UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora: Kreyly Yolanda, Estrada Vílchez

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Guerrero García Galvani (Presidente) _____

Código ORCID: 0000-0002-3151-806X

Mg. Ríos García María del Pilar (Secretario) _____

Código ORCID: 0000-0002-0236-6810

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo (Vocal) _____

Código ORCID: ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Est. Estrada Vílchez, Kreyly Yolanda (Autora) _____

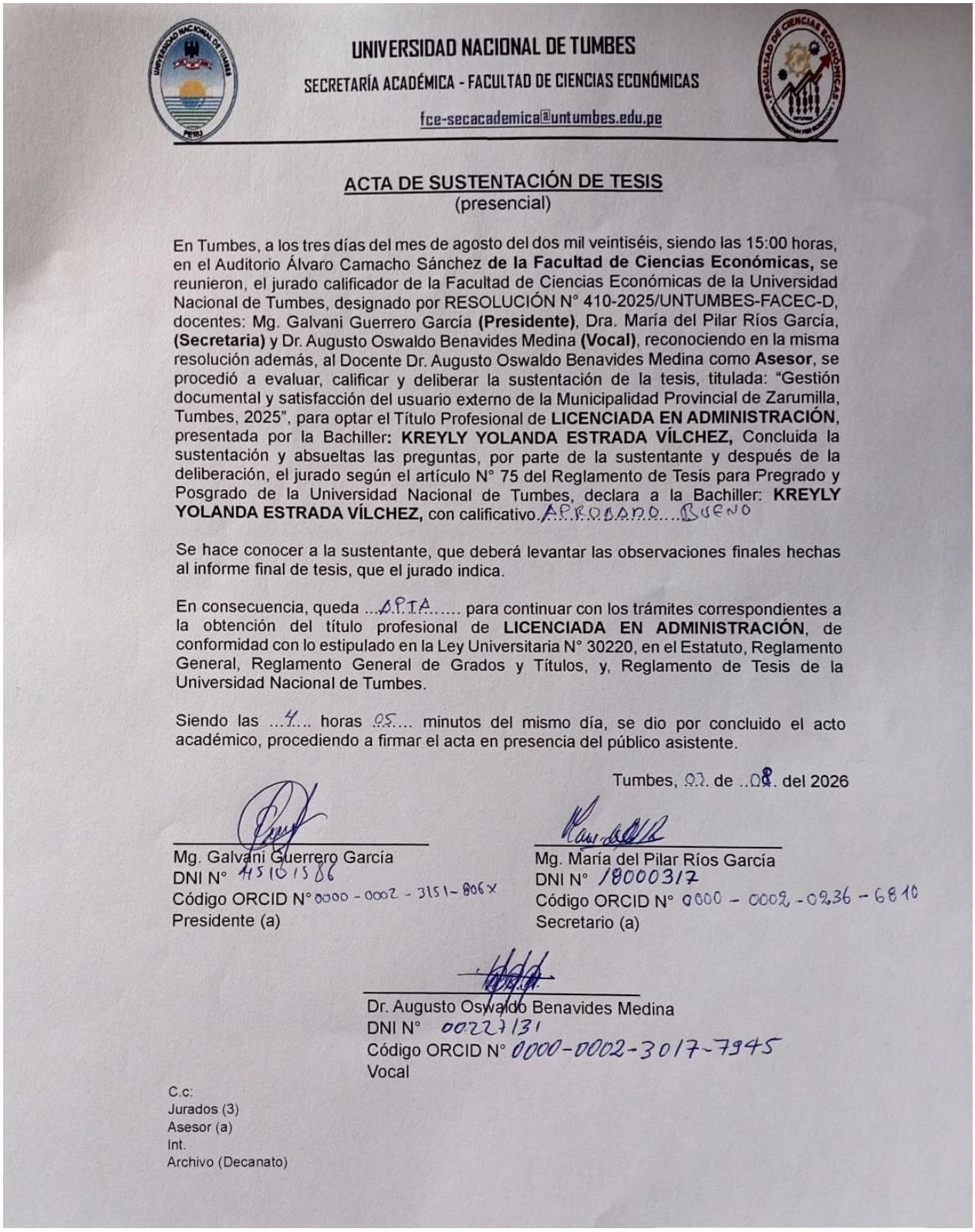
Código ORCID: 0009-0007-2574-2130

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo (Asesor) _____

Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(presencial)

En Tumbes, a los tres días del mes de agosto del dos mil veintiséis, siendo las 15:00 horas, en el Auditorio Álvaro Camacho Sánchez **de la Facultad de Ciencias Económicas,** se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 410-2025/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Mg. Galvani Guerrero García **(Presidente)**, Dra. María del Pilar Ríos García, **(Secretaria)** y Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina **(Vocal)**, reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025", para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la Bachiller**: KREYLY YOLANDA ESTRADA VÍLCHEZ,** Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **KREYLY YOLANDA ESTRADA VÍLCHEZ,** con calificativo APROBADO BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda ...APTA..... para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las ...4... horas ..05.... minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 07. de ..08. del 2026

Mg. Galvani Guerrero García
DNI N° 41501586
Código ORCID N° 0000-0002-3151-806X
Presidente (a)

Mg. María del Pilar Ríos García
DNI N° 18000317
Código ORCID N° 0000-0002-0236-6810
Secretario (a)

Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
DNI N° 00227131
Código ORCID N° 0000-0002-3017-7945
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	12%	8%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%
2	revistas.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
4	idoc.pub Fuente de Internet	1%
5	revistas.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	1%
8	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1%
11	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.uleam.edu.ec Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1%

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

15	Vasquez Guerrero, Wilmer. "Ejecución del presupuesto público y la calidad del gasto en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, Cajamarca, Perú, 2024.", Universidad Continental (Peru) Publicación	<1 %
16	Contreras Medina, Keyla Xiomery | Vásquez, Elizabeth Hurtado | Lazo Condo, Wilber Juan | Torres Rosales, Meisser Magnolia. "Efecto Mediador de la Sostenibilidad en la Inteligencia Artificial Y la Optimización de Procesos Mineros", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2023 Publicación	<1 %
17	repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080 Fuente de Internet	<1 %
18	www.irmt.org Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Lozano Ccopa, Deyna. "Enjoyment en el aprendizaje del idioma inglés, como lengua extranjera, en estudiantes de educación superior, Juliaca - 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional De La Amazonia Peruana Trabajo del estudiante	<1 %
23	www.mitic.gov.py Fuente de Internet	<1 %
24	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
25	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Americana Trabajo del estudiante	<1 %
27	Llancari Anyaipoma, Rulli. "Uso de la metodología building information modeling y la calidad en la formulación de expedientes técnicos en el gobierno regional de Huancavelica, 2025.", Universidad Continental (Peru) Publicación	<1 %
28	Landeo Aliaga, Antarki Germán. "Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Marco (Marzo a Octubre del 2015)", Pontificia	<1 %

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

	Universidad Catolica del Peru (Peru), 2022 Publicación	
29	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1%
31	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
32	www.secretariageneral.gov.co Fuente de Internet	<1%
33	transparencia.pan.org.mx Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1%
35	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	issuu.com Fuente de Internet	<1%
38	repositorio.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
39	Christian Ivan Aponte Fajardo. "Knowledge management and document organization in the Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento Records System", Revista de investigación de Sistemas e Informática, 2024 Publicación	<1%
40	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%
41	Submitted to Universidad Virtual - UDG Trabajo del estudiante	<1%
42	www.econstor.eu Fuente de Internet	<1%
43	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	<1%

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

44	Ariane Morales-Garrido, Brigitte Valderrama-Pazos, Jeremy García-Carranza, Alexis Horna-Velásquez et al. "Quality and Satisfaction in Health Care: A Case Study of Two Public Hospitals in Trujillo, Peru", International Journal of Environmental Research and Public Health, 2025 Publicación	<1%
45	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
46	mawil.us Fuente de Internet	<1%
47	Pena Sanchez, Eric Alan. "Los problemas de implementacion de politicas publicas de archivos en el Seguro Social de Salud ESSALLUD: Caso del Archivo Central y 09 archivos desconcentrados (2004-2013).", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1%
48	Ticona Coaquira, Jack Hilbert. "Impacto del programa presupuestal de desarrollo alternativo integral y sostenible (PIRDAIS) en el bienestar socioeconómico de las familias beneficiarias en la región San Martín (2023).", Universidad Continental (Peru) Publicación	<1%
49	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1%
50	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	repositorio.uiix.edu.mx Fuente de Internet	<1%
52	Submitted to Universidad de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1%
53	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
54	Berta C. Orozco, Meredith Jimenez, Raul J. Martelo. "Organizational values as a basis for the strategic planning of the human resource", Contemporary Engineering Sciences, 2018 Publicación	<1%
55	Brand Harrys Martel-Fretell, Aldair Jorginho Agustin-Hurtado, Emerson Junior Polino-Puente, William Giovanni Linares-Beraún et al. "Impacto del comportamiento del consumidor en el posicionamiento de marca en Repostería Saludable", Prohominum, 2026 Publicación	<1%

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

56	Carolina Orellana-Sepúlveda, Mario Roberto Quintanilla-Gatica, Rodrigo Páez-Cornejo. "Concepciones sobre enseñanza y aprendizaje de las Ciencias Naturales de educadoras de párvulos en formación en Chile y sus relaciones con modelos de racionalidad científica", Ciência & Educação (Bauru), 2018 Publicación	<1 %
57	Chambilla Chambi, Johnny William. "La auditoria de cumplimiento y su incidencia en la transparencia de las compras directas del Gobierno Regional de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
58	repositorio.upec.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
59	Apaza Tintaya, Dalton Alcides. "Inteligencia emocional e ira en niños de la Institución Educativa Primaria N° 70308 - Mollo Patacollo del distrito de Zepita, Chucuito Juli, Puno - 2021.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
60	Jeel Moya-Salazar, Eliane A Goicochea-Palomino, Jorge Porras-Guillermo, Betsy Cañari et al. "Assessing empathy in healthcare services: a systematic review of South American healthcare workers' and patients' perceptions", Frontiers in Psychiatry, 2023 Publicación	<1 %
61	Sernaqué Barrantes, Helmer. "Evaluación de las capacidades en el curso de matemática y lógica de los alumnos ingresantes a la carrera de Ingeniería Civil, como referencia básica para la propuesta de un programa académico de nivelación, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote filial Piura 2015 – I", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
62	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
63	repositorio.sanfranciscochincha.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	Antolínez Rey, Erika | Díaz Mantilla, Jorge Andrés. "Ruta Formativa para Aprendizaje y Autocuidado de Salud en Estudiantes de Unbosque", Universidad El Bosque (Colombia) Publicación	<1 %
65	Bergandi, Sergio David. "Gestión en Tiempo Real de Indicadores de Calidad de los Servicios de Telefonía: Factibilidad y Conveniencia para el Organismo de Control (ENACOM)", Universidad Catolica de Cordoba (Argentina), 2023 Publicación	<1 %

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

66	Sanchez, Jorge Artemio Alfonso | Chavez, Sashenka Nohemi Curahua. "Calidad de los servicios educativos de la escuela académico profesional de medicina humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019.", Universidad Continental (Peru) Publicación	<1%
67	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
68	Alvarez Urday, Dennys Santos | Pacheco Paz, Jessica Marcia | Sotillo Gonzales, Andres | Valdez Galdos, Pablo. "Transparencia corporativa en las companias generadoras de energia electrica en el Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

DEDICATORIA

A Dios, porque en cada paso me sostuvo con su fuerza, porque me dio sabiduría y su infinito amor. Gracias por darme la capacidad de comprender, por iluminarme en los momentos de duda y por darme la fortaleza de seguir a pesar del cansancio. Porque me guio en todo momento y nunca me abandonó; todo lo que hoy logro se debe a su presencia constante en mi vida.

A mis padres, Jorge y Yessica quienes han sido mi mayor ejemplo de esfuerzo, amor y perseverancia. Gracias por no abandonarme nunca, por confiar en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme a no rendirme. Todo lo que soy hoy es fruto de su entrega incansable, de sus palabras de aliento y de su apoyo incondicional.

A mis hermanas, Kyara y Kaely por ser mi motor y mi inspiración diaria. Por creer en mí, por motivarme a seguir cuando sentía que no podía más y por el orgullo con el que siempre hablan de mí. Ustedes son una de mis mayores razones para superarme y dar lo mejor de mí en cada etapa.

A mi abuelita que ha sido un pilar fundamental y gran apoyo y a todos mis familiares que estuvieron en este camino que comenzó siendo difícil y siempre estuvieron ahí.

A una persona especial, Alex Nayra Peña por su compañía, paciencia y apoyo a lo largo de esta etapa, por estar presente en momentos clave y por motivarme a seguir adelante incluso cuando el camino se hacía difícil.

Hoy cierro esta etapa con el corazón lleno de gratitud dedico esta página a quienes me acompañaron, pero sobre todo a quienes me inspiraron en persistir y dar lo mejor de mí, este logro no solo representa mi conocimiento adquirido, sino crecimiento personal, madurez y una convicción más fuerte de que con fe, amor y apoyo, toda meta es alcanzable.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud al Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina, por su paciencia, dedicación y conocimientos brindados durante el desarrollo de la presente investigación. Su orientación, consejos y rigor académico fueron fundamentales para la elaboración y culminación exitosa de este estudio.

A la Universidad Nacional de Tumbes y a los docentes de la Escuela Profesional de Administración, quienes contribuyeron en mi formación académica y profesional a lo largo de estos años, brindándome los conocimientos necesarios para alcanzar este logro.

A mis compañeros de estudio, por su apoyo constante y por estar siempre dispuestos a ayudarme en mis dudas e inquietudes durante este proceso.

A la Municipalidad Provincial de Zarumilla, por brindarme las facilidades necesarias para el desarrollo de la investigación, así como a los trabajadores de la institución y a los ciudadanos que participaron en la aplicación de los instrumentos, ya que su colaboración fue fundamental para la obtención de la información.

