

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE BALSAS,  
PROVINCIA DE CHACHAPOYAS-PERÚ, 2021**

**Autor:**

**Bach. Erli Klinton Lozano Vasquez**

**Asesor:**

**Dr. River Chávez Santos**

**Registro:.....**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2022**

**DATOS DEL ASESOR**

Dr. River Chávez Santos

DNI: 33432973

URL de Registro ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-3705-8682>

**Campos de la Investigación y el Desarrollo OCDE. Según Organización para la  
Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE):**

5.00.00 -- Ciencias sociales

5.06.00 -- Ciencias políticas

5.06.02 -- Administración pública

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme salud y bendecirme siempre a lo largo de estos años.

A mis padres Marleni y Mario por su apoyo incondicional en cada proceso personal y profesional, a mis abuelos Antonio y Hermelinda por su apoyo y atención en toda mi etapa universitaria, a mis hermanas que me inspiran a ser mejor y superarme cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, a todos mis docentes de la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por los conocimientos adquiridos para formarme como profesional.

Al Dr. River Chavez Santos por su asesoría y orientación en todo el proceso de la presente investigación.

A la Municipalidad Distrital de Balsas alcalde y trabajadores por su cooperación y facilitarme todos los medios necesarios para realizar esta investigación.

A los usuarios de la Municipalidad Distrital de Balsas por su apoyo y tiempo en el llenado del cuestionario de recolección de datos.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO  
RODRÍGUEZ DE MENDOZA**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

### REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

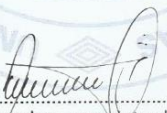
#### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x) / Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas, -Perú, 2021. del egresado Eri Kinton Lozano Vasquez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 14 de Marzo del 2022

  
Firma y nombre completo del Asesor

D. r. R íver Chávez Santos

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Ing. PATRICIA ESCOBEDO OCAMPO

**Presidente**



---

Mg. ELENA IRENE BAUTISTA REYES

**Secretaria**



---

Mg. VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR

**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

## REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-O

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión Documental y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Balsas,  
Provincia de Chachapoyas- Perú, 2021.

presentada por el estudiante ( ) / egresado (X) Erli Klinton Lozano Vasquez.

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional klinton2397@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene ..... % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 24 de Marzo del 2022



SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

## REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-Q

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de mayo del año 2022, siendo las 09.00 horas, el aspirante: Erlí Klinton Lozano Vasquez, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia ( X ) la Tesis titulada: Gestión Documental y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Balsas, Provincia de Chachapoyas- Perú, 2021.

....., teniendo como asesor a Dr. River Chavez Santos, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Ing. Patricia Escobedo Ocampo

Secretario: Mg. Elena Irene Bautista Reyes

Vocal: Ms. Victor Manuel Valdiviezo Sir

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ( X ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10.00AM horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DATOS DEL ASESOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA .....</b>	<b>v</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>22</b>
2.1. Objeto de estudio .....	22
2.2. Variable de estudio.....	22
2.3. Tipo de estudio.....	22
2.4. Diseños de la investigación.....	22
2.5. Población.....	23
2.6. Muestra y muestreo.....	23
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.8. Análisis de datos .....	25
<b>III. RESULTADOS. ....</b>	<b>26</b>
3.1. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la gestión documental de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021.....	26

3.2. Relación entre la gestión documental y las expectativas y percepción de los servicios por parte del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021.....	28
3.3. Relación entre la satisfacción del usuario y el sistema de información establecida de la municipalidad de Balsas, Chachapoyas-Perú, 2021 .....	32
3.4. Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021.....	38
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Criterio de evaluación según el coeficiente de correlación de Spearman.....	25
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción del usuario según los elementos tangibles de la municipalidad de Balsas .....	26
<b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la fiabilidad de la gestión documental de la municipalidad de Balsas.....	26
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la capacidad de respuesta en la gestión documental de la municipalidad de Balsas .....	27
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la seguridad de la gestión documental de la municipalidad de Balsas.....	27
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas.....	28
<b>Tabla 7.</b> Relación entre la gestión documental y elementos tangibles de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	28
<b>Tabla 8.</b> Relación entre la gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	29
<b>Tabla 9.</b> Relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en la prestación de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas.....	30
<b>Tabla 10.</b> Relación entre la gestión documental y la seguridad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	31
<b>Tabla 11.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y recepción de documentos de la municipalidad de Balsas .....	32
<b>Tabla 12.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y registro de documentos de la municipalidad de Balsas .....	33
<b>Tabla 13.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y clasificación de documentos de la municipalidad de Balsas .....	34
<b>Tabla 14.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y almacenamiento de documentos de la municipalidad de Balsas .....	35
<b>Tabla 15.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y trámite de documentos de la municipalidad de Balsas .....	36
<b>Tabla 16.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y disposición de documentos de la municipalidad de Balsas .....	37
<b>Tabla 17.</b> Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Relación entre la gestión documental y elementos tangibles de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	29
<b>Figura 2.</b> Relación entre la gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	30
<b>Figura 3.</b> Relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en la prestación de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	31
<b>Figura 4.</b> Relación entre la gestión documental y la seguridad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas .....	32
<b>Figura 5.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y recepción de documentos de la municipalidad de Balsas .....	33
<b>Figura 6.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y registro de documentos de la municipalidad de Balsas .....	34
<b>Figura 7.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y clasificación de documentos de la municipalidad de Balsas .....	35
<b>Figura 8.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y almacenamiento de documentos de la municipalidad de Balsas .....	36
<b>Figura 9.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y trámite de documentos de la municipalidad de Balsas .....	37
<b>Figura 10.</b> Relación entre la satisfacción del usuario y disposición de documentos de la municipalidad de Balsas .....	38
<b>Figura 11.</b> Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas .....	39

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021. El estudio fue básico, descriptivo, correlacional y cuantitativo, realizado bajo un diseño no experimental transeccional. Para el análisis de datos se hizo uso de la estadística descriptiva a través de las tablas de distribución de frecuencias y la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman. En los resultados se encontró que el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas de manera general fue medio con 66%. La correspondencia negativa de las variables con las dimensiones evaluadas ha demostrado que la gestión documental carece de eficiencia, por lo que los usuarios de la municipalidad expresaron su insatisfacción con el mecanismo empleado por la entidad. Además, se logró evidenciar que los colaboradores de la municipalidad no están preparados para dar una respuesta óptima a los usuarios cuando realizan un trámite administrativo que incide en el comportamiento social. Finalmente, se demostró que la entidad no cuenta con un sistema de gestión documental, lo que pone en peligro el tratamiento y la transparencia de la información. Se concluye que la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, resultó negativa media con  $rs=-0.391$ , demostrando que solo el 15.28% de la satisfacción del usuario es por el manejo de información.

***Palabras clave:*** gestión documental y satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the relationship between document management and user satisfaction in the municipality of Balsas, province of Chachapoyas-Peru, 2021. The study was basic, descriptive, correlational and quantitative, conducted under a non-experimental, cross-sectional design. For data analysis, descriptive statistics were used through frequency distribution tables and inferential statistics through the Rho Spearman correlation coefficient. The results showed that the level of user satisfaction in the municipality of Balsas in general was medium with 66%. The negative correspondence of the variables with the dimensions evaluated has shown that document management lacks efficiency, so that the users of the municipality expressed their dissatisfaction with the mechanism used by the entity. In addition, it became evident that the municipality's collaborators are not prepared to provide an optimal response to users when they carry out administrative procedures that affect social behavior. Finally, it was demonstrated that the entity does not have a document management system, which jeopardizes the treatment and transparency of information. It was concluded that the relationship between document management and user satisfaction in the municipality of Balsas was negative with  $r_s = -0.391$ , showing that only 15.28% of user satisfaction is due to information management.

***Key words:*** document management and user satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión documental se ha convertido en los últimos años en una estrategia de satisfacción del usuario y/o cliente para las organizaciones, considerando que de una u otra manera las personas realizan trámites administrativos principalmente en las entidades públicas. Al realizar estos trámites se ha evidenciado en algunas organizaciones la falta de planificación y gestión documental, ya sea por el deficiente manejo documentario por parte de un profesional idóneo o por la no planificación de los procesos de recepción, asignación, distribución y archivo de documentos. El área de gestión documentaria es uno de los principales pilares del desarrollo organizacional, por lo que a través de los años se ha prestado especial atención en el diseño, planificación y evaluación, recociendo a estos procesos como una de las estrategias primordiales para alcanzar con éxito las metas y objetivos propuestos.

El tratamiento de la documentación en las organizaciones del mundo ha dejado de ser un problema perenne, ya que la mayor parte han incluido dentro de su planificación estrategias de gestión documental. En los últimos años a partir del incremento de trámites principalmente administrativos y de personal, se ha empezado a utilizar los sistemas de agilización de trámites e integración documental, con el objetivo de evitar las pérdidas y/o suplantaciones de documentos. Los gobiernos alrededor del mundo han empezado a utilizar diversos sistemas de gestión documental con el propósito de optimizar los tramites y mantener una información organizada (Malaverri, 2018).

