

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión
documentario (SIGGEDO 2.0) en la Universidad Nacional Daniel**

Alcides Carrión – 2019

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores: Bach. Ivan Abel INOCENTE GONZALES

Bach. Nilton YAURI CELIS

Asesor: Dr. José Antonio CÁRDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú – 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión
documentario (SIGGEDO 2.0) en la Universidad Nacional Daniel**

Alcides Carrión – 2019

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por estar presente en todo momento de nuestra vida, por darnos fortaleza para seguir adelante y vencer los obstáculos, siendo él participe de este gran logro.

A nuestras familias por brindarnos su apoyo incondicional y la motivación constante en nuestro desarrollo profesional.

Los Autores

RECONOCIMIENTO

Concluido nuestro trabajo de investigación expresamos el respectivo al Rector Dr. Felipe Yali Rupay, sobre todo al personal no docente de la primera casa de estudios, por su colaboración en este trabajo, como también a todos los colaboradores de esta institución conoedores de nuestro tema de investigación, considerando que es un aporte al conocimiento institucional.

Así mismo expresamos nuestro agradecimiento asesor Dr. José Antonio Cárdenas Sinche, quién ayudo con sus aportes en este proyecto, su paciencia y orientación hicieron posible culminar con éxito la última etapa de nuestra formación profesional.

También expresamos nuestro saludo y reconocimiento a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias y dotaron de sabiduría durante toda la formación académica a lo largo de cinco años de estudios.

Los Autores

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019; consideramos que la satisfacción de los usuarios es baja, por diversos motivos que consideramos en los objetivos específicos. Para desarrollar el trabajo fueron encuestados 154 usuarios de los cuales el 17.53% fueron externos y el 82.47% fueron internos quienes tuvieron contacto con el sistema de gestión documentaria 2.0 que ha implantado la Universidad, así mismo consideramos la variable satisfacción del usuario con el sistema de gestión documentaria con sus dos dimensiones de expectativa de los usuarios; fidelización de los usuarios; capacidad de respuesta de los usuarios. Los resultados indican que existe el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo. Por otro lado, los mismos resultados con respecto a cada una de sus dimensiones ya que se demostró que tienen un bajo nivel de satisfacción.

En estos momentos podemos mencionar que la tecnología ayuda mucho y permiten hacer grandes avances en los sistemas de trámite documentario, los cuales permiten informatizar la gestión generando mejores procesos siendo ágiles y eficaces. Es así que las organizaciones compiten cada día por brindar un mejor servicio a sus clientes ente caso a los usuarios, es por ello consideramos necesario describir sobre la satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario, siendo necesario evaluar y por ello evaluar la calidad de los sistemas para conocer si verdaderamente cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios que manejan el sistema y utilizan la información en su trabajo.

Expresamos también que el tipo investigación es aplicada de orden cuantitativo, a nivel descriptivo con un diseño no experimental, de orden transeccional cumpliendo el método

científico hipotético deductivo, para el desarrollo se utilizó la técnica de observación y las encuestas con sus respectivos instrumentos.

Palabras Clave: Expectativa de los usuarios; fidelización de los usuarios; capacidad de respuesta de los usuarios, satisfacción de los usuarios.

Los Autores

ABSTRACT

This research aims to know the degree of user satisfaction with the document management system at the National University Daniel Alcides Carrión, 2019; We believe that user satisfaction is low, for various reasons that we consider in the specific objectives. To develop the work, 154 users were surveyed, of which 17.53% were external and 82.47% were internal who had contact with the 2.0 document management system that the University has implemented, and we also consider the user satisfaction variable with the system of document management with its two dimensions of user expectations; user loyalty; User responsiveness.

The results indicate that there is a degree of user satisfaction with the document management system at the National University Daniel Alcides Carrión, 2019 is low. On the other hand, the same results with respect to each of its dimensions as it was shown that they have a low level of satisfaction.

At this time we can mention that technology helps a lot and allow us to make great advances in document processing systems, which allow us to computerize management, generating better processes while being agile and efficient. Thus, organizations compete every day to provide a better service to their customers in case users, it is therefore necessary to describe the satisfaction of users with the document management system, being necessary to evaluate and therefore evaluate the quality of the systems to know if they truly meet the needs and expectations of the users who manage the system and use the information in their work.

We also express that the type of investigation is applied in a quantitative order, at a descriptive level with a non-experimental design, of a transectional order complying with the deductive hypothetical scientific method, for the development the observation technique and the surveys with their respective instruments were used.

Keywords: User Expectation; user loyalty; User responsiveness, user satisfaction.

The Authors

INTRODUCCIÓN

Dejamos en consideración este trabajo de investigación intitulado “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO (SIGGEDO 2.0) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2019”. En el desarrollo de este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento cuestionario que sirvió para recolectar información sobre el tema de investigación. Los principales resultados obtenidos se tiene que el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario (SIGGEDO 2.0) calificamos de bajo porque debido a múltiples factores explicados en sus dimensiones de estudio pudimos demostrar que tienen una satisfacción baja de parte de los usuarios tanto externos como internos.

La investigación se realizó en el Distrito de Yanacancha, el estudio es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental que tuvo como objetivo principal conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.

Los temas están orientados a proporcionar una información de interés, por ello, se dividió el trabajo en cuatro capítulos. El **Capítulo I, Problema de Investigación**, aquí se realizado el diagnóstico por el cual motivó a llevar acabo el presente estudio. En el **Capítulo II, Marco Teórico**, pues se detalla el sustento científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación. En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, pues aquí nos referimos a las técnicas empleadas para la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. En el **Capítulo IV, Resultados y Discusión**, presentamos el análisis de los resultados obtenidos.