A todos aquellos que, de una u otra manera, contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS xiv
ÍNDICE DE ANEXOS xv
RESUMEN xvi
ABSTRACT xvii
I. INTRODUCCIÓN 18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 25
2.1. Bases teóricas – científicas 25
2.2. Definición de términos básicos 39
III. MATERIALES Y METODOS 40
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis 40
3.2. Población, muestra y muestreo 42
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección 44
3.4. Procesamiento y análisis de datos ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.5. Hipótesis 51
3.6. Definición y operacionalización de variables 52
IV. RESULTADOS Y DISCUSÍON 54
4.1 Resultados 54
4.2 Discusión 62
V. CONCLUSIONES 67
VI. RECOMENDACIONES 68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 69
ANEXO 76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Población de ciudadanos de la Provincia de Zarumilla 42
Tabla 2.Población de ciudadanos de 18 - 74 años 43
Tabla 3.Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento 48
Tabla 4.Confiabilidad de la variable gestión documental 49
Tabla 5.Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario 50
Tabla 6.Confiabilidad del instrumento del programa de Jamovi de la variable: Gestión documental 50
Tabla 7.Confiabilidad del instrumento del programa de Jamovi de la variable: Satisfacción del usuario 50
Tabla 8.Operacionalización de la variable gestión documental 52
Tabla 9:Operacionalización de la variable de satisfacción del usuario 53
Tabla 10.Nivel entre la variable gestión documental y satisfacción del usuario 54
Tabla 11. Nivel entre la dimensión ciclo de vida con la satisfacción del usuario ... 55
Tabla 12.Nivel entre la dimensión organización de documentos con la satisfacción del usuario 56
Tabla 13. Nivel entre la dimensión acceso documental con la satisfacción del usuario 56
Tabla 14. Prueba de normalidad aplicadas a la variables gestión documental y satisfacción del usuario 57
Tabla 15.Correlación entre las variables gestión documental y satisfacción del usuario externo 58
Tabla 16.Correlación entre las variables Ciclo de vida y satisfacción del usuario externo 59
Tabla 17.Correlación entre las variables Organización documental y satisfacción del usuario externo 60
Tabla 18.Correlación entre las variables Acceso documental y satisfacción del usuario externo 61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.Matriz de Consistencia 77
Anexo 2.Matriz de Operacionalización 79
Anexo 3.Autorización para ejecución de tesis 81
Anexo 4. Formato de declaración jurada 83
Anexo 5.Cuestionario para la variable de gestión documental 84
Anexo 6.Cuestionario para la variable de satisfacción del usuario 85
Anexo 7.Analisis de confiabilidad de la variable de gestión documental 87
Anexo 8.Analisis de confiabilidad de la variable de satisfacción del usuario 89
Anexo 9 .Certificado de originalidad 91
Anexo 10.Constancia de Validación 92
Anexo 11.Informe de similitud de Turnitin ..... **Error! Bookmark not defined.**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por usuarios externos de la provincia de Zarumilla, seleccionándose una muestra de 266 usuarios mediante muestreo probabilístico. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala Likert. El análisis estadístico se realizó mediante la correlación Rho de Spearman, evidenciándose una correlación positiva considerable y significativa entre la gestión documental y satisfacción del usuario (rho = 0.641; p < 0.001). Asimismo, por dimensiones, se hallaron relaciones positivas significativas entre ciclo de vida documental y satisfacción del usuario (rho = 0.608; p < 0.001), organización de documentas y satisfacción del usuario (rho = 0.565; p < 0.001) y acceso documental y satisfacción del usuario (rho = 0.634; p < 0.001 Se concluye que una adecuada gestión documental, a través del ciclo de vida, la organización y el acceso a los documentos, se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios externos.

Palabras claves: Gestión documental, Satisfacción del usuario externo, Ciclo de vida documental, Organización documental, acceso documental.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between document management and external user satisfaction at the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes, 2025. The study was of an applied type, with a quantitative approach and a non-experimental design, cross-sectional in nature and at a descriptive-correlational level. The population consisted of external users from the province of Zarumilla, from which a sample of 266 users was selected through probabilistic sampling. The survey technique was applied, and the instrument used was a Likert-scale questionnaire. Statistical analysis was conducted using Spearman's Rho correlation coefficient, revealing a considerable and significant positive correlation between document management and user satisfaction (rho = 0.561; $p < 0.005$). Likewise, at the dimensional level, significant positive relationships were found between document lifecycle and user satisfaction (rho = 0.565; $p < 0.001$), document organization and user satisfaction (rho = 0.494; $p < 0.001$), and document access and user satisfaction (rho = 0.663; $p < 0.001$). It is concluded that adequate document management, through the document lifecycle, organization, and access to documents, is significantly related to the satisfaction of external users.

Keywords: Document management, External user satisfaction, Document lifecycle, Document organization, Document access.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la creciente demanda ciudadana por contar con servicios rápidos, trasparente y eficaces requieren una revisión de la implementación de sistemas de gestión documental para administrar de forma eficiente y estructurada la información en una organización. En ese contexto, la satisfacción del usuario es un punto importante en la calidad de atención por parte de las entidades, asimismo, Aranda y García (2023) enfatizan, el desarrollo del Sistema de Gestión Documental como parte fundamental para proporcionar la gestión de todo el ciclo de vida de la información del documento, abarcando los campos asociados con la nueva tendencia de digitalización. Por otro lado, Álvarez et al. (2013) formaron, ese reflejo, una práctica archivística que compuso la firmeza de políticas y normas. Además, la asignación de responsabilidades, la ejecución de procesos y procedimientos para respaldar un documento y este sirva de soporte auténtico, incluyendo, la fiabilidad, integridad y de aprobación con las actividades acordes a la entidad, que certifique la continuación de estas y el cumplimiento de las normas legales.

En el enfoque internacional, Según Escobar (2012) en la revista Interamericana correspondiente a la categoría Diagnósticos Documentales, realizo una encuesta que se asocia al ítem Productos–Informe diagnóstico, el cual obtuvo un valor porcentual del 42%; mientras que los diagnósticos integrales de archivos obtuvieron un peso del 39% dentro de la categoría, que la finalidad que tuvo fue congregar aspectos relacionados con: metodologías, informes, formatos, listas y resumen. Finalmente, el aspecto que menor valor obtuvo fue el correspondiente a los diagnósticos de fondos documentales acumulados, apenas con un peso del 19%. (p. 10).

A nivel nacional, Aranda y García (2023) en su artículo argumentan que se logra diseñar, construir e implementar un sistema de información documental, que establece procesos documentales de recepción, emisión, archivo y despacho, asimismo, este sistema fue dispuesto bajo el patrón de programación MVC en los términos de JavaScript, JQuery y PHP, utilizando una plantilla gratis. Además, se obtuvo resultados favorables, siendo aceptado por un 80% de los usuarios en términos de proceso y un 85% afirmó que el sistema presentado era fundamental para sus actividades respectivas. En conclusión, en esta era tecnológica, un sistema de información de gestión documental es fundamental para automatizar los procesos administrativos.

En el contexto local, en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, se encontraron deficiencias en la tramitación de documentos administrativos, lo que generó el exceso de los plazos legales para ser atendidos; asimismo, algunos expedientes llegaban al despacho sin los informes competentes, legales o presupuestales necesarios, impidiendo que se tomara las disposiciones adecuadamente. Del mismo modo, se han registrado retrasos de hasta seis meses para ejecutar actos resolutivos o darle respuesta a la población sobre su documentación respectiva. Además, esta situación se denunció públicamente por la regidora fiscalizadora, quien exigió al burgomaestre adoptar un rol activo y correctivo frente al problema, que compromete la credibilidad, la eficiencia y transparencia del gobierno local.

Para contextualizar esta investigación se citó a Pozo (2024) quien determinó la relación que existe entre la “Gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de SUNAT – Oficina Zonal Huacho”, esta Investigación es aplicada, correlacional, no experimental y cuantitativa, con un muestreo censal conformado por 30 trabajadores de las secciones de control de la deuda y cobranza, Auditoría y Servicios al contribuyente. Asimismo, se utilizó como instrumento un cuestionario de 15 ítem (tipo Likert) por cada variable, que, fueron validados mediante el juicio de expertos, donde su confiabilidad fue determinada con el estadígrafo Alfa de Cronbach.

Primer cuestionario sobre “Gestión documental” con sus dimensiones Organización documental, Acceso documental y Servicios archivísticos; y segundo respecto a “Satisfacción de los usuarios internos” con sus dimensiones Capacidad de respuesta, Fiabilidad y Empatía. Se empleó la prueba paramétrica R-Pearson para determinar la correlación entre variables. Resultados: Correlación positiva alta, donde el coeficiente R-Pearson es 0.757. Además, el Sig. equivalente a <0.001 es menor o igual a 5%, por ende, se decide aceptar la hipótesis alterna. Se concluyo que la gestión documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT.

La investigación se justifica considerando diversas teorías científicas que aportaron al estudio de las variables, dimensiones e indicadores de la gestión documental y satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla. Para Alonso Martínez (2019) indican, que la gestión documental es importante ya que “ayudan a crear y mantener la información y la documentación que evidencia la toma de decisiones y las actividades y operaciones de la organización, y facilitar así su utilización en cualquier proceso de negocio y en cualquier nivel de organización” (p .7). Asimismo, este estudio explica como los flujos documentales benefician y fortalecen la toma de decisiones en la institución; del mismo modo, se dará a conocer diferentes teorías de satisfacción para conocer la percepción que tiene el público externo de acuerdo con la realidad problemática de esta investigación.

Asimismo, de manera practica la investigación tiene una alta notabilidad ya que permitirá un diagnóstico determinado y contextualizado sobre los procedimientos documentales que se emplearan en la Municipalidad Provincial de Zarumilla. A través de la recolección de datos primarios y secundarios que identificaran las debilidades que pueda presentar la institución como, por ejemplo, retrasos en la atención, pérdida de documentos, acceso a la documentación, organización de documentos y el ciclo de vida documentaria que afectan directamente la satisfacción del usuario externo. Los resultados permitirán elaborar recomendaciones para el mejoramiento de servicios públicos de la entidad. Además, se aspira a que el estudio sirva de guía para que las autoridades municipales tomen decisiones basadas en evidencia fundamentales.

Del mismo modo, en el aspecto social tiene un enfoque importante ya que se centra como autor principal a los ciudadanos en la evaluación que tienen acerca de los servicios públicos de la municipalidad. Este estudio tiene como finalidad mejorar la interacción entre los gobiernos locales y la población, fortaleciendo la transparencia y eficiencia de la institución. Al evaluar la relación que existe entre la gestión documental y percepción ciudadana para generar conciencia de atender de manera rápida las necesidades del público.

Además, se justificó económicamente, dado que al utilizar un sistema de gestión documental eficiente permitirá la reducción de costos coligados a la perdida de documentos, almacenamiento físico, reprocesos administrativos y tiempos que dificulten la atención al usuario. Por eso la contar con gestión eficaz permitirá agilizar los procesos y tramites que necesite el ciudadano y de esta manera genere un impacto positivo en la economía local.

Otras investigaciones realizadas, según la INEI (2015) describen, las municipalidades enfrentan bastantes desafíos en sus capacidades institucionales lo cual repercute en los procesos de gestión documental y administrativa. las 1 874 municipalidades registradas (196 provinciales y 1 678 distritales), solo un 73,5 % completó de manera oportuna el Formulario del Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU), lo que evidencia limitaciones en el manejo, registro y envío de información oficial. Asimismo, el Perú presenta brechas significativas en los recursos humanos y tecnológicos para la correcta implementación de sistemas de gestión documental. Entre los años 2019 y 2022, el número de trabajadores municipales aumentó de 218 873 a 285 204, lo que representa un incremento del 30,3 %. Sin embargo, este crecimiento no se ha convertido necesariamente en una mejora de los procesos administrativos, pues solo el 41,2 % de las municipalidades cuenta con personal capacitado en el uso de herramientas informáticas y gestión de información digital.

Triana et al. (2017) analizan, la creación de organizaciones inteligentes que son capaces de recibir y procesar información, o crear conocimiento a partir de la información procesada y utilizar el conocimiento para la toma de decisiones de manera eficaz, a fin de cooperar de forma primordial en el progreso del país. Se

realizo una combinación de análisis del campo de fuerza y las técnicas de Focus Groups. que tuvo como resultado definir que las limitaciones que se presentan con mayor fuerza para implementar una Gestión Documental que permita desarrollar la gestión del conocimiento en las Entidades de Sistema CITMA, el 21 % de la muestra asegura que no existen programaciones o instrumentales que regulen cómo gestionar los documentos y/o el conocimiento, el 19 % planea que existe falta comunicación entre la gestión documental que se realiza en soporte de papel y la realizada electrónicamente y el 18 % determino que hace falta capacitación en los trabajadores sobre estas actividades. Además, también se plantea en un 8% que existen trances para reconocer quién sabe y que se sabe en la ordenación y el 7 % que hay dificultades para socializar y compartir el conocimiento.

Para OECD, (2024) manifiesta, los servicios públicos funcionan como puntos de contacto críticos entre los ciudadanos y sus gobiernos, influyendo en la confianza en las instituciones públicas, en los países miembros de la OCDE, el 66% de las personas utilizas los servicios administrativos y reciben buena calidad de servicio. Es rescatable mencionar todo un 80%, se muestren satisfechos, lo que indica 28 de 30 países, entre ellos tenemos a Suiza, Estonia, Finlandia y Luxemburgo. El estudio enfatiza que la rapidez en la atención es muy importante, con 64% de satisfacción, lo que eleva la satisfacción general en 13 puntos porcentuales. La facilidad para obtener un servicio alcanzó 69%, incrementando la satisfacción en 10 puntos porcentuales. La accesibilidad y la facilidad de uso digital registraron 67%, con aumentos de 8 puntos. Mientras que la claridad del lenguaje y la amabilidad del personal obtuvieron 73% de satisfacción, con un impacto de 6 puntos adicionales. Estos resultados evidencian la necesidad de contar con servicios más rápidos, accesibles y centrados en el ciudadano.