En Latinoamérica la mayor parte de los países hace 20 años que han implementado normatividad referente a la gestión documental, con el objetivo de estandarizar el proceso documentario en las organizaciones públicas, siendo uno de los principales cambios en enfoque de digitalización, permitiendo introducir tecnología informática en la gestión documental. Bajo este principio las organizaciones públicas de Latinoamérica tienen cierta similitud en la gestión y estructura administrativa documental; los principales factores que impiden una gestión documental eficiente es el sistema presupuestal y las malas inversiones, adquiriendo materiales, herramientas y equipos informáticos no idóneos que faciliten la puesta en marcha de los sistemas de gestión documental y principalmente la electrónica. Además, se considera como otro de los factores que



impiden el funcionamiento adecuado de la gestión documental, la falta de profesionales especialistas en gestión documentaria, que permita capacitar de manera adecuada a los colaboradores, lo que implicaría superar la problemática (Mendoza, 2010).

En nuestro país la gestión documental ha tenido gran importancia desde la creación del Archivo Nacional el 15 de mayo de 1861, durante el gobierno de Ramón Castilla; desde ese periodo se han implementados diversas estrategias y mecanismos que permiten a las organizaciones públicas desarrollar sus actividades de desarrollo organizacional. Actualmente la gestión documental en Perú se ha visto influenciada por la digitalización, en ese sentido se ha implementado algunas leyes y normas públicas para proteger y transparentar la información frente a los ciudadanos. El Archivo General de la Nación es el ente rector en la gestión documental de las organizaciones públicas, quienes a través de la descentralización del gobierno promueven la transparencia, el acceso a la información pública, la protección de datos personales y los procesos técnicos archivísticos realizadas en las entidades públicas. Los profesionales en gestión documental son actualmente altamente demandados, ya que todas las organizaciones buscan personal idóneo para el manejo de documentos, y a pesar de que existe entidades que forman este tipo de profesionales no existe gran aceptación para los ingresos. Finalmente, la gestión documental busca fortalecer el vínculo entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo una participación conjunta en la administración pública, contribuyendo a minimizar la corrupción y fortalecer la gobernabilidad del estado (Martínez, 2021).

Las organizaciones de la región Amazonas no es ajena a esta situación que ha tratado de adaptarse a la nueva realidad de la digitalización en los últimos años, siendo un claro ejemplo el Gobierno Regional Amazonas que cuenta con un sistema de gestión documental, que a través de la secretaria general se enfoca en gestionar eficiente y sistemáticamente la recepción, emisión, archivo y distribución de los documentos, uniformizando los procesos de la gestión de los documentos físicos en el Gobierno Regional Amazonas. En el marco de la digitalización la entidad cuenta con la Unidad de Tecnologías de la Información – UTI, responsable de asegurar la disponibilidad, operatividad, archivo, custodia y resguardo de la información ingresada en el software Sistema de Gestión

Documental - SISGEDO; así como de brindar soporte y capacitación periódica a los usuarios del sistema, para asegurar su aplicación y uso adecuado. En las entidades y dependencias (Gobierno Regional Amazonas, 2019).

La Municipalidad Distrital de Balsas es una entidad gubernamental perteneciente a la provincia de Chachapoyas en la región Amazonas, quien actualmente no cuenta con un área específica para la gestión documental, hecho que dificulta en algunas oportunidades el tratamiento adecuado en la recepción, distribución y archivo de documentos. Estas deficiencias influyen en el comportamiento de los usuarios quienes muchas veces hacen dejan presente su incomodidad por la falta de profesionalismo en la atención y en el tratamiento de sus documentos presentados.

El estudio se fundamentó teóricamente en los siguientes antecedentes:

Del Prado y Esteban (2016) mediante su investigación relativo al Sistema integrado de gestión de información documental, consideró como objetivo la propuesta de un modelo de sistema integrado de gestión de información documental orientado a la gestión por procesos. En su metodología consideró la triangulación de métodos principalmente el inductivo, técnicas y enfoques de investigación. Los resultados a los que llegaron con su investigación se basan en la propuesta de un modelo de gestión documental, el mismo que permitirá establecer mecanismos eficientes para el tratamiento de la información. Igualmente, con una evaluación exhaustiva se pudo determinar que la propuesta ejerce una relevancia social debido a la planificación y agilización en trámites administrativos; así como permite minimizar tiempo y recursos humanos al contar con una mínima cantidad de personal.

Rodríguez *et al.* (2016) en su investigación concerniente a la gestión documental, información, conocimiento e inteligencia organizacional para la toma de decisiones estratégicas, consideró como objetivo identificar elementos, procesos, sistemas de información, inteligencia organizacional y gestión del conocimiento que influyen en la toma de decisiones institucionales. La metodología se fundamentó en un estudio de tipo descriptivo teniendo como base el método analítico. Los resultados reflejan que la toma de decisiones estratégicas tiene como base fundamental la organización de la información, ya que se considera como un

recurso estratégico en el proceso de decisión. Referente a la gestión documental encontró que se considera importante durante el proceso de la toma de decisiones estratégicas institucionales, así como constituye un registro significativo para las evidencias de orden administrativo. Por último, fundamentó que el archivo documental fortalece la institucionalidad al dar confiabilidad a la administración, este puede ser usado en un determinado momento cuando así lo requiera.

Calume (2020) en su investigación respecto a la gestión documental para optimizar el archivo de los colaboradores en la empresa tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión documental para mantener organizado el archivo de los colaboradores de la empresa con la finalidad de optimizar los trámites administrativos involucrando a la digitalización como estrategia de tratamiento de información garantizando la protección y confiabilidad de la misma. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa de tipo exploratoria; teniendo en cuenta que se desarrollaron interpretaciones con base en observaciones a los documentos y se describieron mediante estos la realidad de la Corporación. En sus conclusiones fundamenta que la estructura para la recepción, clasificación y almacenamiento de los documentos pertenecientes al personal, se logró desarrollar en base a la revisión de los documentos de las hojas de vida del personal. Así mismo la propuesta para la digitalización de la información se realizó mediante un escáner convencional, en donde la información se organizó, clasificó y codificó con base en carpetas elaboradas, para finalmente almacenarla de manera masiva en la nube de Google drive. Finalmente se logró determinar parámetros de acceso seguro y protección de la información mediante un cuadro de mando que establece el cargo, la responsabilidad y la consulta a realizar por los funcionarios de la Corporación.

Cabanacosa (2019), con su investigación de gestión del talento humano y gestión documental de la sociedad DIALSA EIRL, planteó como objetivo determinar la relación entre las variables de considerando a los colaboradores de la empresa como parte de la investigación. El estudio fue de tipo básico descriptivo con diseño no experimental de corte transversal-correlacional; además utilizó a la escala de Likert como instrumento de medición y al coeficiente de Spearman como estadístico de prueba. Los resultados reflejan que con un coeficiente de 0.974 si existe relación significativa alta en las variables; y por otro lado concluyó

que hubo una relación significativa muy alta con un 0.670 entre la gestión documental y la capacitación al personal.

Zegarra (2019) mediante su investigación acerca de la gestión organizacional y documental de la municipalidad de Salaverry- Trujillo, describió como objetivo establecer la relación de las variables planteadas. La investigación se proyectó como aplicada, cuantitativa y no experimental. Llegó a la conclusión que existió una relación baja entre la gestión documental y organizacional con 0.217 de correlación.

Meza (2018) en su investigación acerca de la gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad de Huari, consideró como objetivo identificar la relación de las variables de la investigación. El estudio tuvo un enfoque mixto, además se proyectó como descriptivo correlacional y no experimental. Los resultados fundamentan que existe una relación moderada con un 0.838 en la variable 1, respecto a la variable 2 con 0.864, teniendo así una relación alta con 0.920 entre la gestión documental y satisfacción del usuario de la entidad.

Veliz (2020) en su estudio referente a la gestión de la calidad y satisfacción del usuario de la municipalidad de Cumba, planteó como objetivo determinar la relación de las variables de estudio; para lo cual utilizó como metodología al método cuantitativo y correlacional, además según su naturaleza fue no experimental y transversal. En sus conclusiones encontró que existe una relación significativa alta con un 0.725 de coeficiente entre las variables de estudio. Así mismo encontró que la gestión de calidad fue baja representado con 85,2%, esto debido a que estableció que se desconoce las necesidades y expectativas de los ciudadanos, no tomó en cuenta el valor del servicio y la carencia en el fortalecimiento del mismo, no dieron valor a la calidad en el servicio, conjuntamente la falta de liderazgo de los funcionarios hace que los resultados sean desfavorables para la entidad y para los ciudadanos. Por último, refiere que la satisfacción de los usuarios resultó tener un nivel bajo con un 72,8%, esto reflejó que tanto el trato por parte del personal de la entidad no es el adecuado, así como la limitada accesibilidad a los ciudadanos, además de la burocracia existente en la entidad.

