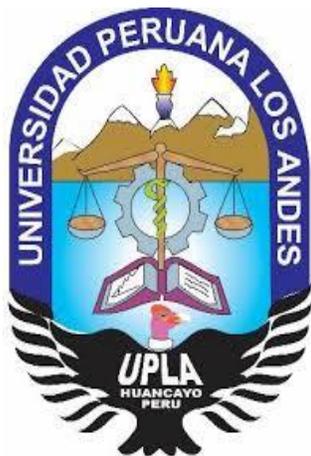


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la  
Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019**

Para Optar : Grado Académico de Bachiller en Administración  
y Sistemas

Autor(es) : Herreras Bojorquez Nadya Evelin

Asesor : Mtro. Martinez Vitor Paul Denis

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Trabajo de  
Investigación : Short Paper

Huancayo - Perú  
2021

## **Introducción**

En la actualidad una de las problemáticas que todavía parece permanecer dentro del sistema de gestión en las entidades públicas, son aquellas de carácter documentaria, donde muchas veces la ineficacia e ineficiencia del personal, ha generado un descontento en todos los usuarios o administrados que acuden a sus instalaciones para realizar los diferentes tramites que están considerados en nuestra normatividad.

La presente investigación está dirigida al sector público, para establecer procedimientos u opciones que conlleven a la mejora en la gestión de documentos y la prestación de un servicio de calidad, los cuales denota a una mejor aceptación de las acciones de las entidades públicas, como también que se encuentren dentro del proceso de modernización y actualización de las mismas en este mundo que día a día se vuelve más competitivo.

Es por ello que el trabajo el cual lleva como título: “Gestión Documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019”; pretende como objetivo alcanzar, el de: Determinar cómo se relaciona la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Teniendo relación directa también la hipótesis planteada, siendo esta: Existe una relación de la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

La presentación del proyecto se encuentra estructura da la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema que comprende la descripción de la realidad problemática; Delimitación del problema; Formulación del problema; Justificación y los objetivos.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico que comprende los antecedentes (nacionales e internacionales); Bases Teóricas o Científicas y el Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).

En el capítulo III se desarrollan las hipótesis y Variables (definición conceptual y operacionalización).

En el capítulo IV se desarrolla la Metodología que comprende el método, tipo, nivel y diseño de la investigación; Población y muestra; Técnicas e Instrumentos de recolección de datos; Técnicas de procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos de la Investigación.

En el capítulo V se desarrolla la Administración del plan que comprende el presupuesto y el cronograma de ejecución.

En el capítulo VI se detallan las referencias bibliográficas.

Finalmente, se detallan los anexos.

**NADYA EVELIN HERRERAS BOJORQUEZ**

## Contenido

Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.
Contenido.....	4
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1. Descripción de la realidad problemática. ....	6
1.2. Delimitación del problema. ....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Formulación del problema.....	8
1.3.1. Problema General. ....	8
1.3.2. Problemas Específicos.....	8
1.4. Justificación. ....	8
1.4.1. Social. ....	8
1.4.2. Teórica.....	8
1.4.3. Metodológica.....	9
1.5. Objetivos.....	9
1.5.1. Objetivo General.....	9
1.5.2. Objetivo Específicos.....	10
II. MARCO TEORICO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Antecedentes.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1. Antecedentes internacionales. ....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.3. Antecedentes locales.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Bases Teóricas. ....	¡Error! Marcador no definido.

2.2.1. Control interno.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Gestión de tesorería. ....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Marco Conceptual.....	¡Error! Marcador no definido.
III. HIPÓTESIS .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Hipótesis General. ....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Hipótesis Específicas.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización). ....	¡Error! Marcador no definido.
IV. METODOLOGÍA .....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Método de Investigación. ....	26
4.2. Tipo de Investigación. ....	27
4.3. Nivel de Investigación. ....	27
4.4. Diseño de la Investigación.....	27
4.5. Población y muestra.....	27
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	28
4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos. ....	29
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	29
V. ADMINISTRACIÓN DEL PLAN .....	31
5.1. Presupuesto.....	31
5.2. Cronograma de ejecución.....	32
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.
Matriz de consistencia.....	¡Error! Marcador no definido.
Matriz de operacionalización de variables. ....	37
Matriz de operacionalización del instrumento.....	38

El instrumento de investigación. ....	39
Consentimiento informado. ....	¡Error! Marcador no definido.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

En estos tiempos, donde el mundo se encuentra dentro de los caminos de la globalización, las diversas entidades públicas de nuestro país, en especial las Municipalidades carecen de unos conocimientos sistemáticos para la administración de documentos. Este precedente, precisa que, en dichas instituciones o entidades de carácter público, se ha señalado una incapacidad en dichas instituciones, donde muchas veces no logran generar mecanismos o procedimientos de servicio documental o del sistema de archivos, lo cual por defecto genera problemáticas para ordenar una política de nitidez, transparencia y limitaciones al acceso de información por parte del usuario o de los administrados.

Por ello la tenencia de archivos debidamente organizados, y la vez actualizados, permite una toma rápida de decisiones, para lograr así una atención rápida, favoreciendo a las labores, contrastando de manera positiva a la actualidad; donde muchas veces estas actividades administrativas, se encuentran disgregadas y en malas condiciones físicas afectando así al debido procedimiento de este tipo de acciones. También se ha podido observar la existencia frecuente de ordenamiento y conservación documentaria, lo cual muchas veces también la falta de reparación de ambientes y poca actualización de los archivos documentarios genera un mayor problema a la realización de este tipo de actos administrativos. Todo este descuido se ha visto acompañado por el desinterés, el control y la carencia del adecuado tratamiento por parte de las mismas autoridades.

La Municipalidad Provincial de Huamanga, en estos últimos años, también posee este tipo de problemática de la gestión documentaria, donde el descontento del usuario o administrado se ve día a día, donde la actualización de datos, el ordenamiento del sistema de archivos, todavía se encuentra en un alto porcentaje de manera mecanizado, y donde muchas veces el sistema de archivos no posee un orden adecuado para la rápida identificación de documentos y su adecuada tramitación. Es así que se pretende proponer implementar protocolos donde las tareas de secuencialidad u ordenamiento lograr marcar la pauta de eficacia y eficiencia en la expendia de documentos para la atención de los usuarios, minimizando así paulatinamente las deficiencias dela misma las cual estas últimas solo generan reclamo y protesta por parte del usuario, repercutiendo así mismo en la imagen institución de la entidad.

Es así que a través de los resultados que se obtendrán en la realización de la presente investigación nos permitirá hacer sugerencia y recomendaciones, que logren a mediano y largo plazo, mejorar y también solucionar esta problemática.

## **1.2. Delimitación del problema.**

### **1.2.1. Delimitación espacial:**

Se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray durante el año 2019.