Los Autores.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1. Problema Principal.....	6
1.3.2. Problemas Específicos	6
1.4. Formulación de objetivos	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Justificación de la investigación	7
1.6. Limitación la investigación.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	10
2.2. Bases teóricas – Científicas	14
2.3. Definición de términos básicos.....	21

VIII

2.4. Formulación de Hipótesis	25
2.4.1. Hipótesis general.....	25
2.4.2. Hipótesis específicas.....	25
2.5. Identificación de variables	25
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Métodos de investigación	27
3.3. Diseño de investigación.....	27
3.4. Población y muestra.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	29
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.7. Tratamiento estadístico	30
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	30
3.9. Orientación Ética	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	32
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos.	32
4.3. Prueba de hipótesis	39
4.4. Discusión de resultados	44

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición operacional de variables e indicadores	26
Tabla 2. Sexo	32
Tabla 3. Tipo de Usuario	33
Tabla 4. Edad	34
Tabla 5. Dimensión Expectativa de los Usuarios	35
Tabla 6. Dimensión Fidelización de los Usuarios	36
Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta de los usuarios	37
Tabla 8. Variable Satisfacción de los usuarios	38
Tabla 15. Estadísticos de prueba de satisfacción de los usuarios	40
Tabla 16. Estadísticos de prueba de la dimensión expectativa de los usuarios	41
Tabla 17. Estadísticos de prueba de fidelización de los usuarios	42
Tabla 18. Estadísticos de prueba de grado de capacidad de respuesta de los usuarios.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5. Sexo	33
Figura 6. Tipo de Usuario	34
Figura 7. Edad.....	35
Figura 8. Dimensión Expectativa de los Usuarios	36
Figura 9. Dimensión Fidelización de los Usuarios	37
Figura 10. Dimensión capacidad de respuesta de los usuarios	38
Figura 11. Variable Satisfacción de los usuarios	39

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las instituciones modernas necesitan de información y por ello se requiere de un sistema de gestión documentaria es importante, es así que los datos e información son ejes medulares para desarrollar dicha organización, pues se puede para toma decisiones institucionales es necesario los documentos, siendo el elemento pivote en las organizaciones.

La gestión documentaria tiene los procesos como el acceso, registro, exportación, conservación y otros, esto sirve para tomar las mejores decisiones a través de la organización de documentos que posibilitan la eficacia y eficiencia.

Sin embargo, hoy la automatización de los sistemas de gestión documentaria brinda documentos electrónicos, por lo que se persigue tener mejores resultados frente a los sistemas manuales, por la disponibilidad de los documentos y funcionalidad de los mismos para los usuarios y de esta manera tener la satisfacción de sus necesidades de información.

Por lo que con un sistema de gestión documentaria automatizado se desea que exista

un tiempo adecuado de respuesta, mejor calidad y resguardo de los documentos para así llevar un control más adecuado de los mismos dentro de la organización, todo esto lleva al ahorro de esfuerzos y minimización de tiempo y espacio.

Es así, que a partir del mes de noviembre del 2018 la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ingresa a utilizar este nuevo sistema de gestión documentaria, a través del sistema de Gestión Documentaria (SISDEGO 2.0), sin embargo se ponen de manifiesto una serie de problemáticas relacionadas con el sistema, en su proceso de adaptación y manejo por parte de la automatización generándose una escasa satisfacción de los mismos.

Entiéndase por “Gestión Documentaria”, que es un proceso que permite la administración del flujo de documentos para obtener una acción o acto administrativo que conlleve al beneficio de una persona natural o jurídica o de la propia organización. La Gestión Documentaria utiliza normas técnicas y prácticas, procedimientos validados y la tecnología de la información para constituir una herramienta de gestión y de transparencia pública. Comprendiendo las siguientes fases:

- a) La recepción.
- b) La clasificación.
- c) El registro.
- d) La derivación o Trámite Documentario
- e) La atención.
- f) El archivamiento.

Entiéndase que el SISGEDO 2.0 es definido por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión según Directiva N°012-2018-UNDAC-C.U., como “Es una aplicación WEB desarrollada por el Gobierno Regional Lambayeque, que fue

otorgado en sesión de uso mediante un convenio Interinstitucional con la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.”

El Sistema de Gestión Documentaria (Versión2.0.0) está desarrollado con el propósito de tener un control de documentos a nivel de Entidad Pública a todo nivel, contar con el seguimiento de documentos en todas sus etapas desde la creación hasta su posterior archivamiento. El SISGEDO permite efectuar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

Por lo que debemos destacar que una vez recibidos los documentos hay oficinas que deben pronunciarse sobre su contenido, para que finalmente se dé una respuesta a lo peticionado y / o se archive, de ser el caso, pasando al estatus de procesados. Pero, si ya salieron de una oficina, pero no han sido recibidos por la oficina destinataria, su estatus es documentos por recibir. De manera que existen tres estatus: por recibir, en proceso, procesados.

La problemática central del SISGEDO radica en que muchos documentos y con elevada frecuencia, son archivados o lo que es lo mismo, son procesados, sin haber habido una respuesta al mismo (no existe pronunciamiento de la oficina correspondiente), lo que se vincula con una escasa supervisión para que dichos documentos sean resueltos en el plazo establecido. Esta situación ha generado una percepción de debilidades y limitaciones en el sistema que ocasionan insatisfacción del usuario.

Otras evidencias de la problemática de la poca satisfacción del usuario respecto al sistema son las siguientes: (a) bloqueo del sistema cuando en el plazo establecido de

siete (7) días, el documento por recibir no logra ser recepcionada por la oficina de destino; (b) bloqueo del sistema cuando en el lapso establecido de diez (10) días no hayan tenido una respuesta de la oficina de destino, es decir, no hayan sido procesados, en cuyo caso, se archivan sin problema obteniendo el estatus de procesados sin realmente haber sido resueltos.

Lo anterior muestra que el sistema permite archivar documentos, los cuales no han sido respondidos y/o atendidos; por lo cual se afectaría a lo solicitado por la persona interesada que realizó dicho documento, incidiendo negativamente en la actividad y/o toma de decisión del funcionario. Además, los bloqueos frecuentes del sistema afectan a todos los usuarios de una determinada Unidad Funcional.

De manera, que el sistema de gestión documentaria genera un alto grado de insatisfacción en sus usuarios, cuyas causas valen la pena explicar: por una parte, la falta de eficiencia y experiencia del personal administrativo para responder un documento, lo que produce fallas en la organización y coordinación al momento de resolver un documento de suma urgencia. Asimismo, falta de compromiso de los empleados con el objetivo del Sistema y la contratación de personal no especializado o falta de formación en ellos.

