% se percibe como un nivel medio. De acuerdo con López (2019) considera

que en la gestión documental los archivos son un recurso que contiene un conjunto de documentos los cuales están de manera organizada, cual sea su fecha, su forma y soporte material, que están almacenados las informaciones en un proceso natural por una Institución Pública, de modo que permita su utilización en el proceso de determinaciones y el desempeño será como una certificación ante los demás.

En la tabla 10 observamos, en cuanto a satisfacción del administrado en la dimensión rendimiento se encuentra en un nivel medio ocupando una frecuencia mayor moderado, se observó en el rendimiento que el 53,0% de los encuestados manifestaron que es de nivel medio. De acuerdo con los autores Pezo, Montalván, Guerrero y Yancha, (2020), es necesario distinguir la relevancia de disponer de informaciones que permitan resaltar la precepción que tiene el administrado en referencia al avance de las labores que realizan los trabajadores en la entidad, para tener conocimiento de las solidez y limitación del producto, es necesario para apoyar al soporte del mismo y prosperar en el avance de la misión, esto permitirá el crecimiento en cuanto a satisfacción de los administrados.

En la tabla 11 observamos, en cuanto a satisfacción del administrado en la dimensión de la eficiencia se encuentra en un nivel medio ocupando una frecuencia mayor moderado, se observó en la eficiencia que el 61,0% de los encuestados lo ubicaron en el nivel medio. De acuerdo con Álvarez, Castro y Peña (2013), gestionar documentos es parte integral de las actividades de las organizaciones y se dirige hacia la eficiencia, la eficacia y la preservación de la memoria institucional. Sin embargo, se presenta una dificultad debido a la falta de interacción que se suscita en estos dos: sistema de la calidad y gestión documental, en general son vistas como sistemas independientes, lo cual incide negativamente sobre el desempeño organizacional.

En la tabla 12 observamos, que en cuanto a satisfacción del administrado en la dimensión de las expectativas se encuentra en un nivel medio ocupando una frecuencia mayor moderado, se observó que en la dimensión expectativas

presenta el 63% que lo considera en el nivel medio. De acuerdo con Arévalo, Acevedo, Morillo, Díaz y Santacruz (2018), menciona que la satisfacción sería oportuna promover y modernizar todos servicios para ser de excelencia en las dependencias públicas, por tanto, si se busca alcanzar el éxito es establecer una mejora aplicando estrategias innovadoras que maravillen a los administrados al mismo tiempo y como consecuencia acrecentar de manera considerable la satisfacción en cada uno de ellos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero** Se determinó que existe una relación directa positiva, significativa ( $Rho = 0.698$ , sig. = 0.000) entre la gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021, llegando a demostrar que los procesos de la gestión documental contribuyen al propósito de mantener siempre satisfechos a los administrados de la entidad COFOPRI Huaraz, es por esto que es imprescindible establecer mecanismos que optimicen la gestión documental.

**Segundo** Respecto al porcentaje se observó que el nivel de gestión documental existente en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash, se encontró que el 35% se considera como un nivel bajo, el 39% se evalúa como nivel medio y el 26,0% lo ubican como nivel alto, ante esto indica que la gestión documental que brinda la entidad COFOPRI Huaraz no tienen una percepción favorable para los participantes del estudio, por ello se necesita establecer mecanismos que beneficien su percepción.

**Tercero** Respecto al porcentaje se observó que el nivel de satisfacción del administrado existente en la entidad COFOPRI Huaraz - Ancash, se encontró que el 57,0% se considera como un nivel bajo, el 26,0% se evalúa como nivel medio y el 14,0% lo ubican como nivel alto, lo cual muestra que no hay una buena satisfacción de los administrados por ellos imprescindible establecer mecanismos que contribuyan a la satisfacción del administrado.

**Cuarto** Observamos que hay una relación directa significativa con un registro de ( $Rho = 0,634$ , sig=0.000) entre la gestión documental y el rendimiento percibido por los administrados de COFOPRI Huaraz, se demuestra que el rendimiento beneficia al progreso y la calidad de la gestión documental que se brinda a los administrados.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero** Se recomienda a la jefatura de la oficina zonal Ancash – COFOPRI a promover la implementación de planes, programas que conlleve a mejorar en los procesos de la gestión documental, que permita brindar una atención inmediata, alcanzar la satisfacción por el servicio y por ende cambiar la percepción negativa que se tiene de la entidad pública.