### **1.2.2. Delimitación temporal:**

La temporalidad del estudio fue desde el mes de junio a diciembre del 2019.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática.**

El estudio comprende los temas referentes a las variables: Gestion Documentaria (Definicion, características y fines) y Satisfaccion de los Usuarios (Definicion, características y fines)

### **1.3. Formulación del problema.**

#### **1.3.1. Problema General.**

- ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

- ¿De qué manera la administración documental, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019?
- ¿En qué forma la catalogación de documentos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019?

### **1.4. Justificación.**

#### **1.4.1. Social.**

Al realizar la investigación, se pudo hallar los factores determinantes que conllevan a la problemática de la inadecuada y deficiente gestión documentaria; y como este problema influye directamente en la satisfacción de los usuarios de la entidad analizada. Es así que la recomendación propuesta en la investigación ayudara a mejorar las actividades y atención al público de manera más rápida y eficiente.

#### **1.4.2. Teórica.**

La investigación aporta conocimientos básicos y estrategias que contribuyen a mejorar la gestión documentaria dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga, para satisfacción de sus usuarios; dando mayores conocimientos de los diferentes factores que inciden en este tipo e problemática, para así buscar soluciones, que ayuden también a incrementar y sostener las diferentes teóricas que se aplicaran en este estudio.

### **1.4.3. Metodológica.**

Metodológicamente se realizará un instrumento, que favorecerá en la aplicación del estudio que acopiará datos, mediante la aplicación de la encuesta, esta herramienta resultará de la matriz de operacionalización de las variables. Asimismo, aportará al conocimiento, estableciendo alternativas novedosas en instrumentos, métodos, técnicas y procesos, que, de haber sido comprobada, su validez y confiabilidad pueden ser empleados en estudios parecidos, que servirán para futuros investigadores. Por todo, el presente trabajo de investigación es muy importante porque va a ayudar a determinar la relación entre la gestión documentaria y la satisfacción de usuario. Los resultados, ayudaran como una evaluación - diagnóstica del problema, proponiendo acciones de mejora, en favor de la Municipalidad Provincial de Huamanga, colaboradores y clientes.

### **1.4.4. Justificación práctica.**

Considero que a través de la presente investigación se lograra resolver de manera progresiva el problema de gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Huamanga, logrando así una eficiencia y eficacia en la atención a los usuarios dentro de su jurisdicción.

### **1.4.5. Justificación de conveniencia.**

Esta investigación será adecuada, porque analizará y observará las falencias en la disposición de los fondos económicos, de la entidad materia de estudio, para ejecutar. Esta problemática es fuente de análisis, para futuros investigadores.

## **1.5. Objetivos.**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Determinar cómo se relaciona la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

### **1.5.2. Objetivo Específicos.**

Evaluar de qué manera la administración documental, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019.

Establecer en qué forma la catalogación de documentos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019.

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

**Sierra y Neira. (2013)** Realizaron la investigación que lleva por título “Diseño y la ejecución piloto de misión documentaria en una consecución de relatos profesionales en el área de recursos humanos en la empresa “COLGRABAR” sustentada en ambientes de Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá Colombia, el trabajo desarrollado, tuvo como fin el de implementar un modelo de gestión documental, dirigido hacia sus trabajadores, lo cual este tipo de acción llega a la conclusiones: que el diseño a emplear, infiere la digitalización de los documentos, siendo su enfoque principal, el de brindar un servicio, brindando un sistema de Outsourcing amplio, dentro del área de gestión, en T.I.C. La digitalización es la “técnica que permite la reproducción de la información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, microfilm, cine y otros) en otra, que solo puede ser leída o interpretada por computador”.

**Carrión (2015)** realizo la investigación cuyo título fue Observación y esbozo de un piloto en gestionar la documentación documental en las PYMES en el CANTÓN DURAN” una teoría sostenida en la Universidad de Guayaquil Ecuador, la tesis tiene como finalidad de obtener el título de ingeniero comercial. Su objetivo primordial de la investigación, estuvo dirigido al poder hallar, un adecuado análisis, tanto del diseño y del modelo de gestión documental, para las Pymes en el Cantón DURAN, logrando así

establecer una herramienta de almacenamiento y presentación del parte documentario, logrando establecer un orden adecuado para su buen funcionamiento y desarrollo.

**Conde (2015)** realizo el trabajo titulado “Propuesta metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública” tesis presentado en la Universidad Educación a Distancia UED. Con la finalidad de optar el grado de doctor, el fin del presente trabajo, estuvo direccionado; a establecer, una Alternativa metodológica para la adecuada, gestión documental, dentro de los tramites en la administración pública”, estableciendo como conclusiones: Proyectar la relevancia a nivel del sistema documental, en entidades de régimen público, no tanto como resultado laboral; sino como un factor de rendimiento y en base a mejoras de los procesos a nivel de su Gestión Documental dentro de nuestras entidades públicas.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Investigaciones realizadas por **Berrios (2015)** en su estudio titulado “Asociación del sistema de la calidad de tramitación documental para satisfacción de los usuarios en oficinas administrativas: en la universidad Ricardo Palma” tesis sustentada en la Universidad Ricardo Palma de la ciudad de Lima, para optar el título de administración. El objetivo, fue: determinar la correlación de la buena calidad del sistema, del procedimiento documentario, hacia la buena atención del usuario, dentro de las áreas de la propia entidad: caso universidad Ricardo Palma”, llegando a las siguientes conclusiones: Que la aplicación de un buen sistema de atención y calidad al usuario por parte de su sistema de gestión documentaria, mejora el servicio a sus estudiantes favoreciendo su objetivo y finalidad.

**Quispe (2015)** realizó el estudio cuyo título fue “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. Tesis sustentada en la Universidad María Arguedas con la finalidad de optar el título de administrador de empresas, el objetivo del trabajo desarrollado, es que tiene como proyección, precisar la buena gestión de servicios, en

relación a la satisfacción de usuarios en sus servicios médicos en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, cuyas conclusiones fueron como: Establecer un correlación; entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, siendo el área en precisión, el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, concluyendo: la calidad de servicio, está en correlación directa de la satisfacción del usuario.

**Liberato y Navarro (2015)** con la investigación titulada “Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER”, siendo sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú”, fijándose como fin de optar su título de ingeniero informático, el fin del trabajo, va dirigido a determinar un sistema de gestión documental, en base a fichas de resumen, y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER”, llegando a concluir: la realización de un adecuado análisis, diseñando un sistema de implementación, basado en una Gestión Documental, donde se precise los diferentes elementos de documentación.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión documental.**

En la actualidad, el procesamiento en gestión de carácter documental de las diferentes organizaciones gubernamentales, siendo los principales, los gobiernos locales, ha resultado ser una actividad fundamental para las entidades públicas, cuyas prioridades, están orientadas a un control directo del manejo documentario, siendo estas acciones, una motivación a nivel institucional; dedicándose a aprender, una correcta gestión edil. Muchos teóricos del tema; ven el fin, de definir este tipo de acciones en conocer y entender del tema. Entre ellos podemos mencionar:

Bustelo (2011) precisa a la gestión documental como: “Un sistema definido o conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos” (p.68) El citado

autor, establece, que estos procesos de carácter interrelacionado, deben asumir diferentes roles dentro de las instituciones, lográndose establecer de forma práctica, estrategias, que pretendan cumplir en las municipalidades, logrando de una forma, el trazo de los objetivos trazados para una determinada época. (Bustelo, C. y Amarilla, R., 2001)

Sin embargo, Sánchez (2014) opinó que: “la gestión documental es, un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizados” (p.69). Refiere que este es un sistema, empleado por diversas gestiones, logrando ser necesario su sistematización de sus procesos, para así cumplir un fin, siendo este; el gestionar a nivel documentario dentro de una institución municipal. Es así que los empleados o personal de trabajo, debe conducir la gestión de la documentación, de forma asertiva, en bases a una capacitación, logrando conocer, ejecutar y realizar la gestión durante el tiempo que le toque conducir. (Sánchez, 2014)

Por su parte, Cruz (2012) manifestó como: “que la gestión documental es un conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de documentos desde su diseño hasta su conservación permanente.” (p.89). El autor precisa, que esta técnica es un conjunto de normas y acciones, las cuales tienen, el cómo se debe aplicar, dichos procesos en cuanto a la gestión de documentos, siendo estas acciones direccionados a guiar de manera ordenada y practica el desarrollo durante el proceso de la gestión documental, volviéndolo eficaz y eficiente. (Cruz Mundet, 2012)

En cambio, Soler (2008) define:

Los documentos tratados en forma integral, contenida una gestión administrativa, para lograr resultados con eficacia en la administración, movimiento, usanza y su disposición de la documentación en el tiempo de gestión hasta lograr su archivamiento estarán basados en las etapas de la respectiva documentación. (p.15)

El autor en este caso nos habla de un procedimiento completo a nivel documentario, incluyendo un mandato o tratamiento administrativamente de la documentación requerida en la organización sean estas públicas o privadas. (Soler, 2006)

### **2.2.1.2. El Sistema de Gestión documental**

Esta acción, posee una diversidad de conceptualizaciones, teniendo una perspectiva de cada autor, aplicando una serie de opiniones.

El maestro Ruso, (2009) fija que 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.126).

Los resultados logrados, dentro del proceso de manejo y uso de factores, lograran alcanzar, un moderno sistema, permitiendo una agilidad documentaria, optimizando así mismo su servicio, y sobre todo colmando las expectativas de los administrados, que visitan las entidades ediles, como es el caso de nuestra investigan, lo que repercutirá en una moderna administración documental en organizaciones del Estado. (Russo, 2009)

#### **i. Concepto de documentos**

De acuerdo a lo establecido por la Real Academia Española, refiere que es aquel escrito, donde se establece datos verosímiles, siendo estos capaces de ser empleados, para comprobar algo; como también es aquel soporte de carácter material, donde se incorpora enunciados y hechos que ayudaran comprobar la validez de una situación o evento.

Desde otra perspectiva, los documentos, poseen un valor e interés dentro de las instituciones estatales, en especial en las municipalidades, donde estos mismos, deben preverse su conservación, así mismo tener en cuenta reglas, que logren facilitar, en el momento los datos que se necesitan, ya sean documento de carácter informativo o de interés poblacional, lográndose todos establecer y ser archivados en los municipios.

## **ii. El ciclo en la vida de la documentación**

En la administración de documentos, se logra percibir una nueva definición, con respecto al ciclo de la documentación, convirtiéndole en un paradigma para la ciencia archivística. Esta definición, logra precisar la relevancia de los mismos dentro de un estudio, siendo ello el poder entender el ciclo de vida de los documentos, logrando establecer su gestión de forma cuidadosa y aplicabilidad dentro de su preservación.

Cruz (2006). Entendió como: “una información relacionado con lo documental tiene una vida análoga a la de un organismo biológico, el cual nace (período de creación), vive (período de mantenimiento y uso) y muere (período de expurgo)” (p.23). Expresa adicionalmente que la gestión de documentos, posee un inicio, fase de desarrollo y un fin, y donde cada elemento procedimental tiene su aplicación de manera diferente.

El mismo autor refiere que el tratamiento dentro del sistema documental, estará seleccionado en la oficina que requiere su atención, siendo este conservado en el instante, para si dentro de su desarrollo pasar a su destino final, como es el archivamiento. En esta última etapa, del sistema procedimental, también se logra percibir la importancia que tiene un documento, posibilitando su clasificación, para así mismo ser archivado; de acuerdo a ello y ser identificado de acuerdo a su grupo al cual pertenece, permitiendo su fácil identificación. (Cruz Mundet, 2012)

Estrada (2007) manifestó de la siguiente manera:

No debe prescindir dentro de la gestión documental, dentro de estos mismos documentos administrativos, una subdivisión, sino que la administración de los mismos; viene a ser asunto continuado, en cualquier modelo o sistema de modelo documentario, que vaya dentro de su sostenimiento, partiendo desde un inicio del documento hasta su propia equiparación en cualquier modelo de documentos sostenido en el principio de las edades documentales sin distinción de ninguno de ellos (Estrada, 2007)(p.92).

## **iii. Documentos de archivo**

El profesor Romero, (2007) precisa: “El documento es el objeto sobre el que el archivero realiza sus actividades profesionales, el componente básico alrededor del cual giran todas las funciones de un archivo. Por tanto, sin documentos no hay archivo ni archiveros” (p, 27). Ello define, justificando la necesidad de conceptualizar el documento de archivo, en general, y en particular, dentro de una entidad edil, tomándose como objeto de estudio, en la presente investigación. (Romero Tallafigo, 2007)

De acuerdo a la Directiva N° 001-2018-AGN/DNDAAI, es una norma, que contiene como objeto, la de dirigir, los procedimientos archivísticos, implementándose un procedimiento de autorización o de eliminación de documentos innecesarios de los archivos de las entidades estatales, generando pautas y procedimientos para su adecuado su funcionamiento. Cabe mencionar la existencia de una diversidad de documentos, siendo todo ello conceptualizado como “toda forma de expresarse, ya sea de forma natural o convencional; utilizando diversas formas como: la gráfica, sonora o en imagen, siendo acogidas a nivel de todos los soportes informáticos.

Dentro de estas definiciones el profesor Sánchez, (2011), precisa una conceptualización, siendo esta:

*Entidad de información de carácter único, producida o recibida en la iniciación, desarrollo o finalización de una actividad, cuyo contenido estructurado y contextualizado se presenta como evidencia y soporte de las acciones, decisiones y funciones propias de las organizaciones y de las personas físicas y jurídicas. Los componentes de un documento son: contenido (el mensaje), estructura (el uso de encabezamientos y otros dispositivos para identificar y etiquetar partes del documento), contexto (el entorno y la red de relaciones en los que el documento ha sido creado y utilizado), presentación (consiste en la combinación de los contenidos, de la estructura y, en el caso de los documentos electrónicos, también del software de presentación utilizado) (p.146).*

Por último el Profesor Moreno, precisa que el documento más completo, aquel que brinde información en todas sus dimensiones; es el archivo, demostrando este mismo los diferentes procesos, pasos y acciones, que se han tomado en el momento de brindar la información, logrando evidenciar, la existencia de un documento, ya sea que se haya creado, utilizados, consiste en la combinación de los contenidos, en muchas oportunidades se demuestran en software en las que se presentan. (Moreno, 2011)

#### **iv. Las Dimensiones en la gestión Documental**

##### **Dimensión 1: Administración documental**

Describir o conceptualizar la gestión documental, infiere todo un sistema dentro del sistema documenta, indicándoles su manejo secuencial y coherente, dentro de la emisión de documentos, dándose desde su partida o producción, hasta el momento de ser archivados, valorando su fin testimonial o histórico, como factores de conocimiento dentro de la vivencia de la institución, como lo es en este caso de la entidad edil.