Panduro et al. (2024) estudian, la implementación de un sistema web de trámite documentario en una unidad educativa para mejorar los servicios, la trazabilidad de documentos y la satisfacción de los usuarios. Se compararon los tiempos de gestión antes y después de la implementación del sistema, y se realizaron pruebas estadísticas con un nivel de significancia del 5%. Los resultados mostraron una mejora significativa en los tiempos de atención, con una reducción del tiempo promedio de gestión de documentos de 7.50 minutos a 4.03 minutos, así como en

la trazabilidad, que pasó de 7.22 minutos a 3.96 minutos. Además, la satisfacción de los usuarios también mejoró, con una disminución del tiempo asociado a la percepción de satisfacción de 7.71 minutos a 4.08 minutos. Entonces se puede determinar que existe el sistema web de trámite documentario demostró ser una herramienta eficaz para optimizar los procesos administrativos, mejorar la trazabilidad y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Se evidencia una problemática seria de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, a pesar de que hay estudios realizados. La cual genera insatisfacción de los usuarios externos que asisten reiteradas veces en busca de atención. El retraso en la tramitación de documentos ha generado que muchos de ellos excedan los plazos legales para ser respondidos y algunos expedientes llegan al despacho del concejo sin los informes técnicos y legales que son necesarios. Por otro lado, la organización de documentos dentro de las diferentes oficinas municipales presenta una serie de deficiencias en muchas áreas, ya sean que se encuentren sin clasificación técnica de protocolo de documentos o desorden lo que se expone a la perdida de documentación y a la dificultad de la recuperación de esta. Además, existe una falencia notoria en el ciclo de vida de los documentos dado que muchos registros administrativos no siguen el procedimiento adecuado desde su creación hasta su disposición final. Asimismo, el acceso documental se ve obstaculizado por falta de técnicas de digitalización o instrucciones que tengan acerca de una consulta.

Es así como se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de la gestión documental y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla de la región de Tumbes, 2025?, y se dan a conocer los problemas especifico: 1. ¿De qué manera el ciclo de vida de los documentos se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla?; 2. ¿De qué manera la organización de documentos se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla?; 3. ¿De qué manera el acceso a la documentación se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla?.

La investigación fue de tipo aplicada y empleó un enfoque cuantitativo y utilizo un diseño descriptivo - correlacional, que permitió garantizar la objetividad de las dos variables. Además, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, un cuestionario con la aplicación de la escala de Likert como instrumento fundamental para conocer la opinión de los usuarios (externos) de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. La elección de este diseño fue generar resultados positivos que puedan ser generables en otras investigaciones similares. Para el juicio estadístico se utilizó el programa estadístico de JAMOVI y para los resultados se evaluaron por figuras y tablas para analizar e interpretar convenientemente de los datos obtenidos. Por otro lado, esta investigación recurrió al método deductivo y lógico analítico. Puesto que se realizar todo el marco bibliográfico referente a la gestión documental y a la satisfacción del usuario externo, dado que se partió de información ya existente de muchos autores en los últimos años.

Ante lo mencionado, su objetivo general fue:" Determinar el nivel de relación de la gestión documental y la satisfacción de los usuarios externo de la municipalidad provincial de Zarumilla de la región de Tumbes, 2025". Asimismo, los objetivos específicos son: 1. "Analizar la relación del ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla"; 2. "Describir la relación de la organización de documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla"; 3. "Determinar la relación del acceso documental y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla".

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teóricas – científicas

Según Ley Orgánica de municipalidades Nº 27972 (2023) menciona, “los servicios públicos locales pueden ser de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio y el adecuado control municipal” (p. 10).

2.1.1. Gestión documental

Con el propósito de comprender la gestión documental y la satisfacción de los usuarios externos se darán a conocer teorías, se analizará las diferentes definiciones propuestas por diversos autores e investigadores con gran importancia siendo detalladas a continuación:

Según Sánchez (2012) menciona, “la gestión documental es, un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizados” (p. 69).

El autor resalta lo importante que es tener un sistema ordenado y sistematizado ya que permite una gestión mucho más eficiente de los documentos, especialmente en instituciones municipales. Además, la necesidad de que el personal a cargo de esta gestión esté debidamente capacitado, para poder ejecutar adecuadamente sus funciones durante el tiempo que esté a cargo de este proceso.

Bustelo (2011) analizo, “un sistema definido como el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos” (p. 22).

Esta visión enfatiza que todo tiene que funcionar de manera conectada y planificada, permitiendo una administración eficaz de los documentos como parte principal del funcionamiento institucional.

Según Cruz Mundet (2011) argumenta:

La gestión de los documentos es entendida como el conjunto de pautas, métodos y conocimientos aplicados al tratamiento de los mismos desde su diseño hasta su conservación permanente. Podemos garantizar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia, con aspectos tales como la clasificación, la ordenación, la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, sin ánimo exhaustivo.

2.1.2. Teoría científica

Para Blásquez (2012) sustenta:

Los orígenes de la documentación se pueden situar al año 3000 A.C., Cuando se utilizaban las tabletas de arcilla como material escritorio para la información, las culturas como griega, egipcia y roma tuvieron una mayor variedad de documentos y todo este proceso evoluciono en marco a la edad media, pero en esta situación cambia a partir de imprenta de Gutenberg que descubre la pasta de papel en Europa durante el siglo XV, y se conoce la primera explosión demográfica de la documentación.

La Teoría del Ciclo de Vida de los Documentos fue desarrollada en la década de 1930, archivista de los Archivos Nacionales de los Estados Unidos. Esta teoría constituye uno de los principales fundamentos de la gestión documental moderna, al establecer que los documentos pasan por una serie de etapas desde su creación hasta su disposición final. Cada fase implica procesos técnicos que garantizan la organización sistemática de los documentos. (Maligwa et al., 2018)

2.1.3. Dimensión ciclo de vida documental

Es una herramienta importante para poder generar una gestión documental más organizada, eficiente y segura de información, certificando su disponibilidad cuando se requiera, así como el cumplimiento de obligaciones legales, administrativas y patrimoniales. Navarro (2021) afirma, “es una expresión que hace referencia a las distintas etapas por las que transitan los documentos de archivo desde que se crean o reciben hasta que son dados de baja o se transfiere a un archivo histórico” (p. 50).

Estrada (2007) manifestó:

> No debe existir una gestión documental para los documentos administrativos y otra para los documentos históricos, sino que la administración de documentos viene a ser asunto continuado en cualquier modelo de documentos sostenido en el principio de las edades documentales sin distinción de ninguno de ellos. (p. 92)

Circulación

Según Bustos (2018), “y por circulación entendemos no la ‘diseminación’, ‘transmisión’ o ‘comunicación’ de ideas, sino los procesos de encuentro, poder y resistencia, negociación y reconfiguración que ocurren en encuentros transculturales” (p. 8).

Respuesta

La respuesta de documentación hacia los usuarios debe ser clara, oportuna y congruente y debe de abordar de manera detallada con información relevante. Asimismo, Esta debe ser coherente con lo que se solicite la organización o acontecimiento.

Archivamiento

Actividad especializada cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos. Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización

de la forma más rápida posible cuando sea necesario. Poder Judicial del Perú (2016).

Se refiere a la acción de guardar un documento o información importante en un archivo, como su proceso de organizar, amanecer y clasificar en registro de información de manera que esta sea fácilmente accesible a la hora de requerirlo.

Eliminación

Cermeno y Rivas (2011) menciona, “Operación de destrucción física de los documentos, seleccionados con este fin, de acuerdo con los dictámenes aprobados al respecto por la Organización” (p. 155).

El autor hace mención del proceso de destrucción física de un documento o archivo que ya han cumplido su función, y pasan a tener un valor histórico o legal, siguiendo una serie de procedimientos.

Dimensión organización de documentos

Para el Archivo General de la Nación (2012) analiza, “proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad” (p. 13). Esta serie de acciones metodológicas logrará un adecuado manejo de los archivos, así como también, una mejor búsqueda de la documentación.

Se encarga de reagrupar la documentación una vez clasificada, y dentro de estas agrupaciones identificar las series, subseries y/o asuntos documentales, a las cuales se les aplica un criterio de ordenación de acuerdo con las características de la información contenida en los mismos.

Clasificación

Según Bermúdez y Retana (2006) menciona:

> Es la operación básica en la organización de un fondo. Es dividir un fondo documental en subfondos y series, de acuerdo con su procedencia o su origen, ya sea tomando en cuenta la estructura orgánica o las funciones, actividades, trámites o asuntos de una de institución. (p. 13)

Descripción

Para Ramírez (2007) el proceso puede calificarse como una acción sabía que se expresa y tiene como consecuencia el desarrollo de una serie de instrumentos técnicos: los catálogos, los inventarios y las guías, etc. Esta elaboración depende de la “unidad de descripción” que se explica, la cual puede ser el documento de registro o unidad documental simple; el expediente o unidad de archivo compuesta; la serie documental, el fondo documental y sus secciones, así como los eventuales niveles intermedios en los que se subdividan en dichas categorías.

Transparencia

Entendida como la obligación del Estado de proveer información sistemática a los gobernados, debe permitir que sea explícito para cualquier ciudadano no sólo qué hace su gobierno y cómo lo hace, sino además cómo se hace y porqué se tomaron ciertas decisiones que dejaron de lado otras posibilidades. Mezones (s.f.).

Dimensión de acceso documental

Es la actividad que permite llevar un apropiado control del acceso a la información por parte del encargado del archivo hacia los usuarios con el fin de evitar su salida sin fines legales, y así, brindar lo requerido sin inconveniente alguno.

Ley Nº 27806 (2011), estipula:

> Que, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la administración pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho. Las entidades de la Administración Pública tienen el compromiso de proporcionar la información requerida si se

> refiere a documentos escritos, grabaciones, fotografías, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u conseguida por ella o que se encuentre en su propiedad o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una disposición de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales. El acceso a la información pública está sujeta al debido procedimiento.

Según Casas de Barran et al. (2003) platean que es necesario que haya documentos públicos oportunos y precisos para que de esa manera las autoridades competentes preserven el estado de derecho y demuestren el trato justo y equitativo y constante de los ciudadanos. Asimismo, los documentos públicos incumben a ser accesibles a los interesados.

Gestión de documentos

Sierra Escobar (2012) sostiene, “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final” (p. 5).

Seguridad

La seguridad es la minimización de riesgos y la esencia de estar protegidos y sin preocupaciones hacia diversos factores internos y externos que se manifiesten. Velazques de la torre (2019) señala:

> Es el conjunto de herramientas técnicas y procedimientos encaminados a disminuir los actos y condiciones inseguras. Se entiende como las acciones, condiciones o prácticas que conducen hacia un trabajo de calidad, es decir inequívoco con la aplicación de dispositivos para evitar accidentes. (p. 43)

Control

Según Chiavenato (2007) manifiesta, “la esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado” (p. 178).

El autor nos menciona como el control es un proceso importante que permite la evaluación contaste de los objetivos para garantizar los resultados esperados con las actividades y criterios preestablecidos.

2.1.4. Dimensión satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es una respuesta cognitiva de las expectativas que tiene una persona al interactuar ya sea con un servicio, producto o institución. En el aspecto de las instituciones esta va más allá de una experiencia, es la percepción que tiene sobre el cumplimiento de sus funciones y la confianza acerca de la institución. Por lo que la gestión pública ha puesto énfasis en mejorar la calidad de servicios para los ciudadanos y de esa manera se sientan valorados y respetados.

Según Calva Gonzales (2009) explica:

> Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. (p. 13)

2.1.5. Teoría científica

La teoría que sustenta la variable Satisfacción del usuario externo se fundamenta en el Modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml et al., (1990), el cual propone que la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del usuario puede medirse a través de la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones del servicio realmente recibido. SERVQUAL es un instrumento de escala múltiple,

confiable y válido, diseñado para ayudar a las organizaciones a comprender las expectativas y percepciones de sus usuarios respecto a un servicio. Este modelo identifica cinco dimensiones Aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, confianza.

Fiabilidad

El estudio de la fiabilidad parte de la idea de que la puntuación observada en una prueba es un valor delimitado de una variable aleatoria que establece en todas las posibles apreciaciones que pueden haber sido obtenidas por una persona en repeticiones del proceso de medida en condiciones colectividades. (Prieto y Delgado, 2010).

Es la manera de reflejar algún error, ya sea aleatorio o sistemático basado en cualquier medición que se dé y es la parte fundamental para poder determinar la probabilidad de un buen funcionamiento de algo.

Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2018) explica, “tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación que son implementadas” (p. 5).

Hace mención que una organización aplica los conocimientos y habilidades desarrolladas para mejorar su funcionamiento interno y externo. Asimismo, usando estrategias para la toma de decisiones que se dispongan y acciones efectivas.

Empatía

Según Contreras et al. (2019) definen como la atención individualizada cuidadosa que la empresa brinda a sus clientes. La esencia de la empatía es ceder por medio de un servicio personificado o adaptado al gusto del usuario o cliente, que son únicos y especiales y permiten que se entiendan sus necesidades.

El autor hace mención como la empatía es esencial para comprender a otras personas con la capacidad de compartir sus sentimientos y emociones de los demás.

Confianza

Según Fernández et al. (2015) afirman que facilita la cooperación entre la sociedad y el gobierno para mejorar el desempeño de los servicios públicos. Todo esto se reflejará en una regulación más simple y, en definitiva, en una reducción de costos transaccionales. Es más fácil (y más barato) gobernar en un contexto de ciudadanos que confían que en uno donde no lo hacen.

Aspectos tangibles

Según Vera y Trujillo (2009) mencionan, “es todo aquello que se puede ver, tocar o disgustar, mientras que la intangibilidad se refiere a acciones” (p. 4).

Estos elementos son aspectos no físicos pero que tienen valor en una organización, pueden ser conocimientos, reputación o la propiedad intelectual de las personas, clientes o proveedores según se indique.