Las consecuencias de esto es la serie de evidencias del problema, ya desplegadas antes, que a todas luces generan una insatisfacción de los mismos usuarios al momento de gestionar documentos utilizando el SISGEDO; insatisfacción que se hace visible en sus efectos colaterales que inciden negativamente en labores administrativas y gerenciales.

Así, toda actividad institucional genera en sus usuarios una necesidad que debe ser satisfecha en aras de la documentación requerida en sus labores.

De manera que se establece el desarrollo de un análisis de la satisfacción del usuario

respecto al SISGEDO del caso en estudio, con la finalidad de mejorar su aplicación y uso de parte de los usuarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, así mismo se busca minimizar las quejas entre oficinas, y los responsables respectivos, finalmente debe evitarse mayores dificultades en el rastreo y procesamiento de documentos electrónicos.

1.2. Delimitación de la investigación

Consideramos en presentar la siguiente delimitación para esta investigación:

a. Delimitación espacial

El desarrollo de esta investigación tuvo lugar en el Distrito de Yanacancha, dentro de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

b. Delimitación temporal

Esta investigación se ha desarrollado en el periodo de marzo a agosto del 2019.

c. Delimitación social

Esta delimitación hace referencia sobre los usuarios que se encuentran comprometidos en el uso de este sistema de gestión documentaria dentro de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

d. Delimitación conceptual

Satisfacción de los usuarios. - Denominado también satisfacción del cliente; según Hoffman y Bateson (2012), la satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad, por cuanto las percepciones de los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus expectativas e

intenciones de compra.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?
- b) ¿Cuál es el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?
- c) ¿Cuál es el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.
- b) Identificar el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.

- c) Identificar el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.

1.5. Justificación de la investigación

En este trabajo de investigación debemos centrar en la satisfacción del usuario respecto al uso del sistema de gestión documentaria que se bien implementando en nuestra Universidad, cuando hablamos de satisfacción vamos a relacionar con las necesidades y estas basadas en la teoría de Abraham Maslow (1943), quien escribe la obra “Una teoría sobre la motivación humana”, la cual tuvo un gran alcance no solo en el campo de la psicología, sino también en el ámbito del marketing y la publicidad.

En su Pirámide, Maslow enumera y jerarquiza una serie de necesidades humanas. Lo que formuló el psicólogo es que después de satisfacer las necesidades básicas (las que se encuentran en la base o primer lugar de la pirámide), las personas desarrollamos deseos más elevados.

Según Maslow, las personas tenemos una tendencia innata hacia la realización y, para escalar el nivel de la pirámide, debemos primero empezar por satisfacer las necesidades básicas (las que están en la base de la pirámide, nacen con las personas y son fundamentales para sobrevivir) y desde ahí ascender progresivamente a las que nos hacen sentir auto-realizados (la cima de la pirámide).

Además, Maslow explica en su teoría que solamente las necesidades no satisfechas influyen en el ánimo y comportamiento de las personas, ya que las necesidades satisfechas no generan conductas distintas. Y, por otro lado, no todas las personas sienten necesidades de autorrealización. Se trata más bien de una conquista de carácter personal.

Las necesidades pueden buscar satisfacerse a través de tres tipos de comportamientos: el constructivo, donde, además de satisfacerlas las personas que nos rodean, se benefician; el destructivo, donde se consiguen satisfacer las necesidades, pero no todo el mundo se beneficia y el comportamiento fallido, donde no se logran satisfacer las necesidades.

Así también, creemos sobre la importancia del estudio están relacionadas con las normas de calidad de un sistema de gestión documentaria más moderno y mejorando la toma de decisiones, todo esto basado en la norma ISO 15489 conforma un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documentario en las organizaciones, de manera que dentro dicha gestión, por lo que prevé que las organizaciones que implanten un sistema de gestión de documentos lleven a cabo actividades de supervisión y control y actividades de formación” según Alonso, García y Lloveras (2007, p. 55)..

1.6. Limitaciones de la investigación

Esta investigación tiene limitaciones en cuanto a la información sistematizada que se pudiera encontrar en las dependencias organizadas, en tal sentido, esta investigación se fundamentará desde la perspectiva teórico-práctica en la señalada norma, debido a que la satisfacción del usuario se ha visto minimizada su calidad, por el escaso control y supervisión, así como por la falta de actividades de formación. Por tanto, la calidad del SIGGEDO está asociada con la temática a investigar, y la norma citada aportará un enfoque para determinar y discutir el grado de satisfacción del usuario de dicho sistema de gestión documentaria.

Importancia

La importancia de las del uso del Sisgedo 2.0 en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se da porque deseamos estandarizar las normas de calidad de un

sistema de gestión documentaria, las cuales fueron establecidas por muchos autores, entre ellos tenemos a Alonso, García y Lloveras (2007), quienes afirman que la norma ISO 15489 conforma un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documentario en las organizaciones, de manera que dentro dicha gestión, los citados autores afirman que: “La norma ISO 15489 prevé que las organizaciones que implanten un sistema de gestión de documentos lleven a cabo actividades de supervisión y control y actividades de formación” (2007, p. 55).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Los antecedentes que consideramos para esta investigación fueron a nivel internacional y nacional, no encontrándose trabajos a nivel local; por lo que se procedió de la siguiente manera:

Internacionales

Aranda, O. F., Rodríguez, A. Á. R., & Mugica, M. M. M. (2012). La organización de la información es necesaria entre otras razones, para evidenciar los hechos y conservar los documentos; esto se pone de manifiesto en el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental, lo que se resume en alguna medida en este artículo. Debido a la inexistencia de un Sistema de Gestión Documental y de Archivos en la Universidad Central «Marta Abreu» de las Villas (UCLV) Cuba, se realiza un diagnóstico con el objetivo de implementar un sistema que regule los procesos y permita un control de la documentación. Se utilizan diversas técnicas: entrevistas, encuestas y observaciones; teniendo en cuenta la metodología DIRKS Designing and Implementing Recordkeeping System (Diseño e implementación de

sistemas de gestión de registros). Se aborda la importancia de realizar el diagnóstico sobre el tema referenciando investigaciones semejantes a este estudio. Se concluye haciendo una distinción entre las fortalezas y debilidades de la gestión documental y de archivos en dicha institución, las que se tendrán en cuenta para dar cumplimiento al objetivo final de la investigación.