**Segundo** Proponer la Implementación y mejora de la infraestructura del ambiente que corresponde a la administración documental, que permita facilitar el acceso a la documentación y sea eficaz el flujo de los tramites y brindar información a los usuarios en tiempo rápido.

**Tercero** A los funcionarios fomentar la programación de talleres de capacitación dos veces al mes en temas de calidad atención dirigido a los colaboradores para mejorar el servicio de la Oficina Zonal Ancash – COFOPRI.

**Cuarto** Se recomienda a los funcionarios que implementen archivadores y emplear las nuevas tecnologías para garantizar la preservación de los documentos.



## REFERENCIAS

- Andía, C., Pineda, A., Sottec V., Santos, J., Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar. *Revista Peruana de Biología*, XX (20), 18-22. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002\\_n20/pdf/satisfac\\_usuarioconsulta.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuarioconsulta.pdf)
- Arévalo, Á., Acevedo, L., Morillo, M., Díaz, G., y Santacruz, M. (2018). Caracterización de la satisfacción del usuario en los diferentes servicios de fisioterapia en Bogotá. *Revista Colombiana De Rehabilitación*, 3 (1), 12-20. Doi: <https://doi.org/10.30788/RevColReh.v3.n1.2004.262>
- Berrios Fernández, M. A. (2015). *Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas*. [Tesis de pre-grado, Universidad Privada Ricardo Palma]. Repositorio Institucional – Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1497>
- Borja Reyna, W. K. (2018). *Modelo de Implementación de un Sistema de Gestión Documental Integral basada en la Norma ISO 30301 para las Empresas Estatales del Perú* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Santa – Chimbote]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional del Santa. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3310>
- Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y Gestión de la información. *Boleta del Instituto Andaluz de Patrimonio histórico*, 34 (9), 226-230. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=190064>

- Carrión, E. y Fonda, E. (2015). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón DURÁN*. [tesis de pre-grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11313>
- Castro Prieto, M (2011). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena* [Tesis de pre-grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Mayor de San Marcos. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Castro, M. y Peña, G. (2013). Gestión del Conocimiento: Una Perspectiva desde la Gestión de la Calidad y la Gestión Documental. *Revista SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 5, (2) 101-118. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/2186>
- Chávez, Y. y Pérez, H. (2012). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelación*. *Revista Bibliotecas. Anales de Investigación*, 8 (9), 222-227. Recuperado de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>
- Chinchay Pajuelo, E. L. (2016). *Clima Organizacional en Relación a la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Yungay”- 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Antúnez de Mávalo]. Repositorio Institucional – Universidad Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2252>
- Chica Vélez, S. (2011). Gestión empresarial privada vs estatal. Una mirada a la administración pública. *Revista Administración & Desarrollo*, 53(39), 57-74. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf>

Organismo de Formalización de la Propiedad Informal COFOPRI (2018). *Informe para la Transferencia de Gestión de Mayo 2018 - Diciembre 2020*. Recuperado de <https://enlaces.cofopri.gob.pe/media/10304/informe-de-transferencia-de-gestion.pdf>

Toro Andrade, C. E. (2013). *Diseño del manual para la gestión documental de las Historias laborales en la Universidad de Nariño*. [Tesis de pre-grado, Universidad de Nariño]. Repositorio Institucional – Universidad de Nariño. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5211>

Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos en Simancas (España). *Revista Española de Documentación Científica*, 42 (4), 248-256. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1054>

Cruz Mundet, J. R. (2012). Archivística: Gestión de documentos y gestión de archivos en Madrid (España). *Revista Española de Documentación Científica*, 36 (4), 124-127. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/84>

Davis, K. y Newstrom J. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. México. (10ma edición). Editorial McGraw-Hill Interamericana.