Dentro de sistemas comparados en la forma de documentación estatal, se tiene como referencia de México, los siguientes parámetros:

La gestión documental, aparece como una proposición y metodología para la administración de los archivos a partir de los años cincuenta del siglo antepuesto, como consecuencia y réplica al dificultoso problema en la elaboración documental, que desde hacía períodos preliminares ya se iba produciendo e impresionando a la calidad y eficacia de los servicios de archivamiento, así como en la propia organización aplicando técnicas en los archivos y los patrimonios disponibles para su manejo y control efectivo, especialmente en las administraciones públicas como la administración en norte América (p. 25).

La gestión documental, se refiere, como una manera de colegir la administración, esto significa, que conlleva a buscar nuevas estrategias y metodologías; teniendo como fin, al

brindar una eficiencia real y efectiva, dentro de los servicios archivísticos, así como la forma de su organización. (Nayar, 2007)

### **Dimensión 2: Documentación**

La documentación es conceptualizada, como la secuencia de procesos que se tiene como referencia el tratamiento de poder organizarlo en varias páginas, para su búsqueda y determinación; y así mismo poder adquirir de forma íntegra todo el documento.

En mención a lo dicho por Cruz, (2011) define:

“A la composición de un soporte y la información contenida dentro de él, que pudiera ser usado como prueba o consulta”. (p. 29)

### **Dimensión 3: Conservación de Documentos.**

Refiere, a las acciones de conservación de documentos, que poseen todas las instituciones, para el estudio en este caso será de las municipalidades, los cuales poseen una diversidad de documentos, que son relevantes para toda su sociedad y población en general, por ello dependerá de manera directa la forma como lo administra y le da mantenimiento para la preservación de los documentos, es así que esta dimensión, posee indicadores; aplicando una estrategia directa para su mantenimiento, o simplemente se conserva a si a la deriva.

## **2.2. Satisfacción de usuarios**

### **i. Definición**

Davis y Newstrom (2003), definieron como: “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.46). A lo vertido por diversos autores, precisando que la emoción de sus usuarios, se relacionan directamente con el tipo de atención, basándose siempre en el corto tiempo de su ejecución dentro de una entidad edil. (Davis, Keith y Newstrom, John W., 2003)

## **ii. Dedicación al trabajo.**

Es el grado en que los empleados, van a mostrar una dedicación hacia su labor, donde invertirá tiempo y energía en él, llegando a considerarle como parte central de su vida. Tener un trabajo, conlleva a establecerlo y sobre todo llevarlo a cabo satisfactoriamente, siendo un aspecto relevante la imagen de sí mismos.

## **iii. Compromiso organizacional.**

Denominado como el valor a la lealtad de sus operadores. Ello se apoya en la relación que existe entre un empleado o trabajador, lográndose así mismo identificar, una relación de disposición y actividad e iniciativa proyectada en la participación de estos mismos empleados hacia su empresa y por establecer su permanencia en un futuro.

Castro Prieto (2003) precisa:

Representa al agrado de los usuarios, en función de sus expectativas, por obtener servicios y la de los trabajadores de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Puede ser: Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario; son cubiertas parcialmente. Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario; no son cubiertas (p.86) (Castro Prieto, 2011)

## **iv. Estado de ánimo al momento de ser atendido.**

Los estados de ánimos, son un factor elemental dentro del desarrollo del servicio de atención, por lo cual muchas veces este tipo de actos; pueden variar en el mismo día, en horas o minutos, los cual día a día se logran captar dentro de las actividades laborales de las personas. Es aquí donde se puede contrastar, los diferentes intervalos negativos y los positivos con relación a sus labores, en tanto es frecuente que en momentos pueden mostrar más energía, actividad con mayor entusiasmo, situación que demuestra de manera imaginable

produce mayor atención para atención de los clientes, ocurre menor ausentismo más creatividad y mucho mejor cooperación entre las personas.

Los maestros, Coutler y Robbins (2014), establece los caracteres y acciones de los colaboradores en las que son afectados sus perspectivas, siendo estos: los valores, las necesidades y los rasgos personales.

Ahora dentro del desarrollo de las mismas actividades, nos encontramos con diversas actitudes que son adquiridos dentro de diversos periodos, que se suscitan en la satisfacción o insatisfacción de las actividades laborales, siendo estas tomadas, en referencia, a la adquisición de la información acerca de las actividades que le corresponde desarrollar; sin embargo el poder lograr una satisfacción dentro de su labores y que esta misma sea dinámico, no debe disminuir, como señalan algunos autores; pues la satisfacción laboral es un gran motivo consigo mismo, es decir el trabajador manifiesta su satisfacción con actitud positiva en las organizaciones para lograr otros consigo a los usuarios satisfecha. (Robbins, S. & Coulter, M. , 2014)

#### **v. Las causas de satisfacción**

Los profesionales alcanzan satisfacción, en la medida, como influyen los diferentes factores ya sean de carácter personal, el cual se vinculara, en relación al éxito en lo profesional, valorando el nivel de aspiraciones, dentro de los grados de libertad, produciendo un trabajo optimo; en relación a su nivel profesional, logrando establecer agentes, con mayor aspiraciones de satisfacción, cubriendo expectativas en cuanto al logro de proyectos, metas y aportes, que aluden a resultados favorables, dentro de una organización; y como estos influyen en su imagen corporativo.

#### **vi. Resultados alcanzados de satisfacción.**

Las satisfacciones en la atención tienen un sinfín de apreciaciones en cada persona, consiguiendo expresar cualidades frente a la convivencia con las familias. Estos mismos

resultados, se verá reflejado de manera directa o indirecta con su salud física y mental que se da en favor de la organización.