Martelo, R. J., Madera, J. E., & Betín, A. D. (2015). En su trabajo de investigación el objetivo principal de este trabajo consiste en desarrollar un software para contribuir al control de los documentos generados a partir del proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Dicho software permite recepcionar, administrar y organizar la documentación generada en el proceso de implantación del SGSI. Para soportar dicho software, se diseñó e implementa un modelo que define acciones de gestión necesarias para la aprobación, revisión, actualización, estados y legibilidad en documentos durante el ciclo de vida del SGSI. Lo anterior, produjo como resultado un módulo para gestión documental que permite el control de documentos durante el proceso de implantación de un SGSI, trabajando bajo procedimientos del estándar ISO 27001.

Torres, I. C. (2010), quién menciona que, en la demanda creciente en la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas en las empresas en la actualidad, genera la necesidad de contar con sistemas que permitan la gestión eficaz de los recursos de información y documentación. el presente trabajo responde al desarrollo de la temática gestión documental como línea de investigación, implícita en el proyecto nacional de Innovación y Desarrollo "Gerencia de los Recursos de información en las Organizaciones" empresariales de la construcción en el territorio camagüeyano, aprobado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA). La investigación se basa en la aplicación de la norma ISO 15 489:2006, específicamente

la parte 2: Directrices, la cual ofrece una metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos, dividida por etapas consecutivas que demuestran resultados sobre la valoración de este proceso en las empresas objetivo de análisis. Una vez aplicada la metodología se propone un "Sistema de Gestión integral de Documentos" (SiGeID 1.0) de archivo, sustentado en tecnologías de información, el cual constituye una fortaleza, para la gestión eficiente de los documentos en las organizaciones empresariales de la construcción del territorio camagúeyano. como característica principal se destaca la estructura del sistema en tres módulos: Gestión y Seguridad Documental, Gestión de Archivo y Administración y configuración, se tienen en cuenta además sus requerimientos funcionales y no funcionales. Se concluye con la presentación de los resultados sistema propuesto, que permiten validar la calidad del mismo, así como las mejoras que trae consigo su implantación.

Nacionales:

Berrios Fernández, M. A. (2018). En su tesis tuvo como objetivo principal determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de trámite documentario. Para el logro del objetivo planteado se realizó un estudio descriptivo-correlacional, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo basada en análisis de datos.

Bastidas Parraga, J. (2016). En su tesis denominada "Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes" se realizó con el objetivo de mejorar la gestión de trámite documentario, con especial énfasis en las consultas realizadas antes y durante la tramitación de documentos de importancia presentados por los ciudadanos y decepcionadas por la Unidad de Trámite Documentario y Archivo. Se investigó en

la Municipalidad Provincial de Huancayo, Departamento Junín. La zona pertenece al Distrito de Huancayo. La afluencia de ciudadanos que visitan directamente la Unidad de Trámite Documentario es en promedio mensual de 4,000 personas, ya sea para consultas recepción o entrega de documentos. Las muestras usadas dentro de la investigación permitieron extraer información de la problemática antes y después de la solución a implantar. La primera población es en promedio calculada según la afluencia concurrida en el periodo 2006 de 3,856 por mes y del periodo 2015 de 4,434 por mes, se procedió a procesar esta información para poder abstraer las necesidades y poder lograr satisfacer estas necesidades como una alternativa de solución. La presente investigación sobre el desarrollo del Sistema de Trámite Documentario para procesar información, se concluye que los tiempos en atención de expedientes se redujo en aproximadamente un 30% con respecto al sistema anterior, además representa el primer estudio longitudinal documentado referente al desarrollo de software que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huancayo – Junín.

Barreto Muñoz, Y. M., & Villavicencio Cabrera, E. (2017). Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. En su tesis consiste en la implementación de un sistema de trámite documentario para la mejora del proceso de atención de mesa de partes en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa desarrollando e impulsando la mejora de servicios de dicha entidad; producto de una reforma en su proceso de tramitación. El sistema simplifica los procedimientos para mejorar la tramitación documental y asegura la calidad del servicio a los ciudadanos, basándose en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos). Para el desarrollo del sistema se utilizó la

metodología ágil Scrum que nos brinda un marco de trabajo en el cual a medida en que se va realizando las entregas parciales del producto también se realizarán cambios y mejoras lo cual nos garantizará la obtención del término del proyecto. Como resultado se logró desarrollar una solución mediante un sistema web para reducir el tiempo del registro de expedientes, el tiempo de atención de la tramitación de documentos. Asimismo, se optimizó la cantidad de recepción de documentos. Por lo que se concluye que la presente tesis permite mejorar la calidad del servicio que brinda el área de mesa de partes mediante un sistema web para el seguimiento de los documentos.

2.2. Bases teóricas – Científicas

2.2.1. Concepto

Según (Zambrano, 2007). Expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Según (ISO, 2008). La satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Los diferentes, han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista.

Según (S & Mayo. J y Loredó, 2009). Definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto

o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Según (Kotler, 2001). Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- a) Insatisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b) Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según (Reyes .S, 2009). Afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Según (RAE). Define la satisfacción, “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Según (C., 1995). “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Según (Oliver R. L., 2009). “La satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”.

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción de los usuarios

Expectativa de los usuarios. - “La percepción de calidad que tendrá un cliente de un servicio será igual a la diferencia que exista entre sus expectativas y la restación ($C = E - P$).” En otras palabras, las expectativas constituyen el baremo o parámetro con el que los clientes miden la calidad de un servicio. Las diez expectativas con sus respectivos conceptos.

Fiabilidad.- Los clientes pueden creer y confiar en la empresa y en la calidad constante.

Capacidad de respuesta.- Los empleados están siempre dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo necesita (no cuando la empresa lo considera conveniente).

Profesionalidad.- Los empleados poseen la habilidades y conocimientos necesarios para prestar, de forma correcta y precisa, los servicios solicitados por los clientes.

Accesibilidad.- Los clientes pueden ponerse fácilmente en contacto con la empresa.