De la Torre Vargas, D. (2014). Evolución de las demandas y requerimientos de los usuarios en organizaciones de Bogotá (Colombia). *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 2 (12), 45-62. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=23422>

Del llano, A., Álvarez, M., Oliva, Y., y Rodríguez, N. (2018). Evaluación de la satisfacción usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor. *Revista de Ciencias médicas de Pinar del Río*. 22 (4), 653-664. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/pinar/rcm-2018/rcm184d.pdf>

Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI. (23, julio 2021) *Lineamientos para la Implementación del Sistema de Gestión Documental* — SGD. [003]. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2035331/RGG%20N%C2%BA%20D000051-2021-GG.pdf.pdf>

Eito-Brun, R., y Calleja, C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española de Documentación Científica*, 43 (3), 2-14. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1297>

Fitzpatrick Roberts, B. (1991). Surveys of patients satisfaction: I- Important general considerations. *Revista British Medical Journal*, 302 (6781), 887– 889. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1669267/>

Font Aranda, O. (2014). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba*. [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio Institucional – Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/31699>

Fuentes Muñoz, S. (2019). Revisión de la situación política y económica de Venezuela. Cuadernos Administrativos. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 12 (1), 11- 46. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/364/36448449002/html/>

García, R., y Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: MINSA - ESSALUD, Chongoyape - Perú. *Revistas Científica TZHOECOEN*, 8 (2), 1-10. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

González Páramo, J. M. (1996). *Gestión Pública: conceptos e instituciones*. Barcelona, España. (edición ilustrada). Editorial Ariel S.A.

<https://www.researchgate.net/publication/283217584>

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas UNAM. *Revistas Científicas Complutenses*, 34 (1), 349-368.

Doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)

Jordina Llorens, A. (2015). Administración Pública y Satisfacción Ciudadana en Instituciones Estatales de San José de Nicaragua. *Revista Reflexiones*, 96 (2), 83-92. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>

Jurado Huamani, E. N. (2017). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión Documental Digital para una Institución Financiera. [Tesis de pre-grado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]. Repositorio Institucional – Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

<https://repositorio.unica.edu.pe/browse?type=author&value=Jurado>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *“Marketing”: An Introduction y Fundamentos de Marketing*. México. (10ma.edición). Editorial Pearson Educación Inc. S.A.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

López Riquelme, S. E. (2019). Document Management: Good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. *Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 7(1), 1-17.

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+\(2019\)](https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+(2019))

Morales González, G. (2016). La Evaluación del Desempeño Gubernamental y Cultura Organizacional: Reflexiones desde la Nueva Gestión Pública y la Sociología de las Organizaciones. *Revista de Administración Pública*, XLV (1),37-52. Recuperado de [https://www.inap.mx/portal/images/REVISTA\\_A\\_P/rap121.pdf](https://www.inap.mx/portal/images/REVISTA_A_P/rap121.pdf)

Martínez, A., y De Mingo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Revistas Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1 (19), 6-16. Recuperado de <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>

Meza Cruz, E. (2018.). Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018. [Tesis de pre-grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad José Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3230>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36 (49), 1-9  
Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Momblanc, L. y Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional*, 84 (1-12), 9-26. Recuperado de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>

Moreno Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Revista Signos, Investigación en*

*Sistemas de Gestión*, 10 (1), 113-125.

Doi: <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>

Nahabetián Brunet, L. (2015). Protección de datos y gestión documental: decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de la facultad Derecho*, 1 (39), 199-225. Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rfd/n39/n39a09.pdf>

Pezo, C., Montalván, J., Guerrero, G. y Yancha, C. (2020). Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7 (40), 2-23. Recuperado de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Pineda, E., Alvarado, E. y Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo del personal de salud*. Washington, E.U.A. 2da.edición. Editorial PALTEX. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>

Prada Rozas, O. (2018). *Análisis de la Gestión Documental de la Universidad Andina del Cuzco, Sede Larapa – 2018*. [Tesis de pre-grado, Universidad Andina de Cusco]. Repositorio Institucional – Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2912>

Rodríguez, J. y González, J. (2002). Integración de las Tecnologías de Flujo de Trabajo y Gestión Documental para la Optimización de los Procesos de Negocio. *Revista Ciencias de la Información*, 33 (3), 17-28. Recuperado de <https://docplayer.es/7244726-Integracion-de-las-tecnologias-de-flujo-de-trabajo-y-gestion-documental-para-la-optimizacion-de-los-procesos-de-negocio.html>

Ruiz Vélez, E. A. (2019). La Gestión Documental (GD) como Herramienta de Desarrollo relacionadora entre la Transparencia y el Acceso a la Información en Colombia. *Revista Académica Dictamen Libre*, 13 (25), 3-15.

Doi: <http://dx.doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5691>

Ruiz, M. y Bodes, A. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología GECONTEC*, 2 (1), 60-75. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/973>

Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona, España. (1ra edición digital). Editorial El Ciervo 96.S.A.