2.1.6. Antecedentes

Internacional

Según Padilla (2021) en su investigación:

> “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”, tuvo como objetivo examinar el ingreso y direccionamiento de los documentos al sistema de gestión documental. Su metodología es bajo un enfoque cuantitativo, con una modalidad no experimental de corte transversal y nivel de investigación descriptivo. La población está determinada por las 30 unidades departamentales y la muestra está conformada de los documentos ingresados al sistema de gestión documental en los meses de enero a diciembre del año 2019, se utilizó como instrumento la plataforma interna. Los resultados arrogaron en la clasificación y ordenación de documentos de cada departamento el 22.38 % de documentación externa obteniendo como resultado la mayor demanda, lo que coincide en todos los meses del año 2019, seguido de los documentos más significativos con el 73.08 % en pedidos de roturas de tuberías que fueron los requerimientos más urgentes del mismo año, se observó en la

comparación de documentos administrativos según indicadores cuatrimestrales en los meses de (enero – abril del año 2019) se obtuvo el 22.17 %, de igual manera en los meses (mayo – agosto del año 2019) con el 24.16 por ciento y seguido de los últimos meses (septiembre – diciembre del año 2019) con el 21.13 %, los datos se relacionan que los documentos externos son de mayor demanda en todo el año en la gestión administrativa. Se concluyo contar con personal competente que maneje con mucha seguridad el archivo documental porque es un área muy sensible donde reposan documentos de la entidad.

Vera et al. (2023) en su articulo:

> “Propuesta de gobierno electrónico para la mejora del proceso de gestión documental en el municipio de Babahoyo, 2023”. Tuvo por objetivo diseñar un modelo de propuesta. Se desarrolló una metodología cualitativa con un diseño no experimental, transversal y descriptivo tomando como eje de análisis a la gestión con un alfa de Cronbach de α = 0,984 y el gobierno electrónico con una confiabilidad bajo alfa de Cronbach de α = 0,985 así como sus dimensiones respectivamente. Además de un nivel estadístico correlacional los resultados de la prueba de normalidad, revela que se cumple con el supuesto de normalidad al evidenciar valores de significancia mayores que 1l nivel de significancia establecido de 5%. Específicamente, el valor de significancia para la variable de gobierno electrónico fue de 0,200, y para la gestión de procesos documentales fue de 0,156. Se concluyo proponer de un modelo de gestión a nivel de política de las gestiones documentales actuales por su bajo logro, el inminente resultado de capacitación del personal y la intervención de la gerencia para perfeccionar el desempeño de sus trabajadores en el corto plazo.

2.1.7. Nacional

Ortiz (2024) en su investigación:

“Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Tacabamba, 2022”. Tuvo por objetivo determinar la relación de ambas variables. Su metodología fue de tipo de aplicado, correlacional, con una diseño no experimental y transversal a través de los diferentes métodos deductivos, hipotético – deductivo y descriptivo. La población estuvo conformada por 208 individuos de los cuales 104 fueron colaboradores de la entidad municipal y 104 usuarios de ellos 162 formaron parte de la muestra a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron que existe una relación media con la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía con un valor de Rho de Spearman de r = 0.588, 0.604, 0.611 y 0.566 con una significancia de p valor = 0.000, además la gestión es regular y lo que determina dicha relación con cada una de las dimensiones. Se concluyó que la gestión documental tiene una relación directa con la calidad de atención al usuario de la municipalidad distrital de Tacabamba con un valor de Rho de Spearman de r = 0.692 y un grado de significancia de p = 0.000.

Tapahuasco (2024)

“Calidad de servicios y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Huamanquiquia, Provincia Víctor Fajardo, región Ayacucho 2023”. Tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad de Huamanquiquia, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.La metodología que se utilizó es de nivel descriptiva correlacional, de tipo aplicada y de diseño no experimental – transversal. Se tuvo una muestra de 45 usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiquia, el análisis de los resultados para la variable calidad de servicio el 37.8 están de acuerdo con ello, para la variable satisfacción del usuario el 57.8% obtuvieron un puntaje regular. Se concluye que existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, este respaldado por su nivel de significancia menor a 0.05 y arrojando una intensidad de 0.432.

Lozano Vásquez (2021) en su estudio:

“La gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021”. Su objetivo, fue Determinar la relación entre ambas variables. La metodología fue descriptivo, correlacional y cuantitativo, realizado bajo un diseño no experimental transeccional. Se hizo uso de la estadística descriptiva con las tablas de distribución de frecuencias y la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Los resultados, manifestaron que la satisfacción de manera general fue medio con 66%. La correspondencia negativa de las variables ha demostrado que la gestión documental carece de eficiencia. Además, se demostró que la entidad no cuenta con un sistema de gestión documental, lo que pone en peligro el tratamiento y la lucidez 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.

La Torre Sevilla (2021) en su investigación:

“Gestión Documental y el Desarrollo Institucional en una Universidad Nacional de Lima, 2021”. Su objetivo de la presente investigación fue Determinar la relación entre la gestión documental con el desarrollo institucional de una universidad nacional de Lima, la metodología que presenta es de carácter descriptivo-explicativo, para lo cual se utilizó un cuestionario a una muestra de 280 trabajadores (docentes y personal administrativo). Los resultados muestran que el programa de gestión documental implementado en una universidad nacional de Lima ha contribuido eficientemente con la organización y conservación de documentos; con la dotación de recursos, a elevar el nivel de seguridad y con la calidad del personal que labora en el archivo, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.698 y la sigma (bilateral) es de 0,001. de igual forma dados los resultados en las encuetas el uso de estrategias en la institución no es aplicado por todo el personal por lo que retrasa y perjudica al registro de documentos. Se concluyo

recomendar capacitar al personal con las estrategias que permitan la mejora de las actividades del registro institucional.

2.1.8. Local

Según Ortiz (2023) en su estudio:

> “La implicancia entre la gestión documental y la calidad del servicio a los pobladores de la Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023”, su metodología es de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, transversal y correlacional. Con una población de 39 trabajadores y de 3639 pobladores. La muestra de tipo intencional con dieciocho preguntas cada uno en escala de Likert, se procesó con apoyo del programa SPSS. Los resultados nos indican que existió una relación directa entre las variables, pero de escasa significancia siendo el resultado coeficientes de correlación bastante cercanos al límite de cero indicando que fue bastante pobre. En conclusión la variable gestión documental registró respuestas de los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Distrital de Matapalo de nivel alto con el 42,9%, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 44,7%, con un Rho de Spearman de 0,315 mostrando que el grado de asociatividad de la gestión documental y la calidad de servicio tuvieron una relación de nivel bajo con una implicancia directa y poco significativa entre las variables de estudio, aceptando las hipótesis de trabajo para los objetivos. Se confirma la correlación directa, pero de nivel bajo para las dimensiones de la recepción, emisión, distribución y archivo.

Sipión (2023) en su estudio:

> “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario del gobierno regional de Tumbes- 2023”. Su objetivo fue establecer la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Se utilizó un diseño cuantitativo, de tipo no experimental y transversal, con enfoque correlacional. La población estuvo conformada por 90 usuarios, entre docentes, directivos y personal administrativo, que reciben servicios en la UGEL Tumbes. La recolección de

datos se basó en la escala de Likert, evaluando las variables y sus dimensiones. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Rho = 0.891, p < 0.01). Específicamente, se encontró que la capacidad de respuesta (Rho = 0.729, p < 0.01), las competencias personales (Rho = 0.844, p < 0.01) y la infraestructura (Rho = 0.769, p < 0.01) están fuertemente relacionadas con la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la mayoría de los usuarios calificaron estas dimensiones como "Regulares", lo que indica que, aunque la relación es positiva, el nivel actual de satisfacción no es óptimo. Se concluye que la calidad del servicio en la UGEL Tumbes tiene una relación significativa y positiva con la satisfacción de sus usuarios.

Bernales y Olivares, (2022)

"Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes, 2022". La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Casitas, Tumbes 2022. Se aplico una metodología aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional descriptiva. La población estuvo conformada por 735 usuarios y la muestra fue de 240. Como técnica de recolección de datos se utilizó a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la atención al usuario se muestra un poco desfavorable manifestando un índice bajo respecto al desenvolvimiento de la inteligencia emocional del personal frente a la atención de los usuarios. Se concluye que la atención al usuario demostró una relación positiva significativa con la gestión del trámite documentario, el cual reflejó un coeficiente Rho de Spearman = 0.755, existiendo una necesidad de automatizar el proceso operativo del trámite documentario, evidenciándose que la priorización, organización, control, personal, satisfacción, desempeño y disponibilidad son factores que han conducido a una experiencia no muy grata en los usuarios.

2.2. Definición de términos básicos

Gestión de archivo

Según García (2001), “se dice que desde que existieron registros para almacenar, existió la gestión de archivos. Como registro se entiende, a los efectos de este trabajo, cualquier información relativa al trabajo de una organización” (p. 3).

Archivo

“Es un conjunto de instrucciones de programa o datos, con un nombre, que está en un medio de almacenamiento” Noguez (2006).

Documento

Según Ruiz (2021) analiza, “Contener información pública e información clasificada como reservada o confidencial, por lo que los procedimientos deben asegurar un sano equilibrio entre ambos supuestos” (p. 15).

Percepción

Según Vargas (1994) afirma, “La percepción posee un nivel de existencia consciente, pero también otro inconsciente; es consciente cuando el individuo se da cuenta de que percibe ciertos acontecimientos, cuando repara en el reconocimiento de tales eventos” (p. 3).

Conservación

Es el conjunto de ordenamientos que tienen como objeto proteger el entorno del archivo para prevenir, en lo posible, las causas de deterioro. No se interviene directamente sobre la faena, sino que se realizan todas aquellas acciones preventivas que se anticipen al daño que pueda sufrir un documento. Diaz (2000).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo de estudio

La investigación tuvo una metodología cuantitativa porque permitio solucionar los problemas; al respeto Hernández et al. (2014) señalo, “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 38). Al respecto este estudio sigue un patrón estructurado para poder tomar decisiones sobre un método antes de recolectar los datos. Asimismo, estos tienen relaciones causales entre elementos para demostración de teorías.

Este estudio fue de nivel descriptivo- correlacional ya que permitió describir sus características y particulares de las variables, así como su comportamiento.

Según Arias (2006) señala:

> La investigación descriptiva radica en la caracterización de un hecho, individuo, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Su propósito es obtener información para describir a detalle cual sea el fenómeno o problema que se presente en la realidad y se de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

Es correlacional porque establece el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis

Diseño no experimental

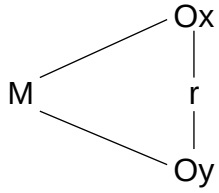
Cortes y Iglesias (2004) indican, “es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo” (p. 27).

Diseño transaccional o transversal

Según Cortes y Iglesias (2004) argumentan:

Que este diseño se encarga de recolectar los datos en un solo momento y en un tiempo único. Su intención es describir variables y analizar su acontecimiento e interrelación en un momento dado. Este tipo de investigaciones es como una fotografía en un momento determinado del problema que se está estudiando y puede ser: descriptiva o de correlación, según el estudio de la investigación.

Esquema



Dónde:

M: La muestra se conforma por los usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Ox: Variable de gestión documental

Oy: Variable de satisfacción del usuario externo

r: Relación entre las variables de estudio Ox o Oy

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Según Hadi et al. (2023) indica:

> La población es el grupo de individuos o elementos que tienen características específicas y sobre cuales se requiere hacer inferencias o generalizaciones estas son grande o pequeña, accesible o no accesible, y puede ser dividida en diferentes grupos o subgrupos. Además, explica que es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes.

La población estuvo constituida por los usuarios externos de la municipalidad Provincial de Zarumilla y a que cantidad ascienden.

Tabla 1.

Población de ciudadanos de la Provincia de Zarumilla

Composición	Población
Zarumilla	33 826
Total	33 826

Fuente: Dirección regional de salud Tumbes. Diresa (2025).

La población de la investigación considero al grupo total de 22 839 ciudadanos externos con la edad promedio de 18 a 74 años que tuvieron relación con la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Tabla 2.

Población de ciudadanos de 18 - 74 años

Composición	Población
Zarumilla	22 832
Total	**22 832**

Fuente: Dirección regional de salud Tumbes. Diresa (2025).

3.2.2. Muestra

"Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y observación de las variables objeto de estudio" (Bernal, 2010, p. 177).

El autor nos menciona como la muestra permite el estudio de las características de un grupo extenso sin necesidad de investigar a cada uno de los miembros y así esta se realiza de manera adecuada para obtener resultados válidos y aplicables al total de la población investigada.

La muestra estuvo conformada por 22 832 ciudadanos de la Provincia de Zarumilla, la cual empleó al cálculo estadístico que corresponde a una población finita, para deducir el volumen de formula estadística que se empleó. Que solo fue aplicable a la edad promedio de 18 – 74 años.

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{N}\,\mathbf{z^2 p.\,q}}{\mathbf{d^2(N-1)} + \mathbf{z^2 p.\,q}}$$

Dónde:

N =Tamaño de la población asciende a 22 832

Z =Coeficiente de confiabilidad para un 90% de confiabilidad

Z =1,65

P = Probabilidad de éxito o proporción de aciertos = 0,5

q = 1 - p

n = 266

$$\frac{\mathbf{22832} * \mathbf{1.65^2} * \mathbf{0.5} * \mathbf{0.5}}{\mathbf{0.05^2} * (\mathbf{22832} - \mathbf{1}) + \mathbf{1.65^2} * \mathbf{0.5} * \mathbf{0.5}}$$

$$\boldsymbol{n = 266}$$

Por lo tanto, la muestra necesaria para esta investigación es de 266 personas, quienes estarán seleccionadas de manera representativa con la edad promedio de 18 – 74 años.

3.2.3. Muestreo

Es una técnica utilizada en la investigación para seleccionar un grupo de individuos o elementos de una población con el objetivo de obtener información sobre la misma. Se utilizo el muestreo aleatorio simple. Es decir, cada uno de los individuos misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios. Behar (2008).

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección

3.3.1. Método

Según Baena (2017) explica:

> Se entiende como el camino por seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano para alcanzar el resultado propuesto, ya que procura establecer los procedimientos que deben seguirse, en el orden de las observaciones, experimentaciones, experiencia y razonamientos y la esfera de los objetos a los cuales se aplica.

El autor nos menciona como el método no requiere operaciones que lo hagan operativo, este se encarga de poder determinar cuál es la dirección para seguir y resolver las preguntas que se han planteado en la investigación.