Cortesía.- Todo el personal de la empresa trata a los clientes con atención, respeto y consideración y con una actitud y disposición basada en la amistad (los clientes son amigos, no “oponentes”).

Comunicación. - La empresa mantiene un flujo de comunicación, abierta y sincera, en ambos sentidos con la clientela.

Credibilidad. - En sus actuaciones y conversaciones, todo el personal proyecta una imagen de confianza, fe y honestidad.

Seguridad. - La empresa se preocupa y asegura que los clientes se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas.

Conocimiento y comprensión del cliente. - La empresa mantiene mecanismos que le permiten conocer con precisión las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, sus cambios y tendencias y sus problemas y aspiraciones.

Elementos tangibles. - La empresa se preocupa de que las evidencias físicas del servicio proyecten siempre una imagen de calidad.

Fidelización de los usuarios.- El brindar un buen servicio al cliente nos permite ganarnos la confianza y preferencia de éste, y así, lograr que vuelva a comprarnos o a visitarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

Brindar servicios de post venta.- Brindar servicios de post venta consiste en brindarle al cliente servicios posteriores a la venta, tales como el servicio de entrega del producto a domicilio, el de instalación gratuita del producto, el de asesoría en el uso del producto, el de reparación y mantenimiento del producto, etc. El brindar servicios de post venta tiene un fin similar al de brindar un buen servicio al cliente, que es el de ganarnos la confianza y la preferencia del cliente; pero además de ello, nos permite mantener contacto con éste después de haberse realizado la venta.

Mantener contacto con el cliente.- Mantener contacto con el cliente consiste en conseguir sus datos personales (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, fecha de cumpleaños), y luego comunicarnos con él, por ejemplo, llamándolo por teléfono para preguntarle qué tal le va con el uso del producto, o enviándole postales de saludos por su cumpleaños o por alguna fecha festiva. El mantener contacto con el cliente nos permite crear una estrecha relación con él y hacerle sentir que nos preocupamos por él, pero también nos permite comunicarle eventualmente nuestros nuevos productos y promociones.

Buscar un sentimiento de pertenencia.- Buscar un sentimiento de pertenencia consiste en procurar que el cliente se sienta parte de la empresa, brindándole un buen servicio al cliente, pero también haciéndolo participar en las mejoras de la empresa o haciéndolo sentir útil para ésta, por ejemplo, pidiéndole sus comentarios o sugerencias. Otra forma de lograr un sentimiento

de pertenencia es crear la posibilidad de que el cliente pueda suscribirse o ser miembro de la empresa, por ejemplo, otorgándole un carnet de socio o una tarjeta vip, con los cuales pueda tener acceso a ciertos beneficios tales como descuentos u ofertas especiales.

Usar incentivos.- Otra estrategia para fidelizar clientes consiste en hacer uso de incentivos o promociones de ventas que tengan como objetivo lograr que el cliente repita la compra o vuelva a visitarnos. Por ejemplo, podemos hacer uso de tarjetas de puntos acumulables que le permitan al cliente ir acumulando puntos a medida que adquiera nuestros productos o servicios, y que luego, al acumular cierta cantidad de puntos, pueda canjearlos por otros productos o servicios, o usarlos para acceder a descuentos especiales.

Ofrecer un producto buena calidad.- Finalmente, la mejor manera de fidelizar clientes consiste en ofrecerle un producto de muy buena calidad, lo que significa entre otras cosas, ofrecerle un producto que cuente con insumos de primera, que tenga un diseño atractivo, que sea durable en el tiempo y que satisfaga necesidades, gustos y preferencias. El ofrecer un producto de buena calidad nos permite ganarnos la preferencia del cliente, lograr que repita la compra o vuelva a visitarnos, y a la postre, lograr que se convierta en un cliente asiduo o frecuente.

Capacidad de respuesta de los usuarios.- Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus

clientes a aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Identificación.- Aunque un buen servicio al cliente es una parte de la capacidad de respuesta, el servicio al cliente es ir un paso más allá. Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en "Business Strategy Review", un artículo del 2002 que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que necesitan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona.

Usar tecnología efectivamente.- Usa la tecnología, incluyendo sitios web, correo electrónico y sistemas de telefonía, para que los clientes puedan obtener rápidamente la información que necesitan como un aspecto de la capacidad de respuesta al cliente. Con los sitios web que son lentos o difíciles de encontrar, los clientes se frustran. Las llamadas telefónicas complicadas que requieren que las personas que llaman elijan en un menú antes de que se le permita hablar con un representante de la compañía pueden molestar a la persona que llama que sólo quiere hacer una pregunta simple. Da prioridad a las llamadas en base a la importancia del cliente en tu empresa, esto te ayudará a asegurarte de que las preocupaciones de tus clientes se dirijan rápidamente a un miembro con conocimientos del personal. Cambia tu sistema telefónico para dirigir automáticamente a los clientes importantes con un miembro del personal, así aumentarás la capacidad de respuesta con los principales clientes.

Entendiendo la industria de los clientes.- Si tu meta no es sólo cumplir con las necesidades de los clientes, sino anticiparte a ellos, tendrás que desarrollar una comprensión profunda de la naturaleza de tus clientes, las empresas y sus industrias. Cuando entiendas los desafíos que enfrentan tus clientes, serás

capaz de desarrollar planes a largo plazo que aborden las necesidades futuras. Aprender sobre nuevas regulaciones de la industria y los cambios en las prácticas puede ayudarte a ofrecer a tus clientes formas alternativas para lograr tus metas, a menudo antes de que incluso hayan comenzado a considerar la necesidad de generar cambios. Las publicaciones y sitios web dirigidos a las industrias de los clientes, pueden ayudar a tu personal estar al día sobre noticias de la industria.

Equipo capacitado.- Proporcionar la capacitación suficiente a los miembros de tu personal puede ayudar a mejorar la capacidad de respuesta al cliente. Pide la opinión de los empleados acerca de cómo las formas de respuesta pueden ser mejoradas. Evalúa las cosas como los procedimientos para las solicitudes de los clientes o pedidos, los sistemas de suministro y sistemas telefónicos e informáticos. El laboratorio de investigación de negocios sugiere que los programas de formación deben incluir una descripción de la importancia de la satisfacción del cliente con la empresa, los factores que mantienen a los clientes satisfechos, las expectativas de rendimiento de los empleados y una descripción de los programas de medición de la satisfacción de clientes, programas de reconocimiento y programas de incentivos.