<http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28667/>

Sánchez, E. A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5101938>

Sierra, L. F. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(3), 243-255. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/1790/179026369003.pdf>

Soler, J. (2008). *La preservación de los documentos electrónicos*. (2ª Impresión) Barcelona, España. Editorial UOC, S.L.

<https://www.editorialuoc.cat/la-preservacion-de-los-documentos-electronicos>

Tapia, M. O. (2016). El Capital Intelectual Factor Elemental para la Calidad de Servicios y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y*



*Desarrollo*, 7(1), 5-15.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449846022001>

Valderrama, S. (2002). *Metodología de la Investigación científica*. Lima (Perú). Editorial San Marcos I. E. R. Ltda.

Zas, B. (2016). *Experiencias en psicología hospitalaria*. Cuba. ed. Vivian Lechuga. Editorial Alfepesi.org.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1988). "SERVQUAL": A múltiple - Ítem Scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing & Science Direct*, 64(1), 12-40.

[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

| Variables                         | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones                   | Indicadores   | Escala de medición  |
|-----------------------------------|---|--|-------------------------------|---|---|
| V1: Gestión Documental            | <p><b>Gestión Documental:</b></p> <p>Indica que la gestión documental es un "Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos" (Russo, 2009).</p> | <p>La gestión documental es un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, y para medirla se emplea un cuestionario, en el cual se clasifica de acuerdo a sus dimensiones, documentación, administración documental y conservación documental.</p>   | D1: Documentación             | Fácil acceso de la documentación                        | <p><b>Ordinal</b></p> <p>Bajo</p> <p>Moderado</p> <p>Alto</p> |
|                                   |   |  |                               | Lugar establecido para el archivo documental almacenado |   |
|                                   |   |  | D2: Administración Documental | Clasificación documental en archivos                    |   |
|                                   |   |  |                               | Indagación inmediata de la documentación                |   |
|                                   |   |  | D3: Conservación Documental   | Se usan estrategias para conservación                   |   |
|                                   |   |  |                               | Se conserva sin ninguna precaución                      |   |
| V2: Satisfacción del administrado | <p><b>Satisfacción del Administrado:</b> Se define la satisfacción como el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas. (Kotler y Armstrong, 2003)</p>  | <p>Es la evaluación que hace el administrado acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad, se mide además mediante el cuestionario SERVQUAL, el cual se clasifica de acuerdo a las dimensiones, rendimiento percibido, eficiencia y expectativas</p> | D1: Rendimiento percibido     | Producto  |   |
|                                   |   |  |                               | Satisfacción  |   |
|                                   |   |  | D2: Eficiencia                | Capacidad Operativa                                     | <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>                          |
|                                   |   |  | D3: Expectativas              | Necesidades   |   |
|                                   |   |  |                               | Rapidez en la atención                                  |   |
|                                   |   |  |                               | Solución de problemas                                   |   |

**Anexo 2.** Instrumento de recolección de datos

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN - GESTIÓN DOCUMENTAL**

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente los ítems relacionados con la gestión documental que ejecuta COFOPRI. Agradecería marcar con un aspa (X) de manera imparcial y consciente el número que usted cree conveniente para calificar mencionada pregunta, según los valores que a continuación le presentamos:

- 1)            Nunca            2) A veces            3) Siempre

| N°  | Ítems   | valoración |   |   |
|---|---|------------|---|---|
|   |   | 1          | 2 | 3 |
| <b>DIMENSIÓN: Documentación</b>             |   |            |   |   |
| 01  | COFOPRI dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere.  |            |   |   |
| 02  | Cuando realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información.                      |            |   |   |
| 03  | COFOPRI ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad.   |            |   |   |
| 04  | Considera que COFOPRI protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta.                                  |            |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: Administración Documental</b> |   |            |   |   |
| 05  | Cuando usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido.                                 |            |   |   |
| 06  | Las formas como se efectúan los tramites en COFOPRI le permite tener una atención rápida a su solicitud.                          |            |   |   |
| 07  | El servidor de COFOPRI encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere.   |            |   |   |
| 08  | Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de COFOPRI.                                      |            |   |   |
| 09  | Considera que los espacios asignado para archivo documentario permite una respuesta rápida a los tramites que realiza en COFOPRI. |            |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: Conservación Documental</b>   |   |            |   |   |
| 10  | Cuando usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan.            |            |   |   |
| 11  | Cuando solicita una copia de documentos emitidos por COFOPRI la imprimen desde su archivo digital.                                |            |   |   |
| 12  | Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo.                                      |            |   |   |
| 13  | Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de COFOPRI.                          |            |   |   |