La presente investigación partió de la interrogante ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021?, siendo el objetivo general determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021; y como objetivos específicos identificar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la gestión documental; determinar la relación entre la gestión documental y las expectativas y percepción de los servicios por parte del usuario, y determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el sistema de información establecida.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Objeto de estudio

El objeto es la gestión documental y satisfacción del usuario

### 2.2. Variable de estudio

**Variable 01:** Gestión documental

**Variable 02:** Satisfacción del usuario

### 2.3. Tipo de estudio

**Básica;** toda vez que persiguió objetivos de manera práctica y real, partiendo de la curiosidad del investigador por conocer y tratar de resolver el problema identificado; así mismo la investigación servirá para la realización de futuros estudios relacionados y que permitirá fortalecer las bases de ciencia hacia la búsqueda de una verdad objetiva (Concytec, 2017).

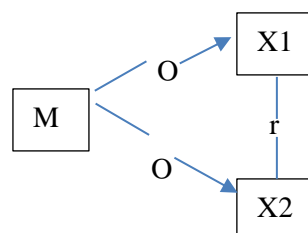
**Descriptiva-Correlacional:** por los objetivos, considerando los alcances del estudio según las características, fenómenos y/o propiedades que fueron sometidos al análisis estadístico de los datos recolectados, con el objetivo de determinar el nivel y correspondencia de las variables (Sampieri *et al.*, 2014).

**Cuantitativa:** según el enfoque, ya que a través del análisis cuantitativo se buscó demostrar los objetivos propuestos, así como probar la hipótesis.

### 2.4. Diseños de la investigación

**No experimental,** teniendo en cuenta la no deliberación de las variables señaladas y además considerando que se trató de un estudio en el que no se intervino para alterar de forma intencional las variables del estudio, solo fue medido en su contexto natural (Sampieri *et al.*, 2014).

**Transeccional,** la información fue recolectada en un mismo tiempo y espacio de tiempo, teniendo como principales actores a todos los individuos que formaron parte del estudio. Como se esquematiza a continuación



**Donde:**

X1: Variable 1 (gestión documental)

X2: Variable 2 (satisfacción del usuario)

r: Relación existente

O: Observación

**2.5.Población**

La población de estudio estuvo dividida en dos segmentos:

**P1:** 12 colaboradores que forman parte del talento humano de la municipalidad distrital de Balsas.

**P2:** 1012 usuarios registrados en el padrón municipal.

*Fuente:* Municipalidad distrital de Balsas (2021)

**2.6.Muestra y muestreo**

**M1:** La muestra de la población 1 fue una población muestral, correspondiente a un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo 12 colaboradores.

**M2:** Para la muestra 2 se utilizó el muestreo aleatorio simple del muestreo probabilístico para poblaciones finitas; para lo cual se hizo uso de Z=90%, e=10% y p=50%.

Formula de muestreo aleatorio simple:

**Dónde:**

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= Tamaño de la población

e= precisión o error

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{[e^2(N - 1)] + [Z_{\alpha}^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5 * 1012}{[0.10^2(1012 - 1)] + [1.65^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$$n = \frac{688.7925}{10.790625} = 64.8324.$$

**M2=** La muestra 2 estuvo compuesta por 65 usuarios.

## **2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **2.7.1. Métodos**

**Método descriptivo**, permitió el análisis y descripción objetiva, según las características de la información recolectada; mediante el cual se pudo evaluar de manera objetiva las variables estudiadas.

**El Método deductivo**, es definido como aquel que permite un análisis secuencial empezando de lo general a lo particular. Este método fue el principal en la estructuración y explicación de la realidad problemática haciendo uso de un marco teórico explícito e implícito (Sampieri *et al.*, 2014).

**El Método Inductivo**, este método está orientado a construir conceptos generales a partir de casos particulares, teniendo en cuenta la independencia de los datos o elementos individuales para dar explicación general a partir de la articulación de las síntesis identificadas. Este método se utilizó en la descripción de las conclusiones a las que se llegó con el estudio (Sampieri *et al.*, 2014).

**Método sintético analítico**, con este método se logró unificar conceptos teóricos y prácticos a partir de información resultante. Fue utilizado en la discusión de aportaciones teóricas y precedentes en el estudio, permitiendo interpretar de manera objetiva, real y sistemática.

### **2.7.2. Técnicas e instrumentos.**

#### **Técnica de la encuesta:**

Se hizo uso de la encuesta para recopilar la información de manera precisa y en tiempo real, además se utilizó la escala de actitudes tipo Likert; el mismo que ayudó a cuantificar la información recogida y de esa manera determinar la correspondencia de las variables de estudio.

#### **Instrumento, cuestionario:**

Se hizo uso del cuestionario, establecidos por un conjunto de interrogantes según las dimensiones e indicadores por cada variable definida en el estudio.



## 2.8. Análisis de datos

Para el procesamiento se tuvo en cuenta la clasificación, registro, tabulación y codificación de los datos obtenidos de la encuesta según escala de Likert, todo ello con el apoyo de la herramienta SPSS 25. Para determinar el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Balsas se hizo uso de la estadística descriptiva a través de las tablas de distribución de frecuencias y para determinar la correspondencia de las variables se utilizó la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

### Definición de Rho Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables.

El coeficiente de correlación de Spearman se representa por  $r_s$ .

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos

$d$  = Diferencia entre los rangos

$n$  = Número de datos

Los parámetros de evaluación han sido basados en los criterios expuestos por (Sampieri *et al.*, 2014), como se presenta continuación:

**Tabla 1**

*Criterio de evaluación según el coeficiente de correlación de Spearman*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente.* (Sampieri *et al.*, 2014).

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la gestión documental de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del usuario según los elementos tangibles de la municipalidad de Balsas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	1-7	6	6	9%	9%
<b>Medio</b>	8-13	35	41	54%	63%
<b>Alto</b>	14-20	24	65	37%	100%
<b>Total</b>		<b>65</b>		<b>100%</b>	

La satisfacción del usuario según los elementos tangibles de la municipalidad de Balsas resultó de nivel medio con 54%, alto con 37% y en menor medida bajo con 9%.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción del usuario según la fiabilidad de la gestión documental de la municipalidad de Balsas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	1-7	3	3	5%	5%
<b>Medio</b>	8-13	40	43	62%	66%
<b>Alto</b>	14-20	22	65	34%	100%
<b>Total</b>		<b>65</b>		<b>100%</b>	

La satisfacción del usuario según la fiabilidad de la gestión documental de la municipalidad de Balsas reflejó un nivel medio en mayor medida con 62%, alto con 34% y bajo en un 5%.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción del usuario según la capacidad de respuesta en la gestión documental de la municipalidad de Balsas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	1-7	4	4	6%	6%
<b>Medio</b>	8-13	36	40	55%	62%
<b>Alto</b>	14-20	25	65	38%	100%
<b>Total</b>		<b>65</b>		<b>100%</b>	

La satisfacción del usuario según la capacidad de respuesta en la gestión documental de la municipalidad de Balsas, fue de nivel medio en mayor dimensión con 55%, de nivel alto con 38% y bajo con 6%.

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción del usuario según la seguridad de la gestión documental de la municipalidad de Balsas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	1-7	1	1	2%	2%
<b>Medio</b>	8-13	39	40	60%	62%
<b>Alto</b>	14-20	25	65	38%	100%
<b>Total</b>		<b>65</b>		<b>100%</b>	

La satisfacción del usuario según la seguridad de la gestión documental de la municipalidad de Balsas resultó de nivel medio en mayor medida con 60%, seguido con un 38% de nivel alto y en menor medida de nivel bajo solo con un 2%.

**Tabla 6***Nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	<b>1-27</b>	0	0	0%	0%
<b>Medio</b>	<b>28-53</b>	43	43	66%	66%
<b>Alto</b>	<b>54-80</b>	22	65	34%	100%
<b>Total</b>		<b>65</b>		<b>100%</b>	

La satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas reflejó de manera general un nivel medio con 66% y alto con 34%.