Por otro lado, esta investigación está asociada al enfoque cuantitativo y recurrirá al método deductivo y lógico analítico. Puesto que se realizará todo el marco bibliográfico referente a la gestión documental y a la satisfacción del usuario externo, dado que se partió de información ya existente de muchos autores en los últimos años.

Método cuantitativo

Para Vizcaíno et al. (2023) “se distingue por su énfasis en la medición y el análisis numérico de datos. Este método se caracteriza por la recopilación sistemática de información que puede ser cuantificada, seguida de un análisis riguroso mediante técnicas estadísticas” (p. 5).

Método deductivo

Según Charry y Parra (2018) enfatizan el, “razonamiento de premisas generales hacia inferencias particulares. Se infiere de lo general a lo específico. Según este método las hipótesis científicas no proceden de la observación, se postulan a modo de conjetura con el fin de explicar adecuadamente los fenómenos” (p. 40).

Método analítico

Chunga y Sidel (2023) argumentan,” generalmente tiene como procedimientos la observación, la división, la clasificación, la descripción y el resumen. Y para su utilización hay que realizar una observación previa en conjunto con todos nuestros sentidos” (p. 74).

3.3.2. Técnica de la encuesta

Se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. Hay técnicas para todas las actividades humanas que tienen como fin alcanzar ciertos objetivos.

Según Medina et al. (2023), “técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de un gran número de personas se trata de una herramienta versátil y accesible que permite a los investigadores obtener información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y demografía de una población objetivo” (p. 24).

Se utilizó esta técnica encuesta debido a que permitirá la recopilación de información de un gran número de personas para esta investigación.

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

Según Ñaupas et al. (2018) manifestó:

> Un instrumento se refiere a las herramientas, ya sean conceptuales o materiales, mediante las cuales se recopila información. Estas herramientas pueden variar en forma, como preguntas o ítems, y se adaptan según la técnica que se pretende utilizar. El cuestionario, a su vez, se clasifica como una categoría dentro de la encuesta, siendo esta última una técnica que implica la formulación sistemática de enunciados en una ficha o cédula. El propósito fundamental del cuestionario es recopilar datos que se utilizarán para respaldar la hipótesis planteada.

Cuestionario

En este estudio se implementó el cuestionario como instrumento para investigar la correlación de las variables de estudio, Esta elección se realizó debido
a que permitió formular de una manera más compleja las preguntas cerradas que facilitan la obtención de información. Se aplicaron dos cuestionarios, para la variable independiente, gestión documental, se estructuró en tres dimensiones: ciclo documental, organización de documentos y acceso documental, se utilizó un

cuestionario que fue sometido a evaluación por juicio de expertos, se utilizaron los coeficientes Alfa de Cronbach y McDonald que garantizó una adecuada consistencia interna. Por su parte, para la variable dependiente satisfacción del usuario externo, estuvo conformada por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, se adaptó un cuestionario ya validado de Parasuraman y Berry (2018), cabe mencionar que el cuestionario para la variable también fue evaluado y validado por juicio de expertos. En cuanto a la composición, el instrumento de la variable independiente estuvo conformado por 12 ítems, mientras que el instrumento de la variable dependiente incluyó 15 ítems, y en ambos casos se utilizó una escala de Likert con cinco alternativas: Totalmente de acuerdo (TA: 5), Parcialmente de acuerdo (PA: 4), Indeciso (I: 3), Parcialmente en desacuerdo (PD: 2), Totalmente en desacuerdo (TD: 1).

3.4. Procesamiento y análisis de datos

3.4.1. Procesamiento de datos

Los datos recopilados fueron ingresados a una base de datos Excel, la cual fue diseñada previamente por el propio investigador, con el propósito de ordenar y organizar la información, la cual se exportó al programa estadístico JAMOVI, donde se procesaron los datos y se obtuvieron resultados presentados en las tablas que contienen frecuencias, coeficientes e indicadores de las variables en estudio.

3.4.2. Análisis de datos

Se exporto la base de datos de la investigación en el programa estadístico JAMOVI, además se realizó el análisis descriptivo e inferencial que como resultado proporcionará información que será discutida con base teórico – científicas y los antecedentes investigativos, posteriormente permitirá diferenciar la hipótesis y se obtendrá el objetivo de la investigación

3.4.3. Validación del instrumento

Para la validez de la variable de “Gestión documental”. El cuestionario fue validado a través de un juicio de profesionales, este procedimiento consistió en la evaluación del instrumento por parte de tres especialistas en la materia, quienes analizaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems que lo componen. Con base en sus observaciones y recomendaciones, se realizaron los ajustes necesarios antes de la aplicación definitiva. La aprobación de los expertos permitio garantizar que el instrumento sea adecuado y mida con precisión la variable de interés. (Ver anexo 9).

Para la variable de “Satisfacción del usuario”, el cuestionario ha sido adaptado al modelo Servqual de Parasuraman y Berry (2018), en su artículo científico titulado

“Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece". Publicado en la revista Econstor, el cual esta validada y aplicada a 302 ciudadanos del sector público.

3.4.4. Análisis de confiabilidad

Palella y Martins (2006), “Es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert” (p. 92).

Es una herramienta para asegurar la fiabilidad del instrumento de medición tal es así que al aplicarse en varios escenarios se tendrá el mismo resultado.

Tabla 3.

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 - 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2006)

Este análisis se encarga de medir la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendida a tal grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El coeficiente Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre O y 1 (O es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta).

La fórmula del alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{s_T^2}\right]$$

Donde:

α **=** representa el coeficiente de confiabilidad.

K = es el número de ítems del instrumento.

S_i^2 = corresponde a la varianza de cada ítem.

s_T^2 = es la varianza total de la prueba.

La confiabilidad del instrumento de la prueba piloto de medición de la variable 1, de gestión documental, se aplicó una prueba piloto de 39 personas que representa el 20 % de la muestra, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.733 que de acuerdo con la tabla 5 es de confiabilidad alta.

Tabla 4.

Confiabilidad de la variable gestión documental

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.733	12

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable 2, satisfacción del usuario externo a 39 personas que representa 20% de la muestra, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.824 que de acuerdo con la tabla 5 es de confiabilidad alta.

Tabla 5.

Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.821	15

Para comprobar la confiabilidad del instrumento aplicado a las variables, se usó el software estadístico Jamovi. La cual confirmo la consistencia interna del cuestionario en la siguiente tabla.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento del programa de Jamovi de la variable: Gestión documental

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.733	0.738

Tabla 7*.*

Confiabilidad del instrumento del programa de Jamovi de la variable: Satisfacción del usuario.

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.821	0.824

Los resultados encontrados respeto a alfa de Cronbach de la variable 1:0.733

Los resultados encontrados respeto a alfa de Cronbach de la Variable 2: 0.821

Se determino que los instrumentos de medición se pueden aplicar para la ejecución de la investigación.

3.5. Hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

Ha: La gestión documental está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.

Ho: La gestión documental no es positiva en relación con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.

3.5.2. Hipótesis especificas

Hipótesis especifica 1:
El ciclo de vida de los documentos está relacionado positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Hipótesis especifica 2:
La organización de documentos está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Hipótesis especifica 3:
El acceso documental está relacionado positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Criterios de pruebas de hipótesis

Si $P < 0.005$ se aprueba la hipótesis alterna

Si $P > 0.005$ se rechaza

3.6. Definición y operacionalización de variables

Variable1: Gestión documental

Definición conceptual

Según Sánchez (2014) menciona, “La gestión documental es, un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizados”.

Definición de Operacionalización

Tabla 8.

Operacionalización de la variable gestión documental

Dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos y escala de medición

Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Instrumentos y escala de medición**
Ciclo de los documentos	Circulación Respuesta Archivamiento Eliminación	1,2,3,4	Cuestionario de la Escala de Likert. Totalmente de acuerdo (1), Parcialmente desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
Organización de documentos	Clasificación Descripción Transparencia	5,6, 7 8,9	
Acceso documental	Gestión de documentos Seguridad y Control	10,11 12	

Fuente: Elaboración propia

Variable 2:

Concepto de Satisfacción del usuario

El Ministerio de Salud (2011), “Es un instrumento que mide la calidad del servicio prestado como la brecha entre las expectativas y percepciones de los usuarios externos. Se utiliza para analizar la satisfacción que se brinda en el servicio hospitalario y calidad de atención”.

Definición de Operacionalización

Tabla 9:

Operacionalización de la variable de satisfacción del usuario

Dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos y escala de medición

Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Instrumentos y escala de medición**
Fiabilidad	Cumplir con el servicio	1,2,3	Cuestionario de la Escala de Likert. Totalmente de acuerdo (1), Parcialmente desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
Capacidad de respuesta	Tiempo	4,5,6	
Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario	7,8,9	
Confianza	Transparencia	10,11	
	Honestidad	12	
Aspectos Tangibles	Condiciones y apariencias	13,14,15	

Fuente: Adaptado de Parasuraman y Berry (2018)

IV. RESULTADOS Y DISCUSÍON

4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados descriptivos obtenidos a partir de los instrumentos de medición aplicados a las variables de estudio.

Descriptivos

Objetivo general: Determinar el nivel de relación de la gestión documental y la satisfacción de los usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla de la región de Tumbes, 2025.

Tabla 10.

Nivel entre la variable gestión documental y satisfacción del usuario

Gestión documental				Satisfacción del usuario			
Niveles	**Puntuación**	**Nº Enc.**	**%**	**Niveles**	**Puntuación**	**Nº Enc.**	%
Alto	44 - 60	4	1.50%	Alto	55 - 75	146	54.89%
Medio	28 - 43	177	66.54%	Medio	35 - 54	109	40.98%
Bajo	12 - 27	85	31.95%	Bajo	15 - 34	11	4.14%
Total		266	100.00%	**Total**		266	100.00%

Fuente: encuesta aplicada

En la Tabla N.º 10 se observa que, respecto a la gestión documental, el 66.54% de los usuarios percibe un nivel medio, mientras que el 31.95% se sitúa en un nivel bajo, registrándose únicamente un 1.50% en el nivel alto. En cuanto a la satisfacción del usuario externo, el 54.89% de los encuestados percibe un nivel alto de satisfacción, seguido del 40.98% alcanza un nivel medio y 4.14% que se sitúa en un nivel bajo.

Los resultados obtenidos de la variable gestión documental evidencia un porcentaje predominante en el nivel medio y bajo, lo cual resalta la importancia de optimizar los procesos documentales en la entidad, siendo factor clave para mejorar la percepción y experiencia del usuario externo.

Asimismo, la satisfacción del usuario externo muestra una tendencia mayoritariamente media y alta, dichos niveles están condicionados por factores externos al sistema documental, como la predisposición del personal o la necesidad

del servicio, y no necesariamente por una gestión administrativa eficiente. En este sentido, la ausencia de una gestión documental sólida y articulada limita la posibilidad de alcanzar niveles superiores de satisfacción, por ende, la optimización de los procesos documentales constituye un elemento clave para fortalecer la calidad del servicio público y mejorar la percepción institucional por parte del usuario externo.

Objetivo específico 1. Analizar la relación del ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla

Tabla 11.

Nivel entre la dimensión ciclo de vida con la satisfacción del usuario

Ciclo de vida documental				**Satisfacción del usuario**			
Niveles	**Puntuación**	**Nº Enc.**	**%**	**Niveles**	**Puntuación**	**Nº Enc.**	%
Alto	16 - 20	85	31.95%	Alto	55 - 75	146	54.89%
Medio	10 - 15	134	50.38%	Medio	35 - 54	109	40.98%
Bajo	4 - 9	47	17.67%	Bajo	15 - 34	11	4.14%
Total		266	100.00%	**Total**		266	100.00%

Fuente: encuesta aplicada

En la Tabla N° 11 se evidencia que, respecto al ciclo de vida documental, el 50.38% de los usuarios percibe un nivel medio, mientras que el 31.95% se sitúa en un nivel alto y el 17.67% en un nivel bajo. En cuanto a la satisfacción del usuario externo, el 54.89% de los encuestados percibe un nivel alto de satisfacción, seguido del 40.98% alcanza un nivel medio.

La distribución de los niveles obtenidos manifiesta que el ciclo de vida documental presenta un predominio de los niveles medio y bajo, en tanto que la satisfacción del usuario externo se concentra principalmente en los niveles medio y alto. Esta distribución refleja que los procesos vinculados con la circulación, los tiempos de respuesta, el archivamiento y la eliminación de documentos aún pueden fortalecerse para lograr una gestión documental más eficiente.

Objetivo específico 2. Describir la relación de la organización de documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Tabla 12.

Nivel entre la dimensión organización de documentos con la satisfacción del usuario

Organización de documentos				Satisfacción del usuario			
Niveles	**Puntuación**	**Nº Enc.**	**%**	**Niveles**	**Puntuación**	**Nº Enc.**	%
Alto	16 - 20	111	41.73%	Alto	55 - 75	146	54.89%
Medio	10 - 15	114	42.86%	Medio	35 - 54	109	40.98%
Bajo	4 - 9	41	15.41%	Bajo	15 - 34	11	4.14%
Total		266	100.00%	**Total**		266	100.00%

Fuente: encuesta aplicada

Tabla N° 12 los resultados muestran que, en la dimensión de organización de documentos, predomina el nivel medio con el 42.86% de las respuestas, seguido del nivel alto con el 41.73% mientras que en una proporción menor de usuarios la percibe en un nivel bajo de 15.41%. En la satisfacción del usuario externo, se observa un nivel bajo del 4.14%.

La organización de documentos, al concentrarse predominantemente en un nivel medio, permite mantener una percepción generalmente favorable del servicio municipal; sin embargo, dicho nivel evidencia la existencia de prácticas aun parcialmente consolidadas en aspectos clave como la clasificación, la adecuada descripción de los documentos y la transparencia en el acceso a la información. Esta situación podría estar limitando una atención más eficiente y clara al usuario externo, especialmente en lo referido a la identificación y comprensión de los trámites administrativos. En este contexto, el fortalecimiento de los procesos de organización documental se configura como un elemento fundamental para mejorar la calidad del servicio público y consolidar niveles superiores de satisfacción del usuario externo.

Objetivo específico 3. Determinar la relación del acceso documental y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Tabla 13.