GRACIAS POR SU APOYO

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN - SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente los ítems relacionados con la satisfacción del administrado que brinda COFOPRI. Agradecería marcar con un aspa (X) de manera imparcial y consciente el número que usted cree conveniente para calificar mencionada pregunta, según los valores que a continuación le presentamos:

1) Nunca    2) A veces    3) Siempre

| N°                                      | Ítems  | valoración |   |   |
|---|--|------------|---|---|
|   |  | 1          | 2 | 3 |
| <b>DIMENSIÓN: Rendimiento percibido</b> |  |            |   |   |
| 01                                      | Considera que hay una productividad laboral notoria en la entidad de COFOPRI.  |            |   |   |
| 02                                      | Los servidores públicos de COFOPRI cumplen con los plazos programados con respecto a su requerimiento.                         |            |   |   |
| 03                                      | Los servidores públicos de COFOPRI demuestran compromiso y realizan su trabajo conforme a las necesidades de los administrados |            |   |   |
| 04                                      | Usted se siente satisfecho con el trabajo que realizan los servidores públicos de COFOPRI.                                     |            |   |   |
| 05                                      | Considera que los trámites en COFOPRI son inmediatos debido al rendimiento laboral de los servidores públicos.                 |            |   |   |
| 06                                      | Considera usted que el rendimiento laboral de los colaboradores de COFOPRI es excelente.                                       |            |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>            |  |            |   |   |
| 07                                      | Los servidores de COFOPRI tiene el entendimiento necesario para responder a sus interrogantes.                                 |            |   |   |
| 08                                      | Considera que los servidores públicos de la entidad están capacitados para ocupar el puesto que atienden.                      |            |   |   |
| 09                                      | Considera usted que los servidores de COFOPRI son operativos para ejercer el puesto que atiende.                               |            |   |   |
| 10                                      | Se percibe que el personal de COFOPRI están instruidos para ejercer el puesto que atiende.                                     |            |   |   |
| 11                                      | Considera que la capacidad académica del servidor está a la altura para dar respuesta a sus consultas.                         |            |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: Expectativas</b>          |  |            |   |   |
| 12                                      | Considera que los servidores públicos de COFOPRI están preparados para solucionar sus necesidades.                             |            |   |   |
| 13                                      | Siente usted que los colaboradores atienden tus necesidades de forma rápida.   |            |   |   |
| 14                                      | Considera que la atención de sus trámites son resueltos con rapidez.   |            |   |   |
| 15                                      | El personal de COFOPRI demuestra rapidez en el servicio de atención a los administrados.                                       |            |   |   |
| 16                                      | Considera que los colaboradores brindan solución a los problemas que se presenten en ustedes los administrados.                |            |   |   |

GRACIAS POR SU APOYO



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Gestión Documental**

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|    | <b>INDICADOR 1: DOCUMENTACIÓN</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1. | COFOPRI dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2. | Cuando realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información.                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3. | COFOPRI ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4. | Considera que COFOPRI protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta                                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|    | <b>INDICADOR 2: ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
| 5. | Cuando usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido                                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6. | Las formas como se efectúan los trámites en COFOPRI le permiten tener una atención rápida a su solicitud.                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7. | El servidor de COFOPRI encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8. | Considera usted que es inmediata la atención de la documentación administrada por COFOPRI   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9. | Considera que los espacios asignados para el archivo documental permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en COFOPRI | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

| Nº  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|     | <b>INDICADOR 3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10. | Cuando usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11. | Cuando solicita una copia de documentos emitidos por COFOPRI la imprimen desde su archivo digital                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12. | Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13. | Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de COFOPRI               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones:**

Sin observaciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador: SOSA APARICIO**

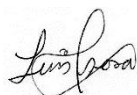
**LUIS ALBERTODNI: 32887991**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN PSICOLOGÍA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----