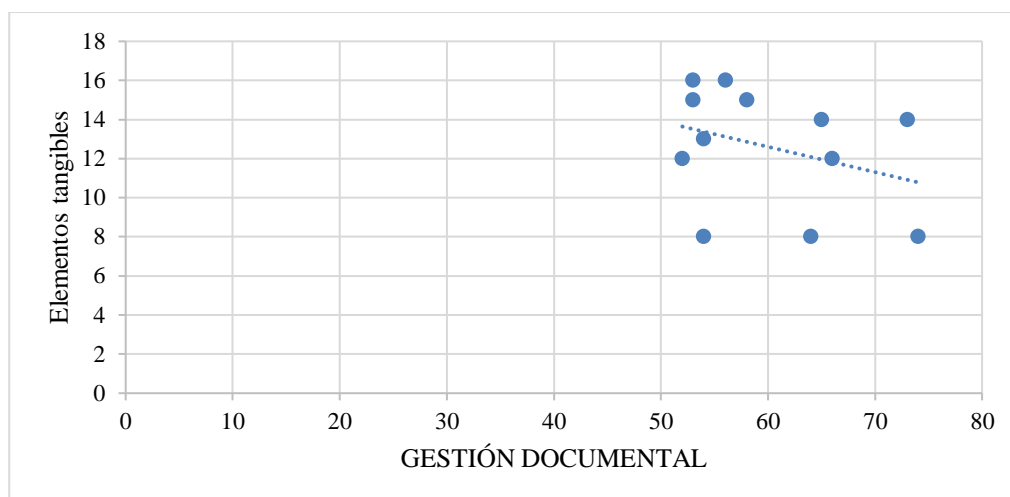
### **3.2. Relación entre la gestión documental y las expectativas y percepción de los servicios por parte del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021**

**Tabla 7***Relación entre la gestión documental y elementos tangibles de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*

			<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>Elementos tangibles</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,310
		Sig. (bilateral)	.	,327
		N	12	12
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Coefficiente de correlación	-,310	1,000
		Sig. (bilateral)	,327	.
		N	12	65

**Figura 1**

*Relación entre la gestión documental y elementos tangibles de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*



La tabla 7 y figura 1 muestran la relación entre gestión documental y los elementos tangibles de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $rs=-0.310$ . Este dato demuestra que la gestión documental no depende significativamente de los elementos tangible de la entidad, así mismo si consideramos el factor de determinación  $rs^2=10.7$ , es preciso indicar que el 10.7% de la no aceptación de la gestión documental es por los elementos tangibles.

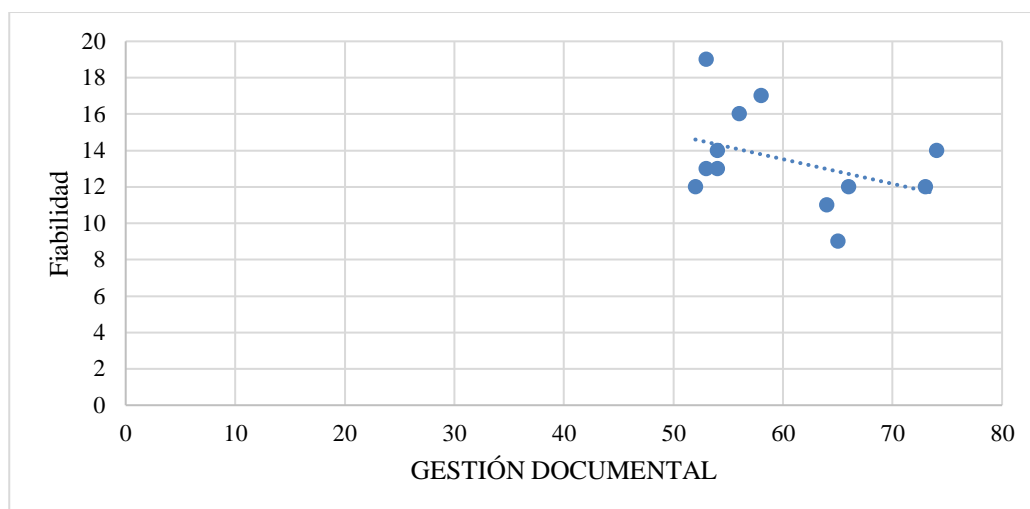
**Tabla 8**

*Relación entre la gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*

		GESTIÓN DOCUMENTAL	Fiabilidad
Rho de Spearman	GESTIÓN DOCUMENTAL	1,000	-,293
		Sig. (bilateral)	,356
		N	12
Fiabilidad		Coeficiente de correlación	-,293
		Sig. (bilateral)	,356
		N	12

**Figura 2**

*Relación entre la gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*



La tabla 8 y figura 2 muestran la relación entre gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $-0.293$ . Este dato demuestra que la gestión documental no depende significativamente de la fiabilidad de la prestación del servicio de la entidad, así mismo si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.086$ , es preciso indicar que el 8.6% de la no aceptación de la gestión documental es por la confiabilidad de los servicios.

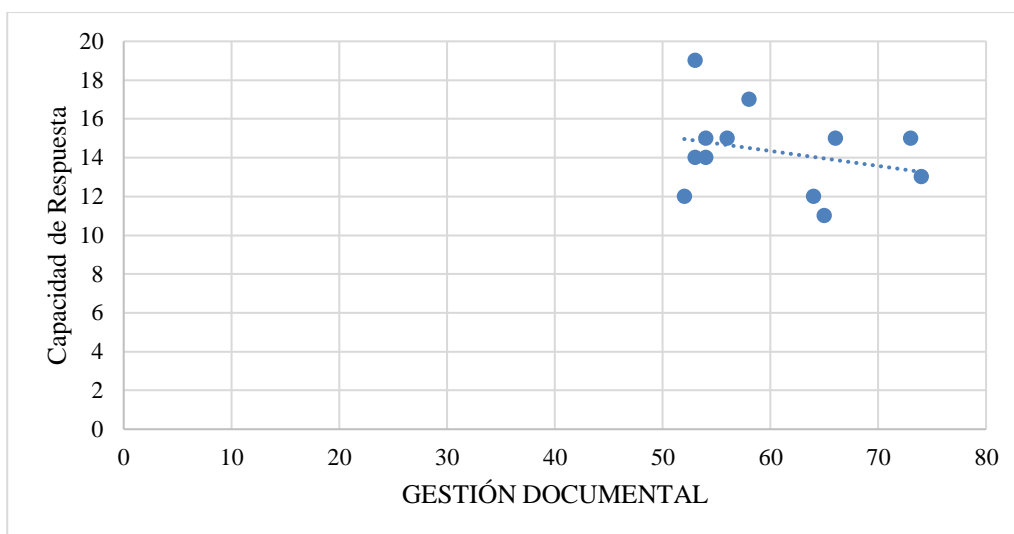
**Tabla 9**

*Relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en la prestación de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*

			GESTIÓN DOCUMENTAL	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	GESTIÓN DOCUMENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,102
		Sig. (bilateral)	.	,752
	Capacidad de Respuesta	N	12	12
		Coefficiente de correlación	-,102	1,000
		Sig. (bilateral)	,752	.
		N	12	65

**Figura 3**

*Relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en la prestación de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*



La tabla 9 y figura 3 muestran la relación entre gestión documental y la capacidad de respuesta en los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa débil con -0.102. Este dato demuestra que la gestión documental no depende significativamente de la capacidad de respuesta de la entidad, así mismo si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.0104$ , es preciso indicar que 1.04% de la no aceptación de la gestión documental es por la capacidad de respuesta de los colaboradores.

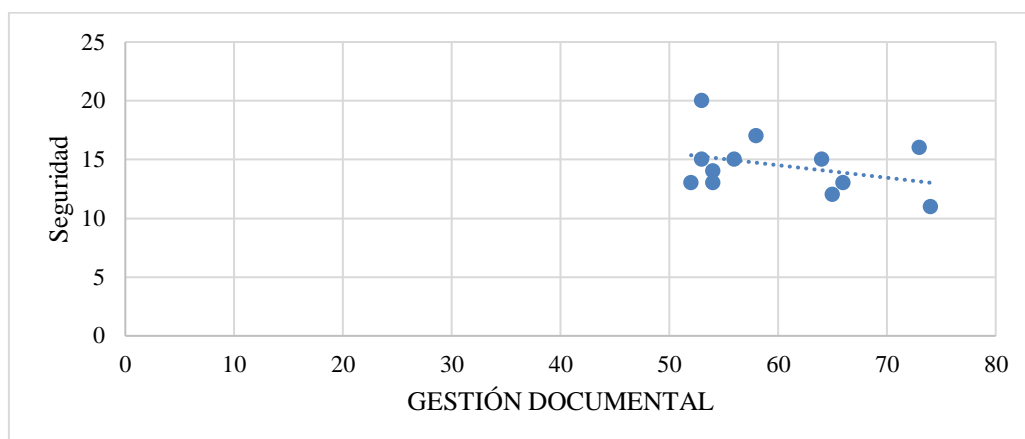
**Tabla 10**

*Relación entre la gestión documental y la seguridad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*

			GESTIÓN DOCUMENTAL	Seguridad
Rho de Spearman	GESTIÓN DOCUMENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,278
		Sig. (bilateral)	.	,382
		N	12	12
	Seguridad	Coefficiente de correlación	-,278	1,000
		Sig. (bilateral)	,382	.
		N	12	65

**Figura 4**

*Relación entre la gestión documental y la seguridad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas*



La tabla 10 y figura 4 muestran la relación entre gestión documental y la seguridad en los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $-0.278$ . Este dato demuestra que la gestión documental no depende significativamente de la seguridad en los servicios otorgados por la entidad, así mismo si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.0723$ , es preciso indicar que el 7.23% de la no aceptación de la gestión documental es por la seguridad proyectada en los servicios.