Por ello, la satisfacción según el autor Robbins (2004) es:

“Los concluyentes y sus efectos en las satisfacciones laborales, es originada desde la actuación individual o con la política de la propia organización, mostrándose variadas actitudes. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales” (p.164)

Las satisfacciones, se fijará a cada uno, partiendo desde la motivación en su trabajo, iniciando ese momento al ejecutar de forma asertiva dentro de su trabajo, el momento emocional con que se encuentra en el momento de estar ejecutando el trabajo, las interacciones entre sus colegas laborales y con los demás. (Robbins, S. & Coulter, M. , 2014)

#### **vii. Años de carrera profesional.**

Refiere que conforme pasan los años en los trabajadores, sus expectativas también van en relación al aumento de la satisfacción laboral. Ahora este paradigma, siguen vigente hasta su jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Por ello también cabe precisar, que, se genera una radical y drástica reducción en la satisfacción laboral, donde los empleados experimenta su avance, dentro del tiempo que permanezca en una organización, siendo este plazo entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

#### **viii. Expectativas laborales.**

Todos los agentes o personas, suelen desarrollar expectativas acerca de sus futuros trabajos. El poder buscar una vacante laboral, esta acción o acciones se ven influenciadas por la información que reciben de personas de su entorno, ya sean colegas o amistades, como

también de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas que se generan, hasta esos instantes, logran mantenerse intactas, hasta lograr pertenecer a una empresa u organización. Y s aquí en este hecho donde se produce la satisfacción laboral, logrando así poder cumplir sus expectativas preliminares de su proyección de vida. Si, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

### **Dimensión de la Satisfacción del Usuario.**

#### **Dimensión 1: Validez**

Se deduce, de la satisfacción del usuario, estará direccionada, al cumplimiento de los servicios de cobertura, cumpliendo sus expectativas de atención, hacia el agente que lo requiera, de tal forma que el agente quede satisfecho, sin ninguna preocupación, y sobre todo tranquilo, colmando sus expectativas.

#### **Dimensión 2: Lealtad.**

Esta acción basada en la satisfacción completa del usuario, logrará llevar una lealtad hacia la institución, siendo en este caso la entidad edil de Huari, guardando un compromiso real y leal; sin tergiversar la lealtad, sin tergiversar los servicios, que ofrece dentro del mismo servicio, tomándose como elementos, la seguridad del proceso de sus funciones, y sobre todo el compromiso del usuario.

#### **Dimensión 3: Eficacia**

Esta satisfacción se complementa a nivel de la institución hacia el usuario, donde esta se plasma en el trato, cumplimiento de plazos y sobre todo en la forma como se denotará la atención de la misma institución.

### **2.3. Marco Conceptual.**

**2.3.1. Identificación del documento:** Es la creación o la elaboración de la documentación administrativa de la institución se debe tomar en cuenta el tipo de documento que es para su correcta realización.

**2.3.2. Detalles del documento:** Se debe considerar las especificaciones que deben contener los diferentes documentos para ser elaborados según sus necesidades.

**2.3.3. Formatos:** Si se tiene conocimiento de las especificaciones se debe adoptar, consultar o diseñar formatos que ayuden a la creación de los documentos administrativos, referente a los asuntos pertinentes.

**2.3.4. Elaboración de documentos:** Si se conoce los detalles de la documentación requerida se procede a la creación del mismo para ser archivado o impreso, de acuerdo a las necesidades de la institución, así mismo si es en forma física o digital.

**2.3.5. Copias:** Una vez creado el documento se debe proceder a sacar las copias necesarias para tener un respaldo.

**2.3.6. Tipo de documento:** Finalmente se debe considerar si el documento es interno o externo para darle el seguimiento adecuado y designado por la institución, como su envío o distribución al destino pertinente sin que pueda extraviarse.

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

- Existe una relación de la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

- La administración documental, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019.
- La catalogación de documentos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019.

### 3.3. Variables (definición conceptual y Operacionalización)

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Gestión Documentaria</b>	Se define al conjunto parámetros en relación a la mejora de los documentos, el cual tiene como fin dar mayor facilidad a la recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de la misma. (Kyocera, 2020)	<b>Administración Documentaria</b>	<b>Técnicas de Documentación</b>	<b>Ordinal</b>
			<b>Métodos de Documentación</b>	
		<b>Catalogación de Documentos</b>	<b>Organización Documentación</b>	
			<b>Calificación de Documentación</b>	
		<b>Conservación de Documentos</b>	<b>Cuidado de Documentación</b>	
<b>Preservación de Documentos</b>				
<b>Satisfacción de Usuarios</b>	La definición y conceptualización del término satisfacción, ha sido ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas, derivándose a la buena atención a un cliente o usuario dentro de un servicio. (N., 2016)	<b>Validez en la Atención</b>	<b>Cumplimiento de procedimientos</b>	
			<b>Satisfacción de necesidades</b>	
		<b>Lealtad en la Atención</b>	<b>Fidelización del usuario</b>	
			<b>Acción Integral</b>	
		<b>Eficacia de la Atención</b>	<b>Cumplimiento de Plazos</b>	
			<b>Calidad de Atención</b>	

## **CAPITULO IV**

### **IV. METODOLOGIA**

#### **4.1. Método de Investigación.**

##### **4.1.1. El método científico.**

Es el procedimiento planificado, que consiste en una correlación de técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación, por medio de la prueba y verificación de hipótesis. (Valderrama, 2015).

La investigación se realizará guiándose en el método científico porque esto, nos ayudara a descubrir, los hechos en que se presentan los sucesos específicos, siendo estos tentativos y verificables.

##### **4.1.2. Método descriptivo.**

Por medio de este método, nos permitirá la medición, evaluación y recopilación de datos de diferentes definiciones o cualidades (variables), siendo estas descompuesto en dimensiones o componentes del fenómeno que se lograra a investigar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En este caso se seleccionará una serie de premisas, midiéndose a través de la recopilación de información.

##### **4.1.3. Método estadístico.**

A través de este método, se lograr medir los diferentes caracteres que posee una información, logrando resumirlos en valores individuales, para así analizarlos, extrayendo el máximo de información; pues todo lo mencionado hace referencia al método estadístico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

##### **4.1.4. Método analítico.**

Este método se utiliza, con la finalidad de conocimiento a través de la presentación e interpretación de los resultados obtenidos. Este método tiene como característica, el poder determinar las generalidades y particularidades; o a la inversa, del tema estudiado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **4.1.5. Método sintético.**

En el presente método, se va a permitir un estudio preciso y detallado de las propias variables que se encuentran contenido dentro del tema de investigación.

#### **4.2. Tipo de Investigación.**

La investigación será de tipo aplicada porque es empleado, en la gran mayoría de trabajos de investigación, logrando beneficiar a la sociedad para dar solución a las diversas problemáticas que se dan dentro de nuestra realidad. A este tipo de investigación, también se le denomina como dinámica, activa. Este tipo de investigación se encuentra ligada a la investigación básica, donde su correlación depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas, con la finalidad de generar bienestar social (Valderrama, 2015).

#### **4.3. Nivel de Investigación.**

Será de nivel correlacional porque se enfocará en determinar la relación existente entre las variables en estudio. Asimismo, estudiará los comportamientos de las categorías, dentro de su fin, comportamiento y a la vez dentro de su funciones, abarcando un tiempo real (Valderrama, 2015, pág. 42).

En este caso se analizará: “Gestión Documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019”.

#### **4.4. Diseño de la Investigación.**

La investigación será de diseño no experimental, ya que las teorías que se considerarán en el estudio no serán manipuladas por las investigadoras y por el empleo de las encuestas para recolectar la información (Valderrama, 2015).