Chimbote, 16 de junio del 2021

**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Satisfacción del Administrado**

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|     | <b>DIMENSIÓN I: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1.  | Considera que hay una productividad laboral notoria en la entidad de COFOPRI.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2.  | Los servidores públicos de COFOPRI cumplen con los plazos programados con respecto a su requerimiento.                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3.  | Los servidores públicos de COFOPRI demuestran compromiso y realizan su trabajo conforme a las necesidades de los administrados. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4.  | Usted se siente satisfecho con el trabajo que realizan los servidores públicos de COFOPRI.                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5.  | Considera que los trámites en COFOPRI son inmediatos debido al rendimiento laboral de los servidores públicos.                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6.  | Considera usted que el rendimiento laboral de los colaboradores de COFOPRI es excelente.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| Nº  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|     | <b>DIMENSIÓN II: EFICIENCIA</b>   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
| 7.  | Los servidores de COFOPRI tiene el entendimiento necesario para responder a sus interrogantes.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8.  | Considera que los servidores públicos de la entidad están capacitados para ocupar el puesto que atienden.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9.  | Considera usted que los servidores de COFOPRI son operativos para ejercer el puesto que atiende.                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10. | Se percibe que el personal de COFOPRI están instruidos para ejercer el puesto que atiende.                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11. | Considera que la capacidad académica del servidor está a la altura para dar respuesta a sus consultas.                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

| N°  | DIMENSIONES /ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|     | <b>DIMENSIÓN III: EXPECTATIVAS</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 12. | Considera que los servidores públicos de COFOPRI están preparados para solucionar sus necesidades               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13. | Siente usted que los colaboradores atienden tus necesidades de formarápida.                                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14. | Considera que la atención de tus trámites son resueltos con rapidez.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15. | El personal de COFOPRI demuestra rapidez en el servicio de atención a los administrados                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16. | Considera que los colaboradores brindan solución a los problemas que se presenten en ustedes los administrados. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**OBSERVACIONES**

Sin observaciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador SOSA APARICIO**

**LUIS ALBERTODNI. 32887991**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN PSICOLOGÍA**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Chimbote, 16 de junio del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Gestión Documental**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|    | <b>INDICADOR 1: DOCUMENTACIÓN</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1. | COFOPRI dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2. | Cuando realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información.                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3. | COFOPRI ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4. | Considera que COFOPRI protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|    |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|    | <b>INDICADOR 2: ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5. | Cuando usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6. | Las formas como se efectúan los trámites en COFOPRI le permite tener una atención rápida a su solicitud.                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7. | El servidor de COFOPRI encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8. | Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de COFOPRI                                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9. | Considera que los espacios asignados para archivo documental permite una respuesta rápida a los trámites que realiza en COFOPRI | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|    |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|    | <b>INDICADOR 3: CONSERVACIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |

|     | <b>DOCUMENTAL</b>   |   |  |   |  |   |  |
|-----|---|---|--|---|--|---|--|
| 10. | Cuando usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan | X |  | X |  | X |  |
| 11. | Cuando solicita una copia de documentos emitidos por COFOPRI la imprimen desde su archivo digital                     | X |  | X |  | X |  |
| 12. | Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo                           | X |  | X |  | X |  |
| 13. | Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de COFOPRI               | X |  | X |  | X |  |

**Observaciones:**

Sin observaciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador: ROMERO FLORES**

**CESAR ROBERTODNI: 32965346**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN EDUCACIÓN**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----

Chimbote, 16. de junio del 2021

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Satisfacción del Administrado**

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup>       |    | Relevancia <sup>2</sup>       |    | Claridad <sup>3</sup>       |    | Sugerencias        |
|-----|---|--------------------------------|----|-------------------------------|----|-----------------------------|----|--------------------|
|     |   | Sí                             | No | Sí                            | No | Sí                          | No |                    |
|     | <b>DIMENSIÓN I: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>   |                                |    |                               |    |                             |    |                    |
| 1.  | Considera que hay una productividad laboral notoria en la entidad de COFOPRI.   | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 2.  | Los servidores públicos de COFOPRI cumplen con los plazos programados con respecto a su requerimiento.                          | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 3.  | Los servidores públicos de COFOPRI demuestran compromiso y realizan su trabajo conforme a las necesidades de los administrados. | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 4.  | Usted se siente satisfecho con el trabajo que realizan los servidores públicos de COFOPRI.                                      | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 5.  | Considera que los trámites en COFOPRI son inmediatos debido al rendimiento laboral de los servidores públicos.                  | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 6.  | Considera usted que el rendimiento laboral de los colaboradores de COFOPRI es excelente.  | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
|     | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                                |    |                               |    |                             |    |                    |
|     | <b>DIMENSIÓN II: EFICIENCIA</b>   |                                |    |                               |    |                             |    |                    |
| 7.  | Los servidores de COFOPRI tiene el entendimiento necesario para responder a sus interrogantes.                                  | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 8.  | Considera que los servidores públicos de la entidad están capacitados para ocupar el puesto que atienden.                       | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 9.  | Considera usted que los servidores de COFOPRI son operativos para ejercer el puesto que atiende.                                | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 10. | Se percibe que el personal de COFOPRI están instruidos para ejercer el puesto que atiende.                                      | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
| 11. | Considera que la capacidad académica del servidor está a la altura para dar respuesta a sus consultas.                          | X                              |    | X                             |    | X                           |    |                    |
|     | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                                |    |                               |    |                             |    |                    |
|     |   | <b>Pertinencia<sup>1</sup></b> |    | <b>Relevancia<sup>2</sup></b> |    | <b>Claridad<sup>3</sup></b> |    | <b>Sugerencias</b> |