### **3.3. Relación entre la satisfacción del usuario y el sistema de información establecida de la municipalidad de Balsas, Chachapoyas-Perú, 2021**

**Tabla 11**

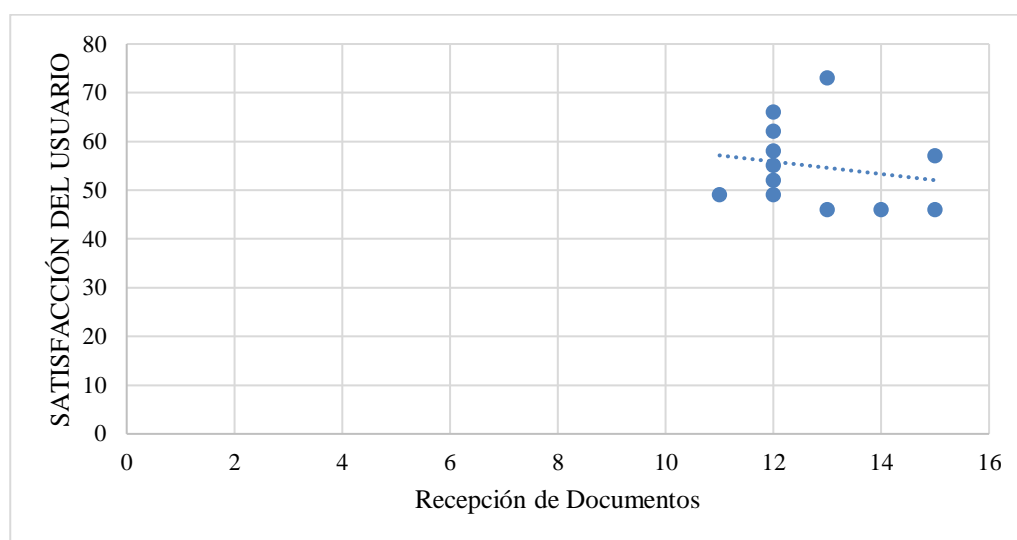
*Relación entre la satisfacción del usuario y recepción de documentos de la municipalidad de Balsas*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Recepción de Documentos	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1,000	-,263	
	Recepción de Documentos	.	,409	
		N	65	
		N	12	



**Figura 5**

*Relación entre la satisfacción del usuario y recepción de documentos de la municipalidad de Balsas*



La tabla 11 y figura 5 muestran la relación entre la satisfacción del usuario y la recepción de los documentos por la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con -0.263. Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende significativamente de la recepción de los documentos de la entidad; por el contrario, si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.069$ , se puede afirmar que el 6.9% de la insatisfacción es por la recepción de los documentos de la entidad.

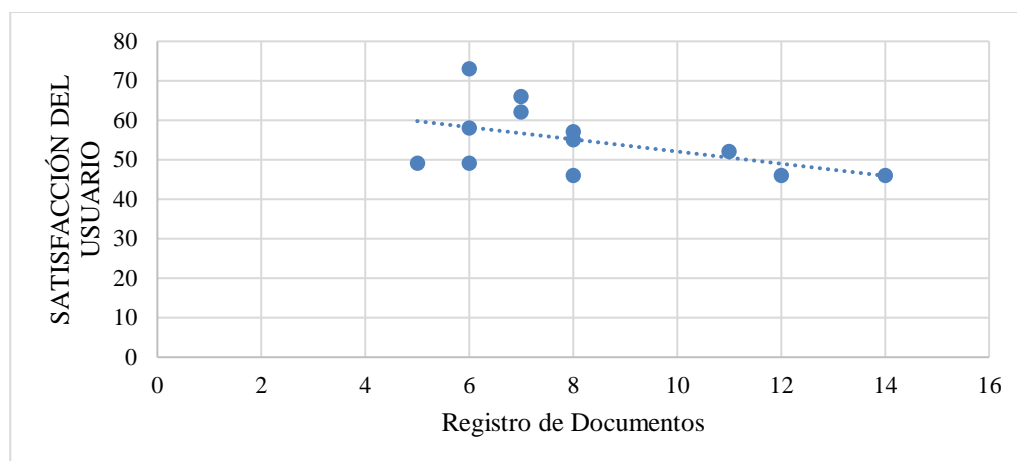
**Tabla 12**

*Relación entre la satisfacción del usuario y registro de documentos de la municipalidad de Balsas*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Registro de Documentos
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1,000	-,491
		Sig. (bilateral)	,105
		N	65
Rho de Spearman	Registro de Documentos	-,491	1,000
		Sig. (bilateral)	,105
		N	12

**Figura 6**

*Relación entre la satisfacción del usuario y registro de documentos de la municipalidad de Balsas*



La tabla 12 y figura 6 muestran la relación entre la satisfacción del usuario y el registro de los documentos de la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $-0.491$ . Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende directamente del registro de los documentos de la entidad; por el contrario, si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.24$ , se puede afirmar que el 24% de la insatisfacción es por el registro de los documentos de la entidad.

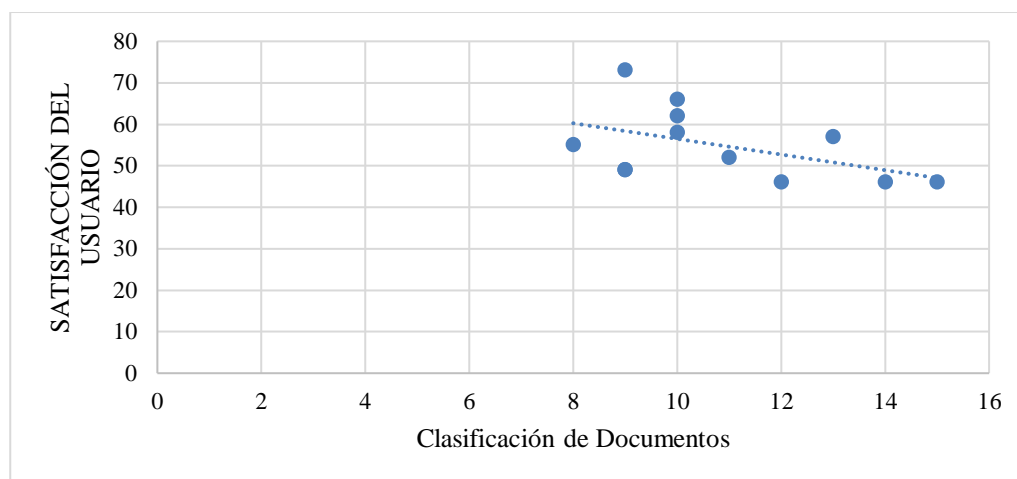
**Tabla 13**

*Relación entre la satisfacción del usuario y clasificación de documentos de la municipalidad de Balsas*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Clasificación de Documentos
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1,000	-,465
		Sig. (bilateral)	,128
		N	65
Rho de Spearman	Clasificación de Documentos	-,465	1,000
		Sig. (bilateral)	,128
		N	12

**Figura 7**

*Relación entre la satisfacción del usuario y clasificación de documentos de la municipalidad de Balsas*



La tabla 13 y figura 7 muestran la relación entre la satisfacción del usuario y la clasificación de documentos por la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $-0.465$ . Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende directamente de la clasificación de los documentos de la entidad; por el contrario, si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.22$ , se puede afirmar que el 22% de la insatisfacción es por la clasificación de los documentos de la entidad.