2.3. Definición de términos básicos

Asertividad: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

Auditoria: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

Buzón de sugerencias: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

Cadena de satisfacción: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

Ciclo de servicio: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

Cliente: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

Competitividad: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

Cultura organizacional: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

Disposición: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

Empoderamiento: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

Estándares: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

Encuesta: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

Estrategia: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

Ética: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

Garantía de la calidad: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

Gestión: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

Insatisfacción: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

Misión: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

Momento de verdad: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

Momento estelar: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

Momento crítico: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

Organización: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

Quejas: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que está adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

Resarcimiento: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

Reingeniería: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

Servicio: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

Servucción: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

Sistema: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

Valor agregado: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

Visión: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes..

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.
- b) El grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.
- c) El grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.

2.5. Identificación de variables

La identificación de variables para el presente estudio se da de la siguiente manera:

Hipótesis general: Satisfacción de los Usuarios

Hipótesis específicas:

- ✓ Satisfacción de los usuarios, dimensión expectativa.

- ✓ Satisfacción de los usuarios, dimensión fidelización
- ✓ Satisfacción de los usuarios, dimensión capacidad de respuesta.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	(Oliver R. , 1997) propone que es “la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. La satisfacción del cliente en cuanto a un producto o servicio está influenciada significativamente, por la evaluación que hace él sobre las características del producto o servicio.	Expectativa de los usuarios Fidelización de los usuarios Capacidad de respuesta de los usuarios	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El propósito de esta investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados determina que el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Aplicada; en razón que, para su desarrollo, se auxilia de la parte teórica conceptual satisfacción de los usuarios.

3.1.2. Nivel de la investigación

Por su nivel, este estudio es de carácter Descriptivo.

3.2. Métodos de investigación

El método que se utilizó en esta investigación es de hipotético - deductivo, con carácter científico.

3.3. Diseño de investigación.

El diseño a emplearse es transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos en una sola vez, para indagar la ocurrencia y el interés es describir la característica

individual de la variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

M ----- O

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas de la variable

VT : Digitalización de los Recursos Humanos

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población del estudio

La población de estudio para esta investigación comprende las 254 personas no docentes comprendidos según planilla de trabajadores en oficinas. La unidad de análisis está conformada por un administrativo o personal no docente.

3.4.2. Muestra de la investigación

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico sistemático y se seleccionó a los usuarios para la muestra de forma aleatoria, utilizándose la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés ($1 - 0.5 = 0.50$) = 50%

N = Tamaño de la población ($N = 254$ personas)

n = Reemplazando valores en la fórmula encontramos que se tomará como muestra 154 personas que pertenecen a la universidad caso administrativos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizó en el desarrollo de la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

3.5.2. Técnicas de recolección de datos

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, son:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos, luego fue realizado los análisis estadísticos con el paquete de SPSS 25 realizando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en las preguntas respectivas de las variables.
- Construcción de tablas para cada pregunta

- Elaboración de gráficos para cada pregunta.
- Análisis inferencial con la prueba z normal sobre la media. Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas y probabilísticas.

3.7. Tratamiento estadístico

Concluido la fase de recojo de información se procedió a realizar el tratamiento estadístico en primer lugar se ordenó y depuro los cuestionarios, luego fueron creadas las base de datos en el software del Spss, enseguida se procedió con el análisis estadístico descriptivo de cada una de las preguntas y fueron interpretadas los resultados, posteriormente se realizó la prueba de hipótesis y para ello se utilizó el Chi cuadrado aplicación de la Prueba de bondad de ajuste, donde se estableció las pruebas respectivas. Finalmente se concluyeron los resultados obtenidos y estos fueron comparados con los antecedentes para desarrollar la discusión de resultados.

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección, validez y confiabilidad del instrumento (cuestionario), se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto de dicho instrumento a una muestra, para ello se ha contado con 21 preguntas que corresponden a los indicadores y dimensiones que han sido tomados para esta investigación.

3.9. Orientación Ética

Los autores de esta investigación, somos estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; declaramos que el trabajo académico titulado “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO (SISGEDO 2.0) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2019” presentado para la obtención del Título

Profesional de Licenciado en administración es de nuestra autoría. Por tanto, declaramos lo siguiente:

1. Se ha mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y se realizó correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. Este trabajo de investigación no fue presentado completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.
3. Presentamos este trabajo en cumplimiento al código de ética en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo fue realizado, considerando a los tragadores de oficina de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, quienes fueron encuestados directamente.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada uno de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos la prueba de bondad de ajuste utilizando el chi cuadrado.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

VARIABLE: Satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario

Tabla 2. Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
	Masculino	13
	Femenino	141
	Total	154
		8,4
		91,6
		100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

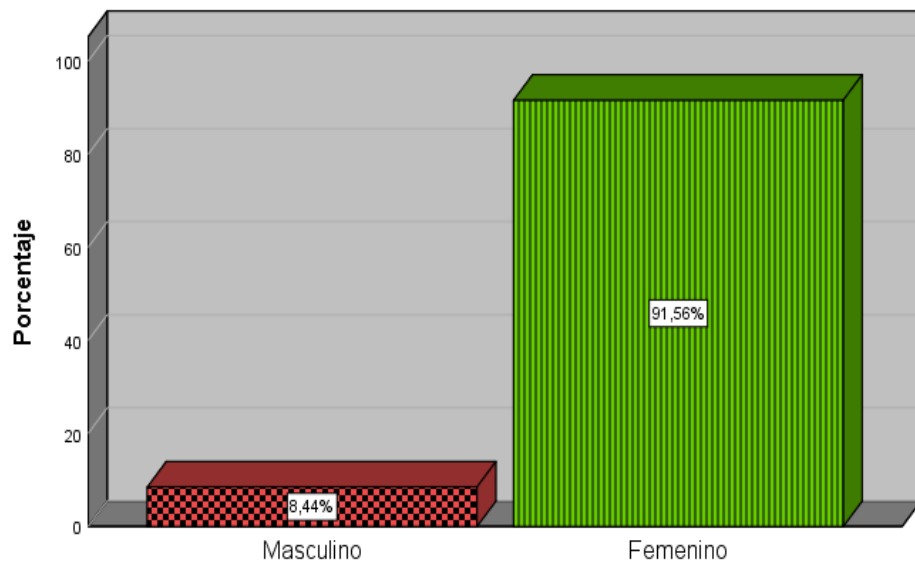


Figura 1. Sexo

INTERPRETACIÓN. – De acuerdo a los resultados obtenidos, como se aprecia en la tabla 2, con respecto a la variable Edad de los encuestados, los resultados son de 8.4% de sexo masculino y el 91.6% son de sexo femenino. Por lo que se puede concluir que en este estudio son más usuarios de género femenino con respecto a los masculinos.