|     | <b>DIMENSIÓN III: EXPECTATIVAS</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |  |
|-----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12. | Considera que los servidores públicos de COFOPRI están preparados para solucionar sus necesidades               | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 13. | Siente usted que los colaboradores atienden tus necesidades de forma rápida.                                    | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 14. | Considera que la atención de tus trámites son resueltos con rapidez.  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 15. | El personal de COFOPRI demuestra rapidez en el servicio de atención a los administrados                         | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 16. | Considera que los colaboradores brindan solución a los problemas que se presenten en ustedes los administrados. | X         |           | X         |           | X         |           |  |

**OBSERVACIONES**

Sin observaciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador ROMERO FLORES**

**CESAR ROBERTODNI. 32965346**

**Especialidad del validador:    MAGISTER EN EDUCACIÓN**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
-----

**Firma del Experto Informante.**

**Chimbote, 16 de junio del 2021**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Gestión Documental**

| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|    | <b>INDICADOR 1: DOCUMENTACIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1. | COFOPRI dispone de documentos de fácil acceso para sumanipulación cuando se requiere                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2. | Cuando realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3. | COFOPRI ubica con facilidad los documento impresos almacenadoscon anterioridad                               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4. | Considera que COFOPRI protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|    | <b>INDICADOR 2: ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>  | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
| 5. | Cuando usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6. | Las formas como se efectúan los tramites en COFOPRI le permite teneruna atención rápida a su solicitud.      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7. | El servidor de COFOPRI encuentra con facilidad los documentoscuando lo requiere                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8. | Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de COFOPRI                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|     |   |                                |           |                               |           |                             |           |                    |
|-----|---|--------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| 9.  | Considera que los espacios asignados para archivo documentario permite una respuesta rápida a los tramites que realiza en COFOPRI | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| Nº  | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  | <b>Pertinencia<sup>1</sup></b> |           | <b>Relevancia<sup>2</sup></b> |           | <b>Claridad<sup>3</sup></b> |           | <b>Sugerencias</b> |
|     | <b>INDICADOR 3: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL</b>   | <b>Sí</b>                      | <b>No</b> | <b>Sí</b>                     | <b>No</b> | <b>Sí</b>                   | <b>No</b> |                    |
| 10. | Cuando usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan             | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 11. | Cuando solicita una copia de documentos emitidos por COFOPRI la imprimen desde su archivo digital                                 | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 12. | Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo                                       | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 13. | Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de COFOPRI                           | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |

**Observaciones:**

Sin observaciones (X)

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

**Apellidos y nombres del juez validador: ALVA OLIVOS**

**MANUEL ANTONIODNI: 32906833**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN PSICOLOGIA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Manuel A. Alva Olivos  
CPs.P No. 8472  
DNI No. 32906833

Chimbote, 16. de junio del 2021

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Satisfacción del Administrado