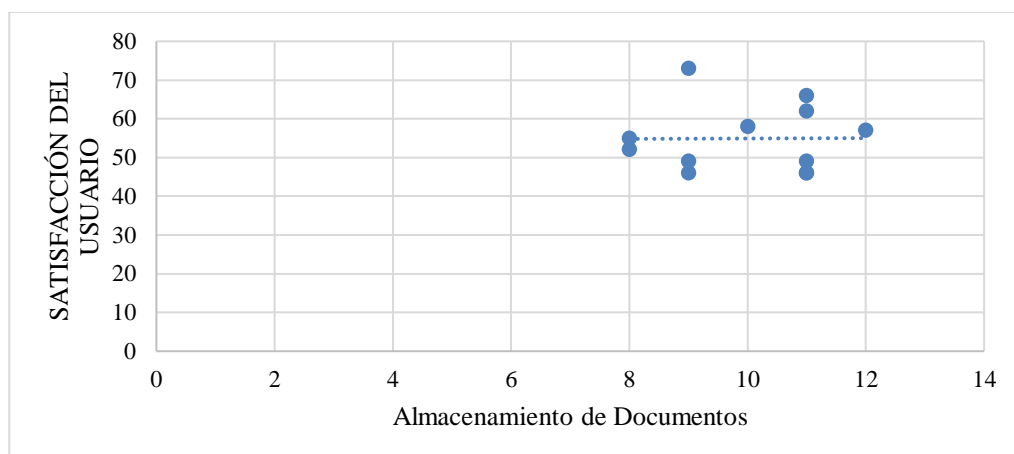
**Tabla 14**

*Relación entre la satisfacción del usuario y almacenamiento de documentos de la municipalidad de Balsas*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Almacenamiento de Documentos
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1,000	,015
	Almacenamiento de Documentos	,015	1,000
		Sig. (bilateral)	,964
		N	12
		Sig. (bilateral)	,964
		N	12

**Figura 8**

*Relación entre la satisfacción del usuario y almacenamiento de documentos de la municipalidad de Balsas*



La tabla 14 y figura 8 muestran la relación entre la satisfacción del usuario y el almacenamiento de los documentos de la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia positiva débil con 0.15. Lo que demuestra que la satisfacción del usuario depende mínimamente del almacenamiento de los documentos de la entidad, así mismo si consideramos el factor de determinación  $r^2=0.00023$ , es preciso indicar que solo el 0.023% de la satisfacción del usuario es por el almacenamiento de los documentos.

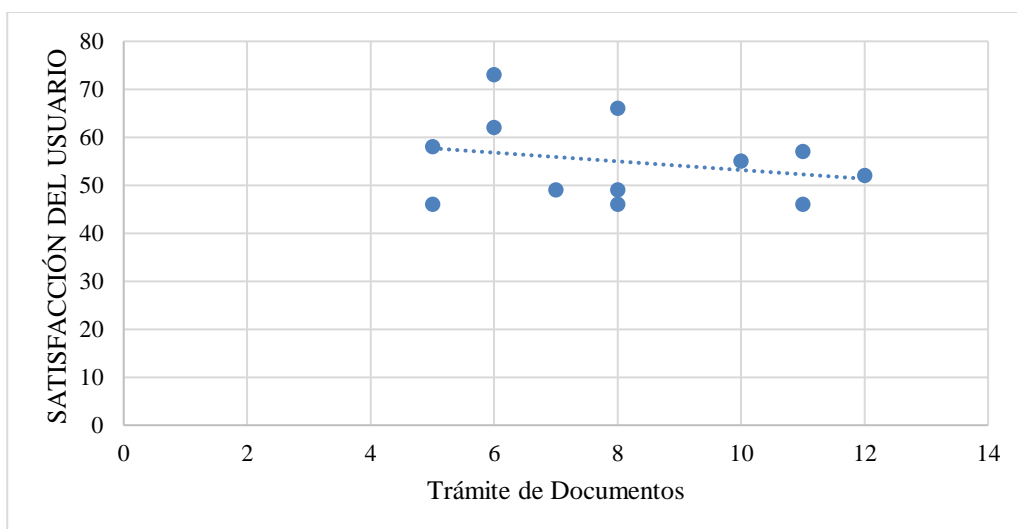
**Tabla 15**

*Relación entre la satisfacción del usuario y trámite de documentos de la municipalidad de Balsas*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Trámite de Documentos
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1,000	-,204
		Sig. (bilateral)	,526
		N	65
Trámite de Documentos		-,204	1,000
		Sig. (bilateral)	,526
		N	12

**Figura 9**

*Relación entre la satisfacción del usuario y trámite de documentos de la municipalidad de Balsas*



La tabla 15 y figura 9 muestran la relación entre la satisfacción del usuario y el trámite de los documentos de la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $-0.204$ . Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende directamente del trámite de los documentos de la entidad; por el contrario, si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.042$ , se puede afirmar que el 4.2% de la insatisfacción es por el trámite de documentos de la entidad.

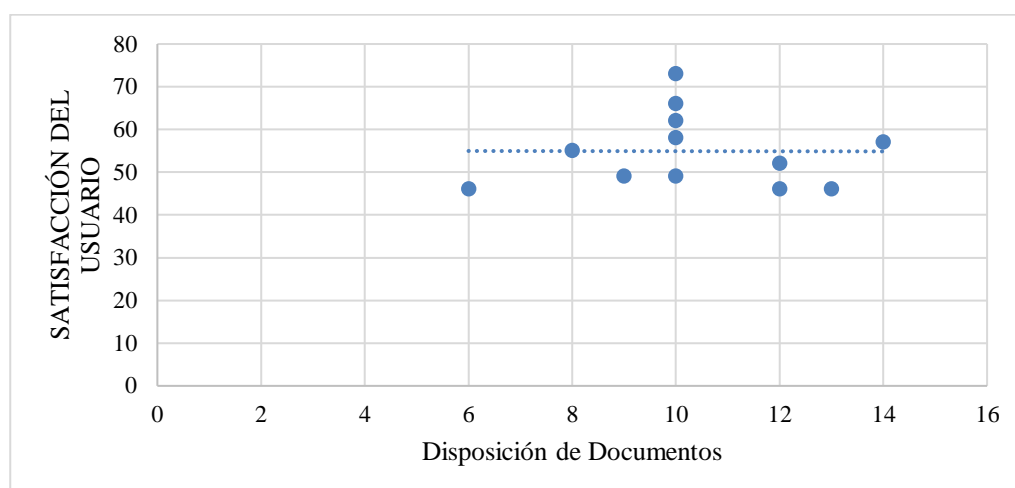
**Tabla 16**

*Relación entre la satisfacción del usuario y disposición de documentos de la municipalidad de Balsas*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Disposición de Documentos
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1,000	-,033
		Sig. (bilateral)	,919
		N	65
Disposición de Documentos		-,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,919
		N	12

**Figura 10**

*Relación entre la satisfacción del usuario y disposición de documentos de la municipalidad de Balsas*



La tabla 16 y figura 10 muestran la relación entre la satisfacción del usuario y la disposición de los documentos de la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa débil con  $-0.033$ . Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende directamente de la disposición de los documentos de la entidad; por el contrario, si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.0011$ , se puede afirmar que el 0.11% de la insatisfacción es por la disposición de los documentos de la entidad.

### **3.4. Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021**

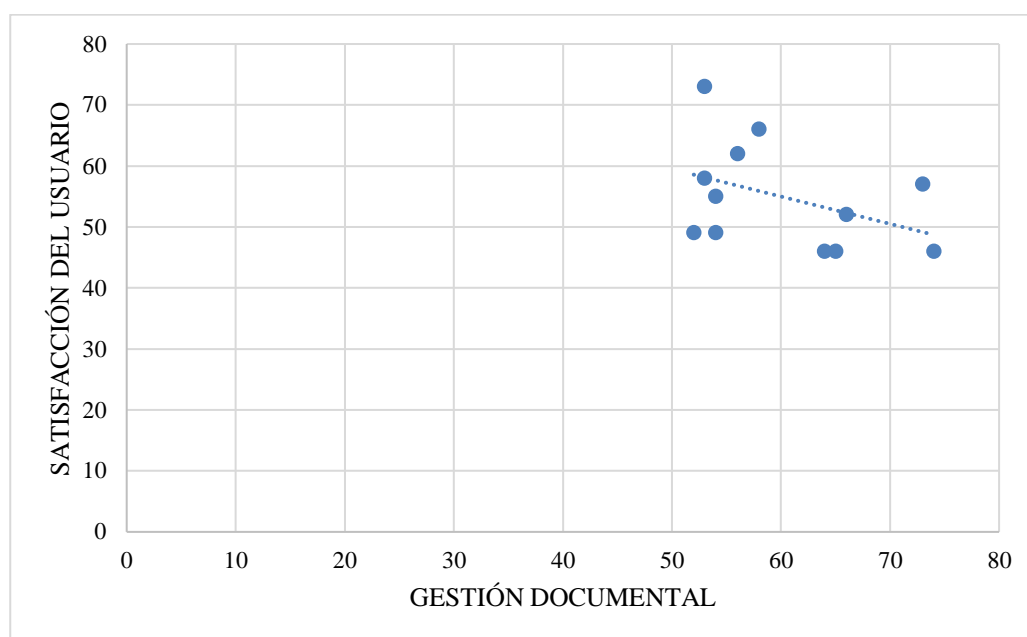
**Tabla 17**

*Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas*

		GESTIÓN DOCUMENTAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTIÓN DOCUMENTAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,391
		N	.
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,209
		Sig. (bilateral)	-,391
		N	.
		N	12
			12
			65

**Figura 11**

*Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas*



La tabla 17 y figura 11 muestran la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, indicando una correspondencia negativa media con  $-0.391$ . Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende directamente de la gestión documental de la municipalidad; por el contrario, si consideramos el factor de determinación  $rs^2=0.152$ , se puede afirmar que el 15.2% de la insatisfacción de los usuarios es por la gestión documental de la entidad.