Nivel entre la dimensión acceso documental con la satisfacción del usuario

Acceso documental				Satisfacción del usuario			
Niveles	**Puntuación**	**Nº Enc.**	**%**	**Niveles**	**Puntuación**	**Nº Enc.**	%
Alto	16 - 20	97	36.47%	Alto	55 - 75	146	54.89%
Medio	10 - 15	121	45.49%	Medio	35 - 54	109	40.98%
Bajo	4 - 9	48	18.05%	Bajo	15 - 34	11	4.14%
Total		266	100.00%	**Total**		266	100.00%

Fuente: encuesta aplicada

La Tabla muestra que, respecto al acceso documental, predomina el nivel medio con el 45.49% de las respuestas, seguido del nivel alto con el 36.47% mientras que el 18.05% de los usuarios se ubica en un nivel bajo. En cuanto a la satisfacción del usuario externo, el 54.89% manifiesta un nivel medio de satisfacción, seguido del 40.98% que alcanza un nivel alto.

El acceso documental, al situarse en un nivel medio, permite mantener una percepción relativamente favorable del servicio municipal; sin embargo, este nivel refleja la existencia de limitaciones en aspectos vinculados a la seguridad y al control de los documentos. Del mismo modo, dichas limitaciones afectan la confianza del usuario externo en el manejo de la información y restringir una atención más eficiente y ordenada. En este sentido, el fortalecimiento de los mecanismos de seguridad y control en el acceso documental se configura como un elemento fundamental para mejorar la experiencia del usuario y contribuir a la consolidación de niveles superiores de satisfacción en el ámbito municipal.

Tabla 14.

Prueba de normalidad aplicadas a las variables gestión documental y satisfacción del usuario

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VS1	,109	378	<.001	,968	378	<.001
VS2	,088	378	<.001	,963	378	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de las pruebas de normalidad aplicadas a las variables Gestión documental (VS1) y Satisfacción del usuario (VS2) evidencian valores de significancia (p) inferiores a 0.05 en ambos casos. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula de normalidad, lo que indica que las variables no presentan una distribución normal. En consecuencia, para el análisis de la relación entre ambas variables se optó por la utilización de un método de correlación no paramétrico, específicamente el coeficiente Rho de Spearman.

Inferenciales

Para la Hipótesis general

Ha: La gestión documental está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.

Ho: La gestión documental no es positiva en relación con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.

Tabla 15.

Correlación entre las variables gestión documental y satisfacción del usuario externo

			Gestión documental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	266	266
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	266	266

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

Rho de Spearman =0.641, p 0.001; este resultado indica la existencia de una correlación positiva de intensidad moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Este resultado evidencia que, a medida que mejora la gestión documental, también tiende a incrementarse el nivel de satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla. En ese sentido, los hallazgos permiten confirmar que la gestión documental constituye un factor relevante en la percepción del servicio brindado al usuario, respaldando la hipótesis general de la investigación al demostrarse la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Hipótesis especifica 1:

H1: El ciclo de vida de los documentos está relacionado positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Ho: El ciclo de vida de los documentos no se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Tabla 16.

Correlación entre las variables Ciclo de vida y satisfacción del usuario externo

			Ciclo de vida	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Ciclo de vida	Coeficiente de correlación	1.000	,608**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	266	266
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,608**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	266	266

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

Rho de Spearman =0.608, con nivel de p 0.001, este valor evidencia que existe una correlación positiva moderada y significativa entre el ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Provincial del Zarumilla. Estos resultados contribuyen de manera relevante a mejorar la percepción y experiencia que tengan el usuario externo respecto a los servicios municipales. En una entidad pública donde los trámites administrativos constituyen el principal medio de interacción con la ciudadanía, el adecuado manejo del ciclo de vida de los documentos que comprende la circulación, respuesta, archivamiento y eliminación se convierte en un factor determinante para garantizar procesos oportunos, ordenados y confiables.

Hipótesis especifica 2:

H2: La organización de documentos está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Ho: La organización de documentos no se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Tabla 17.

Correlación entre las variables Organización documental y satisfacción del usuario externo

			Organización documental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización documental	Coeficiente de correlación	1.000	,565**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	266	266
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,565**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	266	266

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

Rho de Spearman = 0.565, con un nivel de significancia p < 0.001, este resultado evidencia la existencia de una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la organización de documentos y la satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla. En términos prácticos, ello indica que una mejor organización documental se asocia con una percepción más favorable del servicio brindado por la entidad municipal. Con los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis especifica 3:

H3: El acceso documental está relacionado positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Ho: El acceso documental nopo se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Tabla 18.

Correlación entre las variables Acceso documental y satisfacción del usuario externo

			Acceso documental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Acceso documental	Coeficiente de correlación	1.000	,634**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	266	266
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,634**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	266	266

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

Rho de Spearman = 0.634, con un nivel de significancia p < 0.001, este valor evidencia la existencia de una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa entre el acceso documental y la satisfacción del usuario externo en la

Municipalidad Provincial de Zarumilla. En términos prácticos, estos resultados indican que a medida que se facilita el acceso a la información y a los documentos administrativos, se incrementa de manera notable la satisfacción percibida por los usuarios externos. En el ámbito de la gestión pública, el acceso documental vinculado a condiciones de seguridad, control y disponibilidad de la información constituye un factor determinante para garantizar una atención oportuna, transparente y confiable. Cuando los usuarios pueden acceder a la información de manera clara, segura y sin obstáculos innecesarios, se fortalece la confianza institucional y se mejora la percepción del servicio recibido.

4.2 Discusión

Objetivo general: Determinar el nivel de relación de la gestión documental y la satisfacción de los usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla de la región de Tumbes, 2025.

En la tabla 10 se evidencia que la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Zarumilla predomina en los niveles medio y alto, lo que indican que los procesos del ciclo de vida de los documentos, la organización documental y el acceso a la información se desarrollan de manera aceptable. Y de esa manera la satisfacción del usuario externo se concentra en un nivel alto de 54.89%, seguido de un nivel medio del 40.98%, lo que indica que los usuarios perciben el servicio municipalidad como regular o bueno.

Desde el análisis inferencial, la prueba de Rho de Spearman evidenció un coeficiente de $\rho = 0.641$, con una significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.05$, lo que demuestra la existencia de una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario externo. Este resultado permite aceptar la hipótesis general de la investigación, confirmando que una mejora en los procesos de gestión documental se asocia con una mayor satisfacción del usuario externo.

Estos resultados guardan relación con lo señalado por Ortiz (2024), quien encontró una correlación positiva significativa entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario (Rho = 0.692; p = 0.000), indicando que a medida que mejora la gestión documental, también se incrementa la satisfacción del usuario. En este

sentido, los niveles medios identificados en la presente investigación podrían explicar por qué la satisfacción no alcanza niveles completamente altos.

A diferencia de los resultados obtenidos en la presente investigación, Lozano Vásquez (2021), quien encontró una relación negativa media (Rho = -0.391), evidenciando que una gestión documental deficiente disminuye la satisfacción del usuario. Esta diferencia podría explicarse por las características institucionales, el contexto de estudio o las condiciones en que se desarrolló la investigación.

Por tanto, se puede afirmar que la gestión documental constituye un factor determinante en la percepción del usuario externo, siendo necesario fortalecer los procesos documentales para mejorar la calidad del servicio y alcanzar mayores niveles de satisfacción.

Teóricamente, los resultados se sustentan en lo planteado por Blásquez (2012), quien señala que una adecuada gestión documental, a través del control del ciclo de vida, la organización y el acceso a la información, permite mejorar la eficiencia en los servicios institucionales. Asimismo, el modelo SERVQUAL de Zeithaml et al. (1990) establece que la satisfacción del usuario depende de la percepción del servicio recibido; en este sentido, niveles medios de gestión documental explican que la satisfacción del usuario también se mantenga en niveles intermedios.

Objetivo específico 1. Analizar la relación del ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla**.**

En la tabla 11 se evidencia que el ciclo de vida de los documentos se ubica mayoritariamente en un nivel medio con el 50.38% (134 encuestados), lo que refleja que los procesos de circulación, repuesta, archivamiento y eliminación se están desarrollando de manera regular de igual forma, la satisfacción del usuario externo se concentra en un nivel medio, quiere decir que, si reciben una atención aceptable, pero con algunos retrasos o dificultades.

Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho = 0.608$, con un nivel de significancia bilateral $p = 0.000 < 0.01$, lo que evidencia una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo. Este resultado permite rechazar

la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, confirmando que una adecuada gestión del ciclo de vida documental se asocia con mayores niveles de satisfacción en los usuarios de la municipalidad.

Al comparar estos resultados con los de Tapahuasco (2024), se observa que ambos estudios reportan una correlación positiva moderada entre las variables analizadas; no obstante, la magnitud de la asociación obtenida en la presente investigación ($\rho = 0.608$) supera a la reportada por dicho autor (Rho = 0.432). Esta diferencia podría estar asociada a las características de la población, al contexto institucional o a las dimensiones evaluadas en cada investigación. A pesar de ello, ambos estudios coinciden en señalar la existencia de una relación positiva entre los procesos institucionales y la satisfacción del usuario.

Asimismo, al contrastar con lo encontrado por Sipión (2023), quien evidenció una correlación positiva alta (Rho = 0.891; $p < 0.01$), se puede inferir que cuando los procesos administrativos y de atención se encuentran adecuadamente estructurados, la satisfacción del usuario alcanza niveles significativamente superiores. En comparación, los resultados del presente estudio reflejan que la gestión del ciclo de vida documental aún presenta limitaciones que impiden alcanzar dichos niveles óptimos.

En ese sentido, se puede afirmar que el manejo del ciclo de vida documental constituye un factor determinante en la satisfacción del usuario externo, siendo necesario fortalecer cada una de sus etapas para mejorar la eficiencia del servicio y la percepción institucional.

Objetivo específico 2. Describir la relación de la organización de documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

En la Tabla 12, los resultados descriptivos evidencian que, en la dimensión organización de documentos, el 42.86% de los encuestados se ubica en un nivel medio, mientras que el 41.73% alcanza un nivel alto, lo que refleja que los procesos vinculados a la clasificación, descripción y transparencia documental se desarrollan de manera aceptable, aunque aún presentan oportunidades de mejora. Por su parte, la satisfacción del usuario externo muestra una tendencia similar, ya que el

54.89% se sitúa en un nivel alto y el 40.89% en un nivel medio, lo cual indica una percepción generalmente favorable del servicio brindado por la municipalidad.

Desde el análisis inferencial, la Tabla 19 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.565, con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$, lo que evidencia una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la organización de documentos y la satisfacción del usuario externo.

Estos resultados guardan relación con lo señalado por La Torre Sevilla (2021), quien encontró una correlación positiva alta entre la gestión documental y el desarrollo institucional (Rho = 0.698; p = 0.001), evidenciando que una adecuada organización y manejo de los documentos contribuye significativamente a mejorar la eficiencia institucional y la percepción del usuario. En este sentido, los niveles medios observados en la presente investigación reflejan que, aunque existen prácticas organizativas implementadas, estas aún no se encuentran completamente consolidadas.

Asimismo, los resultados también coinciden con lo reportado por Ortiz (2023), quien evidenció una correlación positiva, pero de nivel bajo (Rho = 0.315), indicando que una organización documental poco estructurada limita la mejora en la calidad del servicio. Esta situación se asemeja a lo encontrado en el presente estudio, donde el predominio del nivel medio en la organización de documentos podría estar condicionando que la satisfacción del usuario no alcance niveles superiores.

Objetivo específico 3. Determinar la relación del acceso documental y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.

En cuanto a los resultados descriptivos, la tabla 13 correspondiente muestra que el acceso documental se ubica mayoritariamente en un nivel medio, lo que indica que los usuarios externos perciben limitaciones en la facilidad, rapidez y disponibilidad de los documentos solicitados. De igual forma, la satisfacción del usuario externo presenta un predominio del nivel medio, evidenciando que la atención recibida no cubre plenamente las expectativas del ciudadano en relación con sus trámites documentarios.

En relación con el análisis inferencial, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de ρ = 0.634, con una significancia bilateral de p = 0.000, valor inferior al nivel de significancia de 0.05. Este resultado demuestra la existencia de una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre el acceso documental y la satisfacción del usuario externo, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Casitas (2022), donde se evidenció una relación positiva significativa entre la atención al usuario y la gestión del trámite documentario (Rho de Spearman = 0.755), indicando que los procesos relacionados con el manejo, control y acceso a los documentos influyen directamente en la percepción del usuario. En ese sentido, las limitaciones observadas en el acceso documental en el presente estudio podrían estar asociadas a deficiencias en la organización, disponibilidad y control de la información.

En ese contexto, se puede inferir que, al igual que en el estudio citado, el fortalecimiento de los procesos documentarios, especialmente en lo referido al acceso y gestión de la información, contribuiría a mejorar la satisfacción del usuario externo.

V. CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla ($\rho = 0.641$; $p < 0.05$). Este hallazgo demuestra que ambas variables presentan una asociación significativa, por lo que el fortalecimiento de la gestión documental constituye un aspecto relevante para favorecer la satisfacción del usuario externo.

2. El ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.608 con significancia bilateral $p < 0.01$, Este hallazgo evidencia que una adecuada gestión de las etapas del ciclo de vida documental se relaciona con una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios.

3. Se describió la relación entre la organización de documentos y la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.565 con significancia bilateral $p < 0.05$, lo que evidencia una correlación positiva moderada. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2, cumpliéndose el objetivo al confirmarse que una adecuada organización de documentos, a través de la clasificación, descripción y acceso a la información, se asocia con un incremento en la satisfacción del usuario externo.

4. El acceso documental presenta una relación positiva considerable con la satisfacción del usuario externo, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.634 con significancia bilateral $p < 0.05$. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3, cumpliéndose el objetivo al confirmarse que un adecuado acceso documental, en términos de facilidad, rapidez y disponibilidad de la información, se asocia con un incremento en la satisfacción del usuario externo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Resulta necesario fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Zarumilla mediante la implementación de directivas internas que estandaricen los procedimientos documentarios y mejoren el control del flujo de documentos. Asimismo, conviene incorporar herramientas tecnológicas básicas que permitan optimizar el seguimiento de expedientes y brindar una atención más eficiente al usuario externo.