Tabla 3. Tipo de Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Externo	27	17,5
Interno	127	82,5
Total	154	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

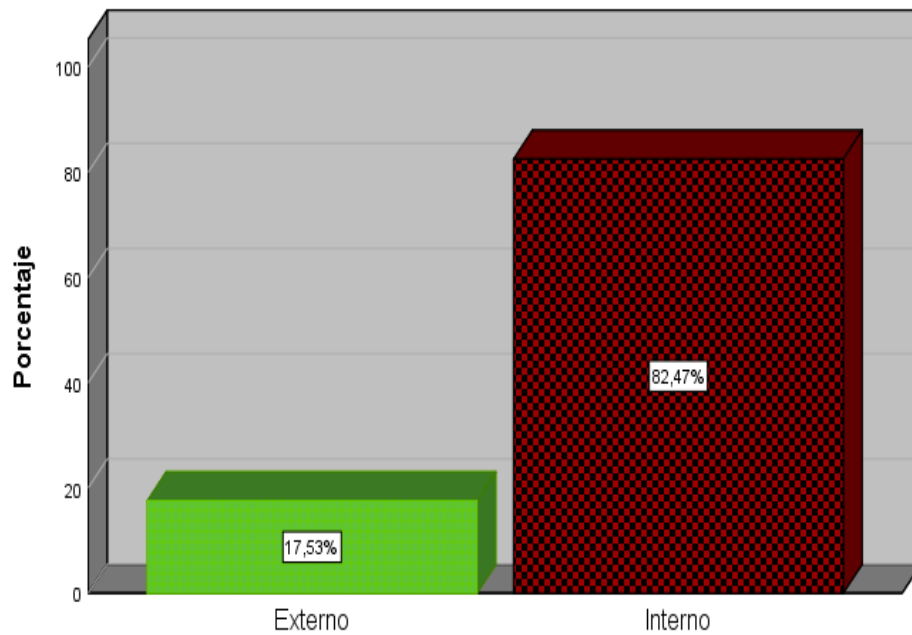


Figura 2. Tipo de Usuario

INTERPRETACIÓN. – Como podemos apreciar en la tabla 3, con respecto a la variable en tipo de usuario, los resultados obtenidos son el 17.5% son externos, y el 82.5 son internos, por lo que se puede concluir que para este estudio los encuestados pertenecen a ser usuarios internos dentro de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tabla 4. Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 22	2	1,3
	23 - 34	31	20,1
	35 - 46	42	27,3
	47 - 58	44	28,6
	59 - 70	35	22,7
	Total	154	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

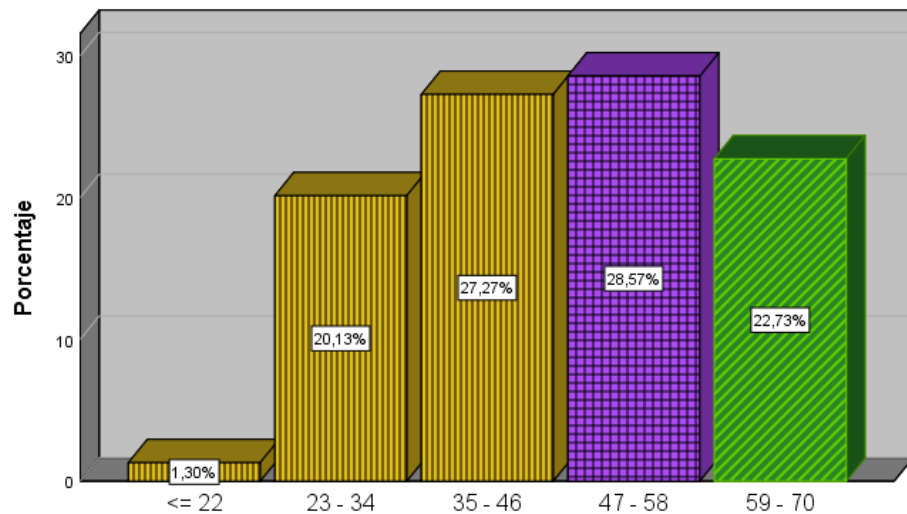


Figura 3. Edad

INTERPRETACIÓN. - Como se aprecia en la atabla 4, con respecto a la variable Edad de los usuarios del Sisgedo, los encuestados manifiestan que es tienen menor a 22 años de edad son el 1.3%; usuarios que se encuentran entre 23 a 34 años de edad el 20.1%; usuarios que se encuentran entre las edades de 35 a 46 años de edad son el 27.3%; mientras usuarios que se encuentran entre los 47 a 58 años de edad son el 28.6%; y usuarios que se encuentran entre 59 a 70 años de edad son un 22.7%, Por lo que se concluye que existe un número mayor de usuarios entre las edades de 35 a 46 años.