### 3.4.1. Prueba de hipótesis

#### a) Formulación de hipótesis

**H0:** No existe relación significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021

**H1:** Existe relación significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021

#### b) Nivel de significancia

$\alpha=0.05$  (5%)

### c) Decisión

		Gestión documental	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	-,391
		Sig. (bilateral)	.	,209
	N	12	12	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-,391	1,000
		Sig. (bilateral)	,209	.
		N	12	65

### d) Conclusión

Considerando el resultado del coeficiente de correlación se Spearman con un valor de significancia (valor crítico observado)  $0.209 > 0.05$  aceptamos  $H_0$ ; por lo tanto, con un 95% de confianza es preciso indicar que no existe relación significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021.



#### **IV. DISCUSIÓN**

La gestión de la información se ha convertido en un tema de análisis frecuente en los últimos años, debido a la importancia que esta genera en la transparencia de las acciones de gobernabilidad, en ese sentido varios investigadores se han enfocado en evaluar la gestión documental y la satisfacción del usuario de las organizaciones, encontrando resultados semejantes y distintos a la vez, como lo encontrado por:

Veliz (2020) en su estudio referente a la gestión de la calidad y satisfacción del usuario de la municipalidad de Cumba, encontró que existe una relación significativa alta con un 0.725 de coeficiente entre las variables de estudio. Así mismo encontró que la satisfacción de los usuarios resultó tener un nivel bajo con un 72,8%, esto reflejó que tanto el trato por parte del personal de la entidad no es el adecuado, así como la limitada accesibilidad a los ciudadanos, además de la burocracia existente en la entidad. Estos resultados difieren de los encontrados en la presente investigación, si consideramos en primer lugar la correspondencia negativa media entre la gestión documental y la satisfacción del usuario con un coeficiente de -0.391; lo que indica que la satisfacción media encontrada en los usuarios no se debe directamente a la gestión documental, sino que existen otros factores ajenos al estudio. En segundo lugar, se evidencia resultados distintos en los niveles de satisfacción, ya que se encontró un nivel medio en mayor medida con 66%. En ese sentido si bien es cierto no existe un nivel bajo; sin embargo, es necesario mejorar algunos aspectos que se consideran importantes en el desarrollo organizacional como la seguridad en la gestión documental de la municipalidad de Balsas, que evidencia un nivel medio con 60% con pequeñas diferencias significativas respecto al nivel de satisfacción del usuario.

Por otro lado, Del Prado y Esteban (2016) mediante su investigación encontraron que la gestión documental tiene gran relevancia social debido a la planificación y agilización en trámites administrativos; así como permite minimizar tiempo y recursos humanos al contar con una mínima cantidad de personal. Si consideramos el nivel medio con 55% de satisfacción del usuario según la capacidad de respuesta en la gestión documental de la municipalidad de Balsas, podemos evidenciar las diferencias de ambos resultados, ya que en el presente estudio se encontró que la entidad no presta mayor atención a la gestión

documental y mucho menos a la capacitación del talento humano para la atención eficiente y oportuna en los trámites administrativos de los usuarios, resultando una disconformidad por gran parte de la población que hace uso del servicio de atención municipal.

Rodríguez *et al.* (2016) en su investigación indica que la toma de decisiones estratégicas tiene como base fundamental la organización de la información, y por otro lado sustenta que el archivo documental fortalece la institucionalidad al dar confiabilidad a la administración, este puede ser usado en un determinado momento cuando así lo requiera. Estos resultados son distintos a los encontrados en la presente investigación, teniendo en cuenta la correspondencia negativa media con -0.293 de la gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas; así como la relación negativa media con -0.278 entre la gestión documental y la seguridad en los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas. Resultados que indican que la gestión documental no demuestra fiabilidad, tampoco seguridad en la prestación del servicio de la municipalidad.

Calume (2020) en su investigación encontró que la estructura para la recepción, clasificación y almacenamiento de los documentos de la organización tiene incidencia en la seguridad y protección de la información; además de que el tener un cuadro de mando es la base para la digitalización mediante el almacenamiento de la información en Google Drive. Estos resultados son diferentes a los encontrados en el presente estudio, considerando la correspondencia negativa media con -0.293 de la gestión documental y la fiabilidad de los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas; así como la relación negativa media con -0.278 entre la gestión documental y la seguridad en los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas. Ambos resultados evidencian el poco interés de los líderes de la Municipalidad por la planificación eficiente de la gestión documental de la entidad.

Cabanacosa (2019), con su investigación demostró la existencia de una correspondencia significativa entre la gestión del talento humano y la gestión documental mediante un coeficiente de 0.974; por otro lado, concluyó que hubo una relación significativa muy alta con un 0.670 entre la gestión documental y la

capacitación al personal. Ambos resultados son totalmente distintos a los encontrados en el presente estudio. Comparando con el primer resultado, si consideramos a la correspondencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario encontramos una relación negativa media con  $-0.391$ , revelando que la planificación de la gestión documental que incluye la capacitación del personal no se encuentra debidamente atendidos por los líderes de la entidad. Y en segundo lugar también se evidencia resultados distintos, ya que se demostró una correspondencia negativa débil con  $-0.102$  entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en los servicios otorgados por la municipalidad de Balsas. Este dato demuestra la necesidad de la capacitación al personal, con el objetivo de optimizar el servicio hacia un tratamiento eficiente con los usuarios.

Zegarra (2019) mediante su investigación sustenta la existencia de una correspondencia positiva media entre la gestión organizacional y documental de la municipalidad de Salaverry- Trujillo con  $0.217$  de correlación. Estos resultados demuestran diferencia significativa con los encontrados en el presente estudio, considerando que la relación entre la gestión documental y las expectativas y percepción de los servicios (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad) por parte del usuario de la municipalidad de Balsas, reflejaron una relación negativa en todas sus dimensiones que varía entre  $(-,102$  y  $-,310)$ , datos muy por debajo de los encontrados por (Zegarra, 2019).

Meza (2018) en su investigación acerca de la gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad de Huari, encontró la existencia de una relación alta con  $0.920$  en ambas variables. Estos resultados son totalmente opuestos a los encontrados a la presente investigación, que se halló una correspondencia negativa media con  $-0.391$ . Este dato demuestra que la satisfacción del usuario no depende directamente de la gestión documental de la entidad, a comparación del  $85\%$  de la satisfacción del usuario que es por la gestión documental justificada por (Meza, 2018).

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas de manera general fue medio con 66%, según la fiabilidad 62%, según la seguridad 60%, según la capacidad de respuesta 55% y según los elementos tangibles 54%.
- La relación entre la gestión documental y las expectativas y percepción de los servicios por parte del usuario fue negativa, lo que indica que el grado de aceptación es mínimo con la gestión documental, y siendo generalmente por la presentación de elementos tangibles, confiabilidad en el servicio y capacidad de respuesta.
- La relación entre la satisfacción del usuario y el sistema de información establecida fue negativa, esto hace indicar que los usuarios tienen un grado de aceptación mínima respecto al sistema de información manejado por la municipalidad, siendo los factores más representativos el trámite documental, disposición de documentos y almacenamiento de documentos.
- La relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, resultó negativa media con  $rs=-0.391$ . Por lo tanto, según el resultado del coeficiente de correlación de Spearman con un valor de significancia (valor crítico observado)  $0.209 > 0.05$  aceptamos  $H_0$ ; por lo tanto, con un 95% de confianza se concluyó que no existe relación significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, promover estudios en base a la gestión documental y la satisfacción de los usuarios de las organizaciones, con el propósito de contribuir al diagnóstico situacional de las organizaciones en estas variables y con ello motivar la planificación estratégica enfocada al tratamiento de la información.
- Se recomienda a la Municipalidad distrital de Balsas utilizar los resultados de la presente investigación para planificar acciones enfocadas al tratamiento del sistema de información con el que cuenta la Municipalidad. Así mismo planificar talleres y cursos de capacitación al personal en materia de gestión documental para el fortalecimiento de capacidades del talento humano.
- Se recomienda a la Municipalidad distrital de Balsas implementar algún sistema de gestión documental para el tratamiento de la información, seguridad y eficiencia en el trámite documentario.
- Se recomienda a los usuarios de la Municipalidad distrital de Balsas dejar sus recomendaciones en la entidad para promover el mejoramiento de la atención en la prestación del servicio.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Cabanaconza, P. A. (2019). *Gestión del talento humano y gestión documental de los colaboradores internos en la empresa Dialsa, Lima, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40078>
- Calume, A. (2020). *Diseño de una propuesta del modelo de gestión documental para la optimización del archivo de personal en la Corporación* [Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50448/Trabajo%20de%20Grado%20Anamiguel%20Calume.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -reglamento RENACYT título I DISPOSICIONES GENERALES* (1.<sup>a</sup> ed.). Oficina de Tecnologías de Información - OTI. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- De la Cruz, J. A. (2018). *Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31244/dela\\_cruz\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31244/dela_cruz_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del Prado, M. Á., & Esteban, M. Á. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Revista general de información y documentación*, 26(2), 387-415. <https://doi.org/10.5209/rgid.54708>
- Gobierno Regional Amazonas. (2019). *Normas y procedimientos para la administración de los archivos del Gobierno Regional Amazonas*. [regionamazonas.gob.pe](http://regionamazonas.gob.pe).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1476026/Directiva%20Regional%202010-2019.pdf>

Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2017). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense - Ridec. *Ridec*, 1(9). <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-/>

Malaverri, E. R. (2018). *Gestión documental en la UGEL de la provincia Mariscal Ramón Castilla. Loreto* [Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5976>

Martínez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista del Archivo General de la Nación*, 36(1), 153-161. <https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>

Mendoza, A. L. (2010). *La realidad latinoamericana en gestión de documentos. Gobierno del Principado de Asturias*. [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip2-3\\_dissemination\\_cp-s\\_navarro\\_e-docpa\\_2006.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip2-3_dissemination_cp-s_navarro_e-docpa_2006.pdf)

Meza, E. E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión de Huacho]. <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3230/ELMER%20EVE RARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina, L. M. (2017). *Gestión de documentos el caso del consorcio SMS* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Landa\\_M\\_L/cap2.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Landa_M_L/cap2.pdf)

Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones

estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645765007>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill Higher Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Veliz, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48097>

Zegarra, E. S. (2019). *Gestión organizacional y gestión documental en la Municipalidad Distrital De Salaverry, Trujillo, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40724>



## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión documental	Parte del sistema de información establecida con el objetivo de acopiar y recuperar documentos, implementados para controlar y coordinar funciones y actividades que están directamente relacionados con la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de documentos; protegiendo sus características estructurales y contextuales, y garantizar la autenticidad y legitimidad de la misma. (Molina, 2017, p.4).	Conjunto de atributos de liderazgo para establecer mecanismos eficientes enfocados a la custodia, selección, seguridad y transparencia de los documentos que entran y salen de una determinada entidad.	Recepción de documentos	Sistema administrativo	Cuestionario de escala tipo Likert (Encuesta)
				Uso de formatos	
			Registro de documentos	Base de datos	
				Acceso al registro	
			Clasificación de documentos	Mesa de partes	
				Criterios de clasificación	
			Almacenamiento de documentos	Tipo de almacenamiento	
				Seguridad de documentos	
			Trámite de documentos	Flujo documental	
				Respuesta	
Disposición de documentos	Búsqueda de documentos				
	Reporte de documentos				

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Satisfacción del usuario	Diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (Lobo, et al. 2016, p 22.)	Estado emocional de una persona que utiliza los servicios de una entidad, considerando la efectividad y eficiencia en sus pedidos.	Elementos tangibles	Instalaciones	Cuestionario de escala tipo Likert (Encuesta)
				Aspectos de los trabajadores	
				Aspecto de los equipos	
			Fiabilidad	Instalaciones seguras	
				Percepción del servicio recibido	
				Comunicación precisa	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Disponibilidad personal	
				Información apropiada del servicio.	
			Seguridad	Comportamiento confiable de los trabajadores.	
				Personal calificado	
				Comprensión del usuario	
				Atención personalizada.	
Horarios de atención flexibles					
Comprensión de necesidades					

*Nota.* Adaptado de (De la Cruz, 2018)

**Anexo 2**

*Instrumento de recojo de datos*

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**PROYECTO DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE BALSAS,  
PROVINCIA DE CHACHAPOYAS-PERÚ, 2021.**

**Autor(a): Bach. Erli Klinton Lozano Vasquez**

**Asesor(a): Dr. River Chávez Santos**

Registro:

**CHACHAPOYAS-PERÚ**

**2021**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DE BALSAS**

Estimado colaborador de la Municipalidad Distrital de Balsas, el presente instrumento tiene por finalidad recopilar información sobre la “Gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021”; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

**1 = Totalmente Desacuerdo.**

**2 = Desacuerdo.**

**3 = Indeciso.**

**4 = Acuerdo.**

**5 = Totalmente Acuerdo.**

N°	Ítem	5	4	3	2	1
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>						
<b>Dimensión 1: Recepción de Documentos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Los documentos son identificados y son tomados como importante dentro de la gestión documental de la municipalidad					
2	Se desarrolla las operaciones de verificación de la documentación al recibir los documentos					
3	Los documentos recepcionados están relacionados directamente con la municipalidad y los asuntos de su competencia					
<b>Dimensión 2: Registro de Documentos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4	Todos los documentos que ingresan a la municipalidad son registrados					
5	Los documentos son ingresados al sistema de correspondencia de la municipalidad antes de ser archivados					
6	Cuando se extravía un documento cuenta con un número de registro efectivo para su ubicación dentro de la municipalidad					
<b>Dimensión 3: Clasificación de Documentos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	Los documentos son detallados en un cuadro de clasificación					
8	Existe una colección de categorías de la documentación que ingresa y sale de la municipalidad					
9	Los documentos son clasificados de forma jerárquica, con criterios funcionales u orgánicos para encontrar el contenido					
<b>Dimensión 4: Almacenamiento de Documentos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	El espacio de almacenamiento de la documentación es adecuado, seguro y custodiado con condiciones mínimas para garantizar la conservación					
11	Los documentos son organizados arbitrariamente y de tamaño uniforme para su almacenamiento					
12	La municipalidad cuenta con formatos manuales y digitales que aseguran la custodia eficiente de la documentación					
<b>Dimensión 5: Trámite de Documentos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

13	La municipalidad tiene un control eficiente de la ubicación física y virtual de la documentación					
14	Cuenta con una base de datos que evidencia la ubicación y el estado de la documentación en proceso					
15	La municipalidad cuenta con una normativa que regula el trámite de la documentación					
	<b>Dimensión 6: Disposición de Documentos</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	Las personas que tienen acceso al espacio en donde se guarda la documentación son los encargados de su custodia					
17	La disposición final de los documentos es llevada a cabo bajo estricto cumplimiento de la normativa					
18	La conservación temporal, permanente o a la eliminación de documentos se desarrolla de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental de la municipalidad					

*Nota.* Adaptado de (De la Cruz, 2018)

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD DE BALSAS**

Estimado usuario de la Municipalidad Distrital de Balsas, el presente instrumento tiene por finalidad recopilar información sobre la “Gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021”; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

**1 = Totalmente Desacuerdo.**

**2 = Desacuerdo.**

**3 = Indeciso.**

**4 = Acuerdo.**

**5 = Totalmente Acuerdo.**

N°	Ítem	5	4	3	2	1
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>						
1	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran permanentemente limpias y aseadas dando un buen aspecto					
2	Las oficinas de las diferentes áreas de la municipalidad se encuentran organizadas evidenciando un orden establecido					
3	Los trabajadores lucen presentables observándose la identificación con la entidad y una atención cordial					
4	Los equipos de cómputo con la que cuenta la municipalidad son rápido y eficientes de tal manera que cuando solicito un servicio me atienden de inmediato					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>						
5	Las instalaciones de la municipalidad presentan señalizaciones de zonas seguras en caso de cualquier contingencia (sismos, incendios)					
6	La edificación de las oficinas de la municipalidad presenta una altura adecuada para la oxigenación de los usuarios					
7	Me encuentro satisfecho por el servicio recibido por parte de los trabajadores de la municipalidad quienes siempre muestran un trato amable al usuario					
8	Cuando requiero un servicio de la municipalidad los trabajadores me explican de una manera coherente, cumpliendo con el trámite respectivo sin inconvenientes					
<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>						
9	Los trabajadores de la municipalidad brindan información precisa e inmediata en todas las áreas					
10	Los trabajadores absuelven todas mis dudas y consultas al momento de compartir la información					
11	La municipalidad cuenta con el personal suficiente para atender a toda la población que lo requiera					
12	Los trabajadores de la Municipalidad que tienden a los usuarios muestran cordialidad y respeto por el usuario					

	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Confío en la información que me brinda el trabajador municipal, pues muestra respeto, empatía y seguridad en lo que comunica					
14	Los trabajadores de la municipalidad se muestran respetuosos y cuando se les pide un sustento de la información, responden de acuerdo a la normatividad vigente.					
15	La Municipalidad contrata personal calificado en cada área de tal manera que el usuario se encuentra satisfecho					
16	Soy comprensible cuando por alguna contingencia el servicio que me brinda la municipalidad no se me brinda oportunamente					

*Nota.* Adaptado de (De la Cruz, 2018)

### Anexo 3

#### Fotos de trabajo de campo