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
|     | <b>DIMENSIÓN I: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1.  | Considera que hay una productividad laboral notoria en la entidad de COFOPRI.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2.  | Los servidores públicos de COFOPRI cumplen con los plazos programados con respecto a su requerimiento.                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3.  | Los servidores públicos de COFOPRI demuestran compromiso y realizan su trabajo conforme a las necesidades de los administrados. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4.  | Usted se siente satisfecho con el trabajo que realizan los servidores públicos de COFOPRI.                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5.  | Considera que los trámites en COFOPRI son inmediatos debido al rendimiento laboral de los servidores públicos.                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6.  | Considera usted que el rendimiento laboral de los colaboradores de COFOPRI es excelente.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN II: EFICIENCIA</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7.  | Los servidores de COFOPRI tiene el entendimiento necesario para responder a sus interrogantes.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8.  | Considera que los servidores públicos de la entidad están capacitados para ocupar el puesto que atienden.                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9.  | Considera usted que los servidores de COFOPRI son operativos para ejercer el puesto que atiende.                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

|           |   |                                |           |                               |           |                             |           |                    |
|-----------|---|--------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| 10.       | Se percibe que el personal de COFOPRI están instruidos para ejercer el puesto que atiende.                      | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 11.       | Considera que la capacidad académica del servidor está a la altura para dar respuesta a sus consultas.          | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| <b>N°</b> | <b>DIMENSIONES /ítems</b>   | <b>Pertinencia<sup>1</sup></b> |           | <b>Relevancia<sup>2</sup></b> |           | <b>Claridad<sup>3</sup></b> |           | <b>Sugerencias</b> |
|           | <b>DIMENSIÓN III: EXPECTATIVAS</b>  | <b>Sí</b>                      | <b>No</b> | <b>Sí</b>                     | <b>No</b> | <b>Sí</b>                   | <b>No</b> |                    |
| 12.       | Considera que los servidores públicos de COFOPRI están preparados para solucionar sus necesidades               | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 13.       | Siente usted que los colaboradores atienden tus necesidades de forma rápida.                                    | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 14.       | Considera que la atención de tus trámites son resueltos con rapidez.  | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 15.       | El personal de COFOPRI demuestra rapidez en el servicio de atención a los administrados                         | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |
| 16.       | Considera que los colaboradores brindan solución a los problemas que se presenten en ustedes los administrados. | X                              |           | X                             |           | X                           |           |                    |

#### OBSERVACIONES

Sin observaciones (X)

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

Apellidos y nombres del juez validador **ALVA OLIVOS**

**MANUEL ANTONIODNI. 32906833**

Especialidad del validador:      **DOCTOR EN PSICOLOGÍA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Manuel A. Alva Olivos  
CPs.P No. 8472  
DNI No. 32906833

Chimbote, 16 de junio del 2021





Deysi Ramirez Milla &lt;dramirez@cofopri.gob.pe&gt;

**REMITO CARTA DE PRESENTACION UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

2 mensajes

Deysi Ramirez Milla <dramirez@cofopri.gob.pe>  
 Para: Marco La Jara Morales <mlajara@cofopri.gob.pe>

4 de junio de 2021, 19:39

**Buenas noches, Dr. Marco**

El presente correo es para presentarle el documento respectivo la **CARTA N°02-2021-UCV - Distrito Chimbote**, a efectos de solicitarle la autorización para acceder alguna información que se requiera y la aplicación del Instrumento de mi Tesis de Investigación ante esta Institución Pública. A fin de poder contar con las facilidades del caso. Gracias

---

ATTE.

**DEYSI GIOVANNA RAMIREZ MILLA**

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OFICINA ANCASH

Centro Cívico S/N - Interior Municipalidad de Nuevo Chimbote

049310165 / - Móvil: 954886014

www.cofopri.gob.pe



Cuidemos el medio ambiente. Ahorra agua, energía y recursos naturales.  
 Imprime este mensaje si es estrictamente necesario.



**Cartas02-2021-1\_page-0035.jpg**  
 459K

Marco La Jara Morales <mlajara@cofopri.gob.pe>  
 Para: Deysi Ramirez Milla <dramirez@cofopri.gob.pe>

9 de julio de 2021, 11:20

Buen día Giovanna .

Bien, a seguir avanzando en nuestra formación académica, siempre sin descuidar las funciones de nuestras labores de trabajo.

Se te felicita que sigan los éxitos.

Queda autorizado

ATTE.

**MARCO ANTONIO LA JARA MORALES**

JEFE ZONAL ANCASH

JEFATURA

Av. Agustín Gamarrá N° 788 - Huaraz - Ancash

048424846 / 116 - Móvil: 996490395

www.cofopri.gob.pe



Cuidemos el medio ambiente. Ahorra agua, energía y recursos naturales.  
 Imprime este mensaje si es estrictamente necesario.