#### **4.5. Población y muestra.**

##### **4.5.1. Población.**

La población se define como la totalidad de los elementos que se encuentran dentro de una problemática o fenómeno, los cuales poseen características en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 174). En este se estará constituido por 100 usuarios.

#### **4.5.2. Muestra.**

Está definido como al subconjunto de la población de estudio, en la cual se establecerá, el acopio correcto de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 173).

En este caso se considerará a 100 y como la población en estudio, tiene como carácter finito (pequeña), siendo de tipo no probabilística, a este tipo de muestra la llamaremos muestra censal.

##### ***4.5.2.1. Criterios de inclusión.***

Sólo se considerarán a aquellos usuarios que realizan tramites de diferentes índoles como, requerimiento de partidas de nacimiento, pago de contribuciones y otros trámites de carácter público.

##### ***4.5.2.2. Criterios de exclusión.***

Se excluirá a todos los usuarios que no recurran para requerir un trámite documentario a la Municipalidad Provincial de Huamanga.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.6.1. Técnicas.**

Son las acciones realizadas por el investigador, para el acopio de datos, llevados dentro de una investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 200).

En la investigación, practicada, como técnica que se empleará será la encuesta dirigida a los trabajadores municipales que constarán de dos bloques, 10 ítems para la variable Gestión Documentaria y 10 ítems para la variable Satisfacción de Usuarios.

##### **4.6.2. Instrumentos.**

El instrumento de medición es el recurso, que se empleara, para así registrar información o datos, sobre las variables que son materia de estudio. Ahora los instrumentos se medirán su confiabilidad, para referir al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Estas preguntas serán aplicadas a los trabajadores de la municipalidad.

Para determinar los niveles se considerará los siguientes rangos: 0-25 como bajo nivel, 26-50 como nivel regular y 51-75 como alto nivel.

La confiabilidad del instrumento será significativa cuando el valor encontrado de alfa a de Cronbach sea igual o superior a 0.95 lo que afirmará que las consistencias internas de los ítems analizados para los instrumentos de las variables son altamente confiables.

#### **4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.**

En el acopio de datos, se logró determinar la aplicación del cuestionario validado y confiable a la muestra del estudio, en este caso que será de 100 usuarios de la Municipalidad, cuyo efecto la investigadora, sensibilizará el propósito del trabajo, precisando, que sus respuestas a las preguntas formuladas sean lo más certera posible. Ahora después de haber obtenido la información, se logrará desarrollar tabulaciones; de las mismas con la ayuda del sistema informático SPSS, se obtendrá tablas y figuras que permitirán sus adecuadas interpretaciones, las mismas que serán presentadas en los resultados.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación.**

En el desarrollo de la investigación, se respetarán los códigos de ética de la “Universidad Peruana Los Andes” y los códigos de ética de Contabilidad, por lo tanto, los datos que se obtendrán serán legales y verídicas.

Es por ello que se considerará en todo el desarrollo del trabajo, la diferentes teorías, planteadas por diversos autores, con el objeto de buscar información, ampliando sus conocimientos, y así mismo analizar el estudio, logrando así llegar a las conclusiones adecuadas y establecer los conocimientos suficientes y necesarios para futuros proyectos de investigación, haciendo uso adecuado de los materiales pertinentes, sin que el mismo investigador incurra en la falta de respeto a la institución, o de valores morales.

##### **4.8.1. Protección a las personas.**

La investigación, establecerá las siguientes medidas de confidencialidad, estableciendo la autonomía de las personas, protegiendo así mismo, sus decisiones; como también su dignidad y respeto. Siendo este último adjudicado en la participación de las personas, dentro del desarrollo de la investigación y la aplicación de los instrumentos.

##### **4.8.2. Beneficencias y no maleficencias.**

La investigación asegurará el bienestar de las personas, que logran participar, para el adecuado recojo de resultados; logrando que estas acciones no sean coaccionadas o con mala intención; pues todas estas acciones ayuden a mostrar resultados a favor de la investigación.

#### **4.8.3. Justicia.**

Se considerará la imparcialidad, dentro del proyecto realizado, buscando siempre la mejor decisión, buscando un bienestar común, para no beneficiar a una parte u la otra. Es por ello que la investigación, relaciona los beneficios de los resultados, como un elemento base dentro del sistema público, lográndose ampliar los conocimientos dentro la propia investigación.

#### **4.8.4. Integridad científica.**

La investigación cumplirá, de manera fehaciente con los principios éticos, para así mismo no dañar, o generar riesgos y obtener beneficios, lo cual no debe afectar a todas las personas involucradas en el trabajo. Así mismo, se busca la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar los resultados.

#### **4.8.5. Consentimiento informado y expreso.**

La investigación, tendrá la voluntaria decisión, con carácter, informada, libre, inequívoca y específica; precisando que las personas, brinden su apoyo para los fines específicos que se ha fijado en el proyecto.

## CAPÍTULO V

### V. ADMINISTRACION DE LA INVESTIGACION

#### V. ADMINISTRACIÓN DEL PLAN

##### 5.1. Presupuesto.

El presupuesto total, que se lograra implementar en la presente investigación asciende al monto de s/. 799.00 soles; siendo este autofinanciado por el propio investigador. A continuación, se muestra el detalle del presupuesto:

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Electricidad/mes	s/. 70.00
Gastos de transporte	s/. 50.00
Telefonía	s/. 100.00
USB	s/. 40.00
Asesoría externa	s/. 50.00
Impresión	s/. 90.00
Copias	s/. 50.00
Anillado	s/. 20.00
Papel A4	s/. 10.00
Folder	s/. 5.00
Lapiceros	s/. 3.00
Portaminas	s/. 3.00
Borrador	s/. 1.00
Corrector	s/. 5.00
CD	s/. 2.00
Imprevistos	s/. 300.00
<b>Total</b>	<b>s/. 799.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 5.2. Cronograma de ejecución.