2. En relación con el ciclo de vida documental, es importante desarrollar capacitaciones continúas dirigidas al personal encargado de la recepción, derivación, archivamiento y eliminación de documentos. Del mismo modo, se plantea establecer mecanismos de control y monitoreo de tiempos de respuesta para disminuir retrasos y garantizar una atención oportuna.

3. Respecto a la organización documental, conviene fortalecer los procesos de clasificación, ordenamiento y descripción de documentos mediante criterios técnicos actualizados. Además, la implementación de mecanismos de identificación y búsqueda rápida facilitaría el acceso a la información y contribuiría a una mayor eficiencia administrativa.

4. En cuanto al acceso documental, resulta pertinente impulsar la digitalización progresiva de expedientes y la implementación de plataformas virtuales de consulta y seguimiento de trámites. Estas acciones permitirán reducir tiempos de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios externos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alonso Martinez, J. A. (2019). La gestión documental en las organizaciones. Barcelona: Fuoc,2019.

Alvarez, M. J., Castro Rojas, M. L., & Peña Guarín , G. (2013). Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión. 19. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458745008

Aranda Manchay , H. R., & Garcia Estrella, C. W. (2023). Sistema de información para la gestión documental en una. 10-12. doi:https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.521

Archivo General de la Nación. (2012). Instructivo para elaborar el Cuadro. Mexico. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/54330/INSTRUCTIVO_PARA_ELABORAR_EL_CUADRO_GENERAL_DE_CLASIFICACI_N_ARCHIV_STICA.pdf

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Caracas - Venezuela: Editorial Episteme, C.A.

Baena Paz, G. (2017). Metedologia de la investigación. Mexico: edición ebook: 2017.

Behar Rivero, D. (2008). Metodologia de la investigación. Editorial Shalom 2008 .

Bermúdez Muñoz, M. T., & Retana Ureña, M. (2006). Clasificación y ordenación documental en los rachivos de oficina. Costa rica: Diseño y artes gráficas-Octavio Alpizar.

Bernal, C. (2010). Metodologia de la investigación. Bogota - Colombia: D.R. ©2010 por Pearson Educación de Colombia Ltda.

Bernales, M. M., & Olivares, F. R. (2022). Atención al usuario y relación con gestión del trámite documentario en la municipalidad distrital de Casitas, Tumbes, 2022. Universidad Cesar Vallejo , Piura. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/112661

Blásquez, O. M. (2012). Historia de la ciencia de la documentación. Madrid. Obtenido de file:///D:/TESIS%20-%20KREYLY/Libros%20de%20Gestion%20documental/Historia%20de%20la%20gestion%20documental%20-%20Libro.pdf

Bustos Magunacelaya, C. (2018). La circulación de documentos en el siglo XIX Latinoamericano. Santiago de chile. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/169887

Calva Gonzales, J. J. (2009). Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información. Mexico: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones.

Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). Gestión de calidad: Conceptos, enfoques,modelos y sistemas. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN,S.A.

Casas de Barran, A., Cook, M., Millar, L., & Roper, M. (2003). Gestión de documentos del sector publico desde una perspectiva archivista I. Uruguay: International Records Management Trust.

Cermeno Martorell, L., & Rivas Pala, E. (2011). Administración de documentos y archivos. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.

Charry, J. D., & Parra, S. N. (2018). Metodologia de la investigación y principios en publicación cientificas. Bogota - Colombia: Editorial Uninavarra.

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoria general de la administración . Mexico: Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.

Chunga Guaman, J. G., & Sidel Almache, K. G. (2023). Metodologia de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. Quito: Mawil Publicaciones de Ecuador, 2023.

Contreras Garduño, J., Camacho Fernandez, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). Evaluacion de la calidad en el servicio mediante el modelo servqual en la empresa chocolatera. Rilco, 1- 14. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilcoDS01modelo-servqual

Cortes Cortes, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre metodologia de la investigación. Del carmen - Campeche, Mexico: Ana Polkey Gómez.

Cruz Mundet, J. R. (2011). Administración de documentos y archivos. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.

Demuner Flores, M., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Ciencias sociales y humanidades, 5. doi:https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4

Diaz Naranjo, S. (2000). La Conservación de Documentos. Obtenido de https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/C6CC14C4-32AD-4634-BB6D-763F5B174D07/409031/Manualparapeque%C3%B1osArchivosyBibliotecas.pdf

Escobar, L. F. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. Interamericana de Bibliotecología, 9-10.

Fernandez, C., Blanco, B., Theobad, K., & Martinez, A. (2015). Simplificando Vidas. Revisión editorial: Julia Gomila.

Garcia Perez, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. Scielo, 3. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000300003

Guillo, T. J., & Fernández, G. M. (2009). Dimensiones de la gestión de calidad del conocimiento y de la gestión de calidad: Una revisión de la Literatura. El sevier, 135-148. doi:https://www.elsevier.es/es-revista-investigaciones-europeas-direccion-economia-empresa-345-articulo-dimensiones-de-la-gestion-del-S1135252312601051

Hadi Mohamed, M. M., Martel Carranza, C. P., Huayta Meza, F. T., Rojas Leon, C. R., & Arias Gonzales, J. L. (2023). Metodologia de la Investigación. Puno - Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodologia de la investigación. Mexico: Intermericana editores, S.A. DE C.V.

Informática, I. N. (2015). Perú: Estadísticas de Gestión Municipal 2008-2014. Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1902/libro.pdf?utm_source=

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Marketing. Naucalpan de Juarez, Mexico: Pearson Educación. Obtenido de https://campus.eco.unlpam.edu.ar/pluginfile.php/154367/mod_resource/content/1/Marketing%20Kotler-Armstrong.pdf

La Torre Sevillla, E. R. (2021). Gestión Documental y el Desarrollo Institucional en una. Universidad Peruana de las Americas, Lima. Obtenido de https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

LEY Nº 27806 . (2011). Ley de transparencia y acceso a la información publica. Lima. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES

Ley Nº 27972 . (2023). Ley Orgánica de Municipalidades. Lima: Editora Perú. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/munivillaelsalvador/normas-legales/4886882-27972-ley-organica-de-municipalidades

Lozano Vasquez, E. K. (2021). Gestión documental y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Balsas, provincia de Chachapoyas-Perú, 2021. Chachapoyas. Obtenido de https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2858

Maligwa, M. B., Arbogast, R. G., & Rafael, R. L. (06 de Febrero de 2018). Management of Records in Tanzania: Review and Appraisal of Applicable Theories and Examination of Selected Empirical Findigs. Macrothink Institute. doi:https://doi.org/10.5296/jpag.v8i1.12379

Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). Metodologia de la investigación. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Mezones, F. (S.f). Transparencia en la gestión publica. Magnaterra Editores, S. A.: Guatemala.

Noguez Monroy, J. (2006). Informatica. Mexico: EDITORIAL SANTILLANA, S. A. DE C. V.

Ñaupas Paitan, H., Palacios Vilela, J. J., Valdivia Dueñas, M. R., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodologia de la investigación. Bogota - Colombia: Ediciones de la U, 2018.

OECD (Ed.). (09 de Julio de 2024). (D. f. Governance, Productor) Obtenido de Organisation for Economic Cooperation and Development: https://oe.cd/trust

Ortiz Arrese, L. R. (2023). Implicancia de la gestión documental en la calidad del servicio a los pobladores, Municipalidad Distrital de Matapalo, Región Tumbes, 2023. Universidad Nacional de tumbes, Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/c52db520-dc69-4ee8-aa9d-0df61a663494

Ortiz, V. J. (2024). Gestión documental y calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Tacabamba,2022. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7728/Tesis%20Juniors%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2006). Metodologia de la investigación cuantitativa. Caracas : FEDUPEL.

Panduro, V. G., Cjuno, R. J., Jacqueline, N., Gallardo, U., & Isuiza, P. D. (25 de Julio de 2024). Desarrollo de un sistema web para la gestión de trámites documentarios en una entidad educativa local peruana. Revista Amazonica Digital, 3(2), 1-12. doi:https://doi.org/10.55873/rad.v3i2.290

Parasuraman, Z., & Berry. (2018). Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece". Econstor, 1-11.

Paredes, S. M., Cueva, M. N., Andrade, T. P., & Chasipanta, S. D. (2019). Marketing de Servicios. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compas.

Poder Judicial del Peru. (2016). Archivamiento de Expedientes. Peru. Obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/eea2188047a09ae6a52fa71612471008/4.+PROCEDIMIENTOS+-+UNIDAD+DE+SERVICIOS+JUDICIALES+%28P+44+-+50%292.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=eea2188047a09ae6a52fa71612471008

Pozo Medrano, S. F. (2024). Gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la sunat- oficina zonal huacho,2023. Universidad Jose Faustino Sanchez Carriòn.

Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. Redalyc, 1-2. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf

Ramirez Deleón, J. A. (2007). Administración de documentos y gestión de archivos. Mexico.

Ruiz Abreu, C. E. (2021). Diccionario de archivos. Mexico: Diseño editorial y portada: Martha Rosalba Pérez Cravioto.

Sanchez Valencia, J. (25 de Marzo de 2012). Gestión de documentos segun las normas ISSO. Obtenido de https://backup.estrucplan.com.ar/gestion-de-documentos-segun-las-normas-iso/

Sierra Escobar, L. F. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración publica distrital. Revista Interamericana de Bibliotecología, 5. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1790/179028409001.pdf

Sipión, R. E. (2023). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario del gobierno regional de tumbes-2023. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/390d9ac9-803e-4bf3-bb8b-a646efe70fe6/content

Tapahuasco, U. J. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Huamanquiquia, Provincia Victor Fajardo, Región Ayacucho 2023. Lima. Obtenido de https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/1112/ALVIAR%20VIVANCO%20ZENAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Triana Velasquez, Y., Flebes Rodriguez, J. P., Mena Mugica, M., Gonzales Benítez, N., & Garcia Gonzales, M. (2017). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. Redalyc.org, 46-55. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/3604/360458872006/html/

Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Alteridades. Mexico. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf

Velazques de la torre, J. (2019). Introducción a la seguridad y salud en el trabajo. Mexico: Primera Edición: 2019 .

Vera Martinez, J., & Trujillo Leon, A. (13 de Diciembre de 2009). Obtenido de Revista Colombiana del Marketing: https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf

Vera, P. F., Pérez, O. M., Preciado, V. J., & Vera, M. M. (2023). Propuesta de gobierno electrónico para mejorar el proceso de gestión documental en el Municipio de Babahoyo 2023. Dialnet. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10819

Vizcaíno Zuñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía prácta. Ciencia latina evista cientifica multidisciplinar, 5 - 6. doi:http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

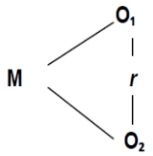
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Calidad Total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

ANEXO

Anexo 1.

Matriz de Consistencia

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025					
Problemas	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variables**	**Metodología**	**Población y Muestra**
General ¿De qué manera la gestión documental se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025?	**General** Determinar la relación de gestión documental y la satisfacción de los usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.	**General** La gestión documental está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.	**Variable X:** Gestión documental	**Tipo de estudio:** Descriptivo – correlacional	**Población** Usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla.2025.

Específicos	Específicos	Especificas	Variable Y:	Diseño de contrastación de hipótesis	Muestra
1. ¿De qué manera el ciclo de vida de los documentos se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla? 2. ¿De qué manera la organización de documentos se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla? 3. ¿De qué manera el acceso a la documentación se relaciona con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla?	1.Analizar la relación del ciclo de vida de los documentos y la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla. 2. Describir la relación de la organización de documentos en la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla. 3.Determinar de qué manera se relaciona el acceso a la documentación en la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla.	1.El ciclo de vida de los documentos está relacionado con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad de Zarumilla. 2.La organización de documentos está relacionado con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad provincial de Zarumilla. 3.El acceso a la documentación está relacionado con la satisfacción del usuario externo de la municipalidad de Zarumilla.	Satisfacción del usuario externo	No experimental Esquema 	Está conformada por 378 ciudadanos de la Provincia de Zarumilla, a partir de 18-74 años de edad.

Anexo 2.

Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión documental	Sánchez (2014) menciona: "La gestión documental es, un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizados".	La variable gestión documental se medirá a través de sus indicadores con aplicación de la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (1), Parcialmente desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)., aplicándose una encuesta estructurada con 12 preguntas, aplicada a la muestra censal de 195 ciudadanos de la Municipalidad provincial de Zarumilla.	Ciclo de vida documental	Circulación	1
				Respuesta	2
				Archivamiento	3
				Eliminación	4
			Organización de documentos	Clasificación	5,6
				Descripción	7
				Transparencia	8,9
			Acceso documental	Gestión de documentos	10,11
				Seguridad y control	12

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción del usuario externo	Centrándose en una idea básica la satisfacción del consumidor se concreta como uno de los elementos más destacados en el análisis de la calidad de atención en salud siendo el usuario el elemento principal ya que es un aspecto que se intenta promover. León (2016).	La satisfacción del usuario externo se midió a través de un cuestionario que se estructura en base a sus dimensiones e indicadores con 15 preguntas, valorándolas en la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (1), Parcialmente desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), aplicada a la muestra censal de 195, usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla".	Fiabilidad	Cumplir con el servicio	1,2,3
			Capacidad de respuesta	Tiempo	4,5,6
			Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario	7,8,9
			Confianza	Transparencia	10,11
				Honestidad	12
			Aspectos tangibles	Condición y apariencia de instalaciones físicas de servicio	13,14

Anexo 3.

Autorización para ejecución de tesis

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Tumbes, 05 junio 2025.

Carta N° 01– 2025/ KYEV

Señor: Abg. Christhian Anwar Aguayo Infante

Alcalde Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes

Ciudad.

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita estudiante de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: "Gestión documental y la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla de la región de Tumbes, 2025; para optar el título de Licenciado en Administración, Para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo".

Atentamente,



Est. Estrada Vílchez, Kreyly Yolanda

Tesist**a**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
Ley N° 9667 del 25 -11 - 1942
Ruc: 20166679606
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMIA PERUANA"

AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE:

ABG. RAÚL JOSÉ CHIROQUE RUIZ.

SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA.

AUTORIZA:

El desarrollo del Proyecto de Tesis denominado **"Gestión documental y la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla de la región de Tumbes, 2025"**, a cargo de **ESTRADA VILCHEZ KREYLY YOLANDA**, identificada con **Documento Nacional de Identidad N° 60416524**, Estudiante de la Escuela Profesional de Administración, "Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes".

Zarumilla, 12 de junio del 2025.

Atentamente;

ABOG. RAÚL JOSÉ CHIROQUE RUIZ
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

"Zarumilla, Tierra de las Playas del Amor y del Eterno Verano"

Anexo 4.

Formato de declaración jurada

Yo, Benavides Medina, Augusto Oswaldo, IDENTIFICADO CON **DNI Nº 00227131** y Código **ORCID: 0000-0002-3017-7945**, en mi calidad de asesor de tesis de la estudiante Estrada Vílchez, Kreyly Yolanda con código de matrícula **Nº 060554211**, Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, autor del proyecto de tesis: Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Cumplir escrupulosamente, con el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, en Estatuto UNTUMBES, la Ley Nº 30220, ley universitaria y su modificatoria, la ley Nº 31803; prestando mi asesoramiento en forma gratuita respetando el derecho de los estudiantes a la gratuidad para el asesoramiento, elaboración y sustentación de la tesis para la obtención del título profesional, hecho que he puesto de conocimiento en mis asesorado/s, como corresponde.

La presente declaración jurada se adjunta como requisito de admisión de proyecto de tesis, aprobado con Resolución Nº 088-2023/UNTUMBES-FACEC-CF.

Me afirmo y ratifico lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento, al amparo de la Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, asumiendo la responsabilidad, administrativa, civil y/o penal a que hubiera lugar.

Tumbes, 23 de Julio de 2025



Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 5.*Cuestionario para la variable de gestión documental*

I. Presentación

Estimados colaboradores, este cuestionario se realiza con el propósito de conocer su opinión sobre la Gestión documental de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, los datos obtenidos solo serán empleado con fines académicos dentro del proyecto de investigación. Agradecemos su participación voluntaria y sincera que es de gran valor para esta investigación.

II. Instrucciones

Su participación es confidencial, por favor, lea atentamente cada pregunta y marque con una “X” la alternativa que mejor represente su respuesta.

Cuestionario

N·	Ítems	Alternativas				
		TA	DA	I	ED	TD
	Dimensión: Ciclo de vida de los documentos					
1	Usted, considera que los documentos presentados circulan eficientemente en las áreas requeridas					
2	Recibe una respuesta adecuada en los plazos establecidos por la municipalidad					
3	Los documentos que presenta son archivados adecuadamente una vez que culmina el trámite					
4	Está de acuerdo que la institución siga normas para la destrucción de documentos					
	Dimensión: Organización documental					
5	Considera que los documentos están organizados y clasificados correctamente dentro de la entidad					
6	Los documentos que entrega la municipalidad son claros y fáciles de entender.					
7	Recibe con facilidad información sobre el estado de sus trámites y documentos presentados					

8	En las diferentes áreas donde realiza tramites, el registro de los documentos se realiza de manera ordenada y similar					
	Dimensión: Acceso documental					
9	Puede acceder a los documentos públicos a través de la pagina web de la entidad					
10	Considera que el personal está capacitado para gestionar de forma eficiente el acceso a la información requerida					
11	Observa un control efectivo en el tramite de sus solicitudes y requerimientos					
12	Confía en que lo documentos que entrega a la municipalidad están protegidos ante perdidas					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6.*Cuestionario para la variable de satisfacción del usuario*

I. Presentación

Estimados colaboradores, este cuestionario se realiza con el propósito de conocer su opinión sobre la Gestión documental de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, los datos obtenidos solo serán empleado con fines académicos dentro del proyecto de investigación. Agradecemos su participación voluntaria y sincera que es de gran valor para esta investigación.

II. Instrucciones

Su participación es confidencial, por favor, lea atentamente cada pregunta y marque con una “X” la alternativa que mejor represente su respuesta.

Cuestionario

N·	Ítems	Alternativas				
		TA	DA	I	ED	TD
	Dimensión: Fiabilidad					
1	El personal administrativo le brinda una buena atención en la entidad					
2	La municipalidad responde de manera rápida y oportuna sus solicitudes					

3	Considera que el personal tiene conocimientos y habilidades para realizar trámites administrativos adecuados en función a cada área de la entidad					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
4	El personal administrativo siempre está listo para atender					
5	Recibe información de manera clara y precisa sobre el proceso y tiempo que tomara su trámite.					
6	Recibió respuesta del área encargada del trámite de su solicitud, de forma inmediata					
	Dimensión: Empatía					
7	Usted, considera que el personal muestra interés en comprender sus necesidades					
8	El personal se esfuerza en brindar soluciones adecuadas a los ciudadanos					
9	La atención que brinda la municipalidad se adapta a sus necesidades					
	Dimensión: Confianza					
10	Percibe que los trámites documentarios se gestionan con seguridad y confiabilidad					
11	Los procedimientos de gestión documental se realizan de forma transparente					
12	Confía en la honestidad del personal que maneja su documentación					
	Dimensión: Aspectos tangibles					
13	El personal administrativo mantiene una apariencia limpia y presentable durante la atención					
14	Los medios utilizados por la municipalidad para entregar y recibir documentos son adecuados y accesibles					
15	La municipalidad dispone de equipos tecnológicos para el tramite eficiente de las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos					

Fuente: Adaptado de Parasuraman y Berry (2018)

Anexo 7.

Analisis de confiabilidad de la variable de gestión documental

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
1	5	1	3	2	4	3	4	3	5	5	5	5	45
2	5	2	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5	47
3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	55
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	47
5	4	5	2	4	5	4	3	1	1	1	2	3	35
6	5	5	2	3	5	2	4	4	3	2	4	1	40
7	5	5	2	2	5	2	4	2	3	1	2	3	36
8	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	56
9	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	5	52
10	3	5	4	5	5	1	1	4	2	5	1	5	41
11	5	5	2	2	5	4	4	5	1	2	5	4	44
12	5	5	5	3	5	4	4	2	3	1	5	4	46
13	5	5	1	5	4	4	4	2	5	3	2	2	42
14	5	5	5	1	5	5	5	3	4	2	2	2	44
15	5	5	2	1	5	4	2	1	1	4	4	2	36
16	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	53
17	5	5	1	1	5	2	4	1	3	4	5	1	37
18	3	5	5	5	5	5	2	2	5	1	3	3	44
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	2	51
21	4	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	40
22	1	1	1	2	3	5	1	1	5	4	1	1	26
23	4	3	2	4	1	3	3	2	2	1	1	3	29
24	2	3	1	2	3	2	2	5	3	4	2	1	30
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	1	4	5	5	2	5	3	4	4	5	5	47
27	4	2	5	1	5	3	4	1	4	3	1	3	36
28	5	1	2	5	4	1	1	1	3	1	4	3	31
29	2	3	1	5	4	5	1	5	1	4	1	2	34
30	2	5	3	2	2	1	5	1	5	4	5	5	40

31	3	4	2	2	2	5	5	2	5	2	3	2	37
32	1	1	4	4	2	1	5	1	3	5	3	2	32
33	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	53
34	1	3	4	5	1	2	5	1	1	5	4	3	35
35	2	5	1	3	3	3	5	5	1	5	4	1	38
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
37	4	5	3	5	2	2	3	4	2	5	2	5	42
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	56
39	4	2	1	5	5	5	2	4	4	4	4	3	43
	1.75	2.21	2.55	2.25	1.631	2.146	2.02	2.47	2.4	2.249	2.51	2.16	76.789

$\boldsymbol{K}$ = 12

$\boldsymbol{S_i^2}$= 26.34

$\boldsymbol{s_T^2}$ = 80.25

$$\propto = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2}\right]$$

$\boldsymbol{\alpha}$ **= 0.733**

Anexo 8.

Analisis de confiabilidad de la variable de satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	3	4	3	5	1	3	2	4	3	4	3	5	5	5	5	55
2	4	5	4	5	2	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5	60
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	73
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	62
5	4	3	1	1	5	2	4	5	4	3	1	1	1	2	3	40
6	2	4	4	3	5	2	3	5	2	4	4	3	2	4	1	48
7	2	4	2	3	5	2	2	5	2	4	2	3	1	2	3	42
8	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	71
9	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	5	61
10	1	1	4	2	5	4	5	5	1	1	4	2	5	1	5	46
11	4	4	5	1	5	2	2	5	4	4	5	1	2	5	4	53
12	4	4	2	3	5	5	3	5	4	4	2	3	1	5	4	54
13	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	2	5	3	2	2	52
14	5	5	3	4	5	5	1	5	5	5	3	4	2	2	2	56
15	4	2	1	1	5	2	1	5	4	2	1	1	4	4	2	39
16	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	65
17	2	4	1	3	5	1	1	5	2	4	1	3	4	5	1	42
18	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	3	3	55
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
20	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	2	63
21	1	1	5	5	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	48
22	5	1	1	5	1	1	2	3	5	1	1	5	4	1	1	37
23	3	3	2	2	3	2	4	1	3	3	2	2	1	1	3	35
24	2	2	5	3	3	1	2	3	2	2	5	3	4	2	1	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	2	5	3	4	1	4	5	5	2	5	3	4	4	5	5	57
27	3	4	1	4	2	5	1	5	3	4	1	4	3	1	3	44
28	1	1	1	3	1	2	5	4	1	1	1	3	1	4	3	32
29	5	1	5	1	3	1	5	4	5	1	5	1	4	1	2	44
30	1	5	1	5	5	3	2	2	1	5	1	5	4	5	5	50
31	5	5	2	5	4	2	2	2	5	5	2	5	2	3	2	51
32	1	5	1	3	1	4	4	2	1	5	1	3	5	3	2	41
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	70
34	2	5	1	1	3	4	5	1	2	5	1	1	5	4	3	43
35	3	5	5	1	5	1	3	3	3	5	5	1	5	4	1	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	2	3	4	2	5	3	5	2	2	3	4	2	5	2	5	49
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	71

39	5	2	4	4	2	1	5	5	5	2	4	4	4	4	3	54
	2.15	2	2.47	2.4	2.21	2.6	2.25	1.63	2.15	2.02	2.47	2.4	2.25	2.51	2.16	144

$\boldsymbol{K}$ = 15

$\boldsymbol{S_i^2}$= 33.63

$\boldsymbol{s_T^2}$ = 143.6

$$\propto = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2}\right]$$

α = 0.82

Anexo 9 .

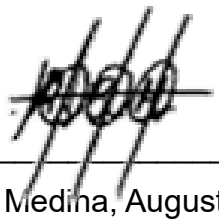
Certificado de originalidad

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la facultad de Ciencias Económicas del Departamento de Administración

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: **Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025**. Presentado por la estudiante Estrada Vílchez, Kreyly Yolanda ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 23 de Julio de 2025.



Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945
Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 10.

Constancia de Validación

Yo, Marielena Canales Carrasco con DNI Nº,43269201 de Profesión Administración, ha laborado como Docente en la Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario: Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025; dirigida a los pobladores de la provincia.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad			x		
2. Objetividad			x		
3. Actualidad			x		
4. Organización			x		
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad			x		
7. Consistencia			x		
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los cinco días del mes de octubre, del dos mil veinticinco.

.

Mag. Marielena Canales Carrasco
DNI: 43269201
Especialidad: Administración
E.Mail: camila_19_3@hotmail.com



Mag. Marielena Canales Carrasco

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				Obs.
		0 -20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de evaluación		5	10	15	20	25	30	35	40	46	50	56	60	65	70	75	80	86	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												x									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable												x									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												x									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items												x									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															x						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												x									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación												x									
8.Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores															x						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.															x						

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberácolocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 10 de octubre del 2025

Nombre y apellidos: Marielena Canales Carrasco
Grado: Magister
Especialidad: Administración
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 43269201
Teléfono: 960370390
E-mail: camila_19_3@hotmail.com



Constancia de validación

Yo Patricia Nataly Guaranda Calero con DNI Nº, 41118574 de Profesión Administración, ha laborado como Docente en la Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario: Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025; dirigida a los pobladores de la provincia.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad					x
2. Objetividad					x
3. Actualidad					x
4. Organización					x
5. Suficiencia					x
6. Intencionalidad					x
7. Consistencia					x
8. Coherencia					x
9. Metodología					x

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los cinco días del mes de octubre, del dos mil veinticinco.

.



Dra. Patricia Nataly Guaranda Calero
DNI: 41118574
Especialidad: Gestión Publica
– Mail.

Dra.
Firma

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				Obs.
		0 -20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de evaluación		5	10	15	20	25	30	35	40	46	50	56	60	65	70	75	80	86	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																	x				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		x			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																	x				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		x			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																	x				
8.Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																		x			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																	x				

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberácolocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 10 de octubre del 2025

Nombre y apellidos: Patricia Nataly Guaranda C

Grado: Magister

Especialidad: Gestión Publica

Lugar donde labora: Universidad Nacional de T

DNI:41118574



Constancia de validación

Yo: Luis Francisco Mogollón Clavijo con DNI Nº, 44183402, Maestro en Gestión Pública, de Profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario: Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025; dirigida a los pobladores de la provincia.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los cinco días del mes de octubre, del dos mil veinticinco.

.

Luis Francisco Mogollón Clavijo
Licenciado en Administración
R.C Nº 32440

Mg. Luis Francisco Mogollón Clavijo

DNI: 44183402

Gestión documental y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2025

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				Obs.
		0 -20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de evaluación		5	10	15	20	25	30	35	40	46	50	56	60	65	70	75	80	86	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																78					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																79					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																77					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																78					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																80					
8.Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																79					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																78					

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberácolocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 15 de octubre del 2025

Nombre y apellidos: Luis Francisco Mogollón Clavijo

Grado: Magister, Especialidad: Gestión Publica

Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes

DNI: 44183402

Teléfono: 972505185

E-mail: lmogollonc@untumbes.edu.pe