**Inicio:** Junio, 2019

**Fin:** Diciembre, 2019

	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>JUN.</b>	<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SET.</b>	<b>OCT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DIC.</b>
<b>1</b>	Determinación de la problemática							
<b>2</b>	Recolección y selección de bibliografía							
<b>3</b>	Elaboración de Matriz de consistencia							
<b>4</b>	Redacción preliminar de la investigación							
<b>5</b>	Elaboración y validación de los Instrumentos							
<b>6</b>	Revisión y aprobación de la investigación por parte de los jurados y la institución							
<b>7</b>	Aplicación de encuestas y tabulación de datos							
<b>8</b>	Análisis de resultados y contrastación de hipótesis, formulación de conclusiones y recomendaciones.							
<b>9</b>	Redacción del informe.							
<b>10</b>	Presentación del informe							
<b>11</b>	Sustentación							

Fuente: Elaboración propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A., B. (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector de la salud*. La Habana: Scielo.
- AGESIC. (01 de Enero de 2016). <https://www.gub.uy/unidad-acceso-informacion-publica/comunicacion/publicaciones/guias-tecnico-metodologicas-gestion-documental-administracion-12>. Obtenido de <https://www.gub.uy/unidad-acceso-informacion-publica/comunicacion/publicaciones/guias-tecnico-metodologicas-gestion-documental-administracion-12>: <https://www.gub.uy>
- Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y Gestión de la información. *Boleta del Instituto Andaluz de Patrimonio histórico*, 226-230.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castro Prieto, M. (2011). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena*. Lima: UNMSM.
- Contraloría General de la República. (2013). Medición de la implementación del sistema de control interno en el estado. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Medicion\\_Implementacion\\_SCI\\_Estado\\_2013.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Medicion_Implementacion_SCI_Estado_2013.pdf)
- Contraloría General de la República. (2014). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República Ley N° 27785. *Ley N° 27785*. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC\\_Ley27785.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf)
- Cruz Mundet, J. (2012). Archivística: gestión de documentos y gestión de archivos. *Revista Española de Documentación Científica*, 36.
- Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Di paola, S. (2014). La función de tesorería desde una nueva perspectiva. Posicionamiento Global de la Tesorería, PwC 2014. Obtenido de <https://www.pwc.es/es/auditoria/treasury-finance-risk/assets/posicionamiento.europeo-funcion-tesoreria.pdf>
- El Peruano. (2017 de Enero de 2017). Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del estado RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 004-2017-CG. *El Peruano*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis\\_control\\_interno/normativa/RCG004\\_2017\\_Guia\\_implemen\\_SCI.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG004_2017_Guia_implemen_SCI.pdf)
- El Peruano. (16 de Setiembre de 2018). Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. *Normas legales*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-7603/por-instrumento/decretos-legislativos/18177-dl-1441/file>
- Espino, M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría* (Segunda edición ed.). Ciudad de México - México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=wd7hBAAAQBAJ&dq=definici%C3%B3n+de+control+interno+seg%C3%BA+n+autores&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=wd7hBAAAQBAJ&dq=definici%C3%B3n+de+control+interno+seg%C3%BA+n+autores&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Estrada, F. (2007). *imon y la economía organizacional*. Bogota: Aglala.
- Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Mexico D.F.: Mc Graw.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.  
Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Kyocera. (2020). Digitalización Empresarial desde Cero. *Kyocera Document Solutions*, 01.
- López, F., & Soriano, N. (2014). *Gestión de tesorería* (Primera edición ed.). Barcelona - España: Rambla de Catalunya.  
Obtenido de <https://librosdecabecera.s3.amazonaws.com/book/25/capitulo-gratis-la-gestion-de-la-tesoreria.pdf>
- Moreno, S. (2011). *Los archivos de la oficina: Una síntesis para su Gestión*. Valencia: Tirant to Blanch.
- N., V. S. (2016). *Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora*. Lima: UNMSM.
- Nayar, L. (2007). *La gestión documental. Conceptos básicos*. Buenos Aires: Mariana Sabugueiro.
- Partners, B. (2016). *Lealtad del Cliente*. Madrid: Buljan Partners.
- Perez Porto, J. (01 de Enero de 2014). <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/#:~:text=La%20acci%C3%B3n%20de%20satisfacer%20o%20satisfacerse%20se%20conoce%20como%20satisfacci%C3%B3n.&text=Es%20posible%20definir%20la%20satisfacci%C3%B3n,o%20servicio%20con%20sus%20expectativas>. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/#:~:text=La%20acci%C3%B3n%20de%20satisfacer%20o%20satisfacerse%20se%20conoce%20como%20satisfacci%C3%B3n.&text=Es%20posible%20definir%20la%20satisfacci%C3%B3n,o%20servicio%20con%20sus%20expectativas>.: <https://definicion.de>
- Ramirez Alcantara, J. C. (2000). *La importancia de la conservación, en: teoría y práctica archivística*. Mexico D.F.: UNAM.
- Robbins, S. & Coulter, M. . (2014). *Gestion en la Administración*. Medico D.F.: Pearson.
- Rodriguez Cruz, Y. (2008). *La gestión de información y la inteligencia: integración en los contextos organizacionales*. La Habana: Acimed.
- Romero Tallafigo, M. (2007). *Archivística y archivos soportes, edificio y organización*". Guadalajara: Carmona S&C.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Bogota: UOC.
- Sainz Zamora, R. O. (2007). *Atencion al cliente y Validez Funcional*. Mexico D.F.: UNINTER.
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enlace Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 25-50.
- Soler, J. (2006). *La preservación de los documentos electrónicos*. Barcelona: UOC, impresión: Bookprint.

Tanodi, A. (1978). *Inventario, Catálogo e Índices*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.

## ANEXOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>P. General</b> ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019?</p> <p><b>P. Específicos</b> ¿De qué manera la administración documental, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019?</p> <p>¿En qué forma la catalogación de documentos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga?</p>	<p><b>O. General</b> Determinar cómo se relaciona la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.</p> <p><b>O. Específicos</b> Evaluar de qué manera la administración documental, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.</p> <p>Establecer en qué forma la catalogación de documentos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga.</p>	<p><b>H. General</b> Existe una relación de la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.</p> <p><b>H. Especificas</b> La administración documental, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.</p> <p>La catalogación de documentos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Gestión Documental</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Satisfacción de Usuarios</p>	<p><b>Dimensiones de Variable Independiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración Documentaria.</li> <li>• Documentación de Documentos</li> </ul> <p><b>Dimensiones de Variable Dependiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validez en la Atención.</li> <li>• Lealtad en la Atención</li> <li>• Eficacia de la Atención</li> </ul>	<p><b>Diseño.</b> No Experimental</p> <p><b>Tipo.</b> Descriptivo relacional</p> <p><b>Nivel.</b> Exploratorio</p> <p><b>Enfoque.</b> Mixto</p> <p><b>Población.</b> 100 usuarios</p> <p><b>Muestra.</b> 100 usuarios</p> <p><b>Técnica.</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento.</b> Cuestionario</p>

### Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión Documentaria</b>	Son aquellos sistemas encargados de gestionar y tratar en todos sus aspectos la información fijada en un soporte, con lo que el concepto de documento pasa a adoptar un sentido más amplio al considerar como tal, toda información plasmada en cualquier soporte, ya sea papel, magnético o electrónico. (Rodríguez Cruz, 2008)	Administración Documentaria	Es aquella área de gestión que se responsabiliza de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, incluyéndose los procesos necesarios para capturar y mantener la información y evidencia de las actividades de toda organización. (AGESIC, 2016)
		Catalogación Documentaria	La catalogación de los Archivos es la más común de las técnicas empleadas en la DESCRIPCIÓN documental, la más variada y compleja. Generalmente los catalogadores emplean adaptaciones de modelos bibliográficos con la finalidad de satisfacer necesidades específicas de cada Archivo. Estas necesidades obligan al catalogador a emplear datos relativos y subjetivos, que les permite salir adelante en su labor documental. (Tanodi, 1978)
		Conservación Documentaria	La conservación documentaria, radica en la interrupción del deterioro de un objeto interviniendo directamente en su material y estructura respetando sus propiedades originales, ésta se encuentra compuesta por la preservación y la restauración, acciones con un objetivo preciso, la primera consiste en propiciar el ambiente apropiado para que un objeto se mantenga en buen estado al paso del tiempo; la segunda, en cambio es regresar la integridad de un objeto completamente aplicando técnicas y criterios tanto de estética como histórica, teniendo presente que no hay cabida para la alteración o falsificación. (Ramírez Alcantara, 2000)
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Es posible definir la satisfacción del cliente o del usuario, como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. (Perez Porto, 2014)	Validez en la Atención	Es común considerar que las pruebas son tan solo un procedimiento para aceptar o rechazar un cierto tipo de actividad, función o proceso, con el único propósito de saber si éstas satisfacen un requisito o que se comportan dentro de un intervalo de confianza, lo que en muchas ocasiones tienen un alcance muy limitado. (Sainz Zamora, 2007)
		Lealtad en la Atención	La lealtad del cliente hace referencia al grado de fidelidad de un consumidor a una determinada marca, especialmente tras adquirir uno de sus productos. (Partners, 2016)
		Eficacia en la Atención	La eficacia de un procedimiento o tratamiento en relación con la condición del paciente, se expresa como el grado en que la atención/intervención ha demostrado lograr el resultado deseado o esperado. (A., 2000)

### Matriz de Operacionalización del instrumento.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Cuestionario
<b>Gestión Documentaria</b>	Son aquellos sistemas encargados de gestionar y tratar en todos sus aspectos la información fijada en un soporte, con lo que el concepto de documento pasa a adoptar un sentido más amplio al considerar como tal, toda información plasmada en cualquier soporte, ya sea papel, Magnético o electrónico. (Rodríguez Cruz, 2008)	Administración Documentaria	¿Para usted, a administración documentaria se realiza de manera adecuada en la Municipalidad Provincial de Huamanga?
			¿Cree usted, que es importante que este tipo de procesos a través de la administración documentaria, favorecerá a la atención del usuario?
		Catalogación Documentaria	¿La actualización, dentro de la administración documentaria, favorecerá a una mejor atención al usuario, en la Municipalidad Provincial de Huamanga?
			¿La catalogación de la documentación favorece al ordenamiento de los documentos de la institución estudiada?
		¿Con respecto a la pregunta anterior, usted como usuario la catalogación, provee para una mejor atención al usuario?	
		¿La catalogación de documentos es un elemento que dinamiza la atención al usuario?	
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Es posible definir la satisfacción del cliente o del usuario, como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. (Perez Porto, 2014)	Validez en la Atención	¿Se aplica mecanismos de control que permiten minimizar los riesgos y los impactos negativos en los principales proyectos y procesos?
			¿Los principales sistemas de información implantados cuentan con sus respectivos planes de contingencia y son supervisados permanentemente?
			¿Los encargados del manejo de los sistemas administrativos son autorizados con usuarios y contraseñas personales?
		Lealtad en la Atención	¿Usted cómo usuario, la atención de acuerdo a su protocolos dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga se respeta?
			¿Existe una seriedad y responsabilidad en la atención de trámites al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga?
			¿El personal que atiende se encuentra capacitado para brindar una valida atención a usted cómo usuario?
		Eficacia en la Atención	¿Se cumple con una debida atención por parte del personal, para mantener la aceptación de los usuarios?
			¿Cree usted que la cordialidad, establecerá en el usuario una buena calificación de la atención brindada en la entidad?
			¿El respeto por parte de los trabajadores de las áreas de atención al usuario, ayudan a establecer una buena aceptación por parte de los usuarios?
¿La capacitación constante de los trabajadores, contribuirá con la eficacia para la debida atención a los usuarios?			
¿La práctica de los valores en la atención a los usuarios, favorecerá su rendimiento en los trámites documentarios?			
¿La actualización de conocimientos relacionado la atención de cliente so usuarios favorecerá a la imagen de la Municipalidad Provincial de Huamanga?			

**El instrumento de investigación.**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

La encuesta tiene como finalidad recoger información de interés, sobre el tema: **“Gestión Documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2019”**. Sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan, marque la alternativa que usted considera correcta con un aspa (x), considerando las siguientes opciones.

1. Edad: .....
2. Género: .....
3. Profesión: .....
4. Cargo en la entidad: .....

1	2	3	4	5
“Nunca”	“Casi nunca”	“A veces”	“Casi siempre”	“Siempre”

<b>GESTION DOCUMENTARIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Administración Documentaria</b>					
<b>1.</b> ¿Para usted, a administración documentaria se realiza de manera adecuada en la Municipalidad Provincial de Huamanga?					
<b>2.</b> ¿Cree usted, que es importante que este tipo de procesos a través de la administración documentaria, favorecerá a la atención del usuario?					
<b>3.</b> ¿La actualización, dentro de la administración documentaria, favorecería a una mejor atención al usuario, en la Municipalidad Provincial de Huamanga?					

<b>Catalogación de la Documentación</b>					
4. ¿La catalogación de la documentación favorece al ordenamiento de los documentos de la institución estudiada?					
5. ¿Con respecto a la pregunta anterior, usted como usuario la catalogación, provee para una mejor atención al usuario?					
6. ¿La catalogación de documentos es un elemento que dinamiza la atención al usuario.?					
<b>Conservación de Documentos</b>					
7. ¿Se aplica mecanismos de control que permiten minimizar los riesgos y los impactos negativos en los principales proyectos y procesos?					
8. ¿Los principales sistemas de información implantados cuentan con sus respectivos planes de contingencia y son supervisados permanentemente?					
9. ¿Los encargados del manejo de los sistemas administrativos son autorizados con usuarios y contraseñas personales?					

<b>SATISFACION DEL USUARIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Validez en la Atención</b>					
1. ¿Usted cómo usuario, la atención de acuerdo a su protocolos dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga se respeta.?					
2. ¿Existe una seriedad y responsabilidad en la atención de tramites al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga?					
3. ¿El personal que atiende se encuentra capacitado para brindar una valida atención a usted cómo usuario?					
<b>Lealtad en la Atención</b>					
4. ¿Se cumple con una debida atención por parte del personal, para mantener la aceptación de los usuarios?					
5. ¿Cree usted que la cordialidad, establecerá en el usuario una buena calificación de la atención brindada en la entidad?					
6. ¿El respeto por parte de los trabajadores de las áreas de atención al usuario, ayudan a establecer una buena aceptación por parte de los usuarios?					

**Eficacia en la Atención**

7. ¿La capacitación constante de los trabajadores, contribuirá con la eficacia para la debida atención a los usuarios?					
8. ¿La práctica de los valores en la atención a los usuarios, favorecerá su rendimiento en los tramites documentarios?					
9. ¿La actualización de conocimientos relacionado la atención de cliente so usuarios favorecerá a la imagen de la Municipalidad Provincial de Huamanga?					