Tabla 5. Dimensión Expectativa de los Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	38	24,7
Indiferente	38	24,7
Insatisfecho	78	50,6
Total	154	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

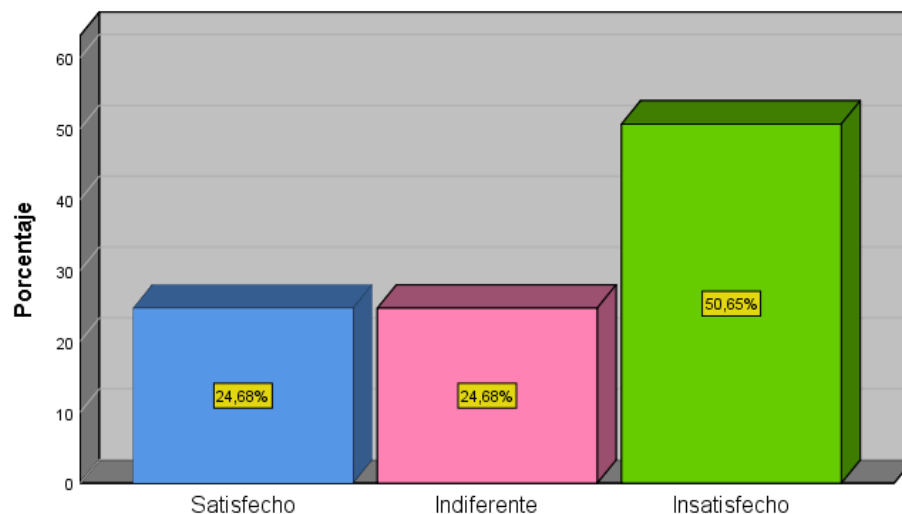


Figura 4. Dimensión Expectativa de los Usuarios

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la tabla 5, con respecto a la dimensión Expectativa de los usuarios internos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, los encuestados manifiestan encontrarse satisfechos el 24.7%; el 24.7% se encuentra indiferente con el uso del Sisgedo; sin embargo el 50.6% de los encuestados manifestaron encontrarse insatisfechos con el sistema. Por lo se puede concluir que casi el 50% de los usuarios internos y externos se encuentran insatisfechos por algunas dificultades que tienen el sistema, sobre todo en los plazos establecidos para el trámite de los documentos.

Tabla 6. Dimensión Fidelización de los Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfecho	29	18,8
	Indiferente	57	37,0
	Insatisfecho	68	44,2
	Total	154	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

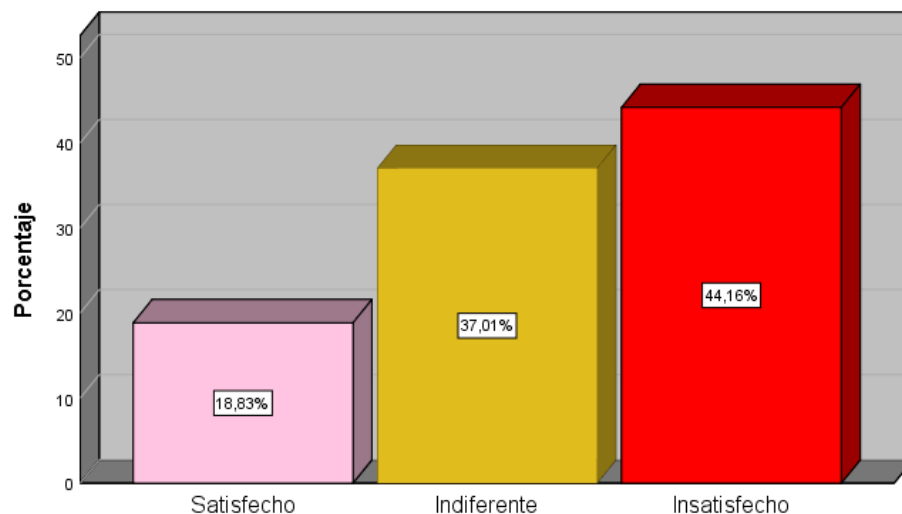


Figura 5. Dimensión Fidelización de los Usuarios

INTERPRETACIÓN. - Como se aprecia en la tabla 6, con respecto a la dimensión Fidelización de los usuarios del sistema de Sisgedo, los encuestados manifestaron sentirse satisfechos el 18.8%, mientras que son indiferentes al sistema el 37%; y el 44,2% de los encuestados se encuentran insatisfechos demostrando su desagrado y por ende no siente fidelización con el sistema creyendo que es muy engorroso la utilidad.

Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	67	43,5
Insatisfecho	87	56,5
Total	154	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

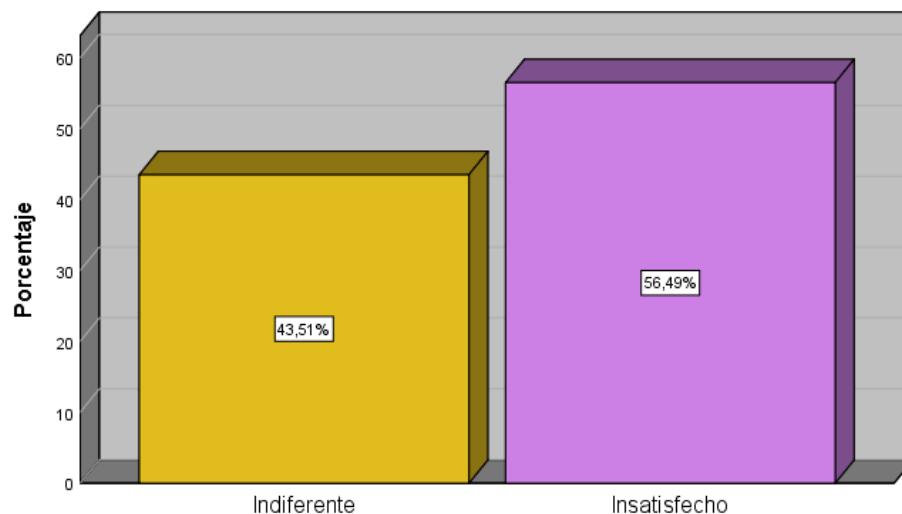


Figura 6. Dimensión capacidad de respuesta de los usuarios

INTERPRETACIÓN. - Como se aprecia en la tabla 7, con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios del sistema de Sisgedo, los encuestados manifestaron sentirse indiferentes al sistema el 43.5%; y el 56.5% de los encuestados se encuentran insatisfechos demostrando su desagrado y por ende califican de deficiente la capacidad de respuestas para los usuarios, generando un malestar en los usuarios tanto externo como internos.

Tabla 8. Variable Satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	19	12,3
Indiferente	67	43,5
Insatisfecho	68	44,2
Total	154	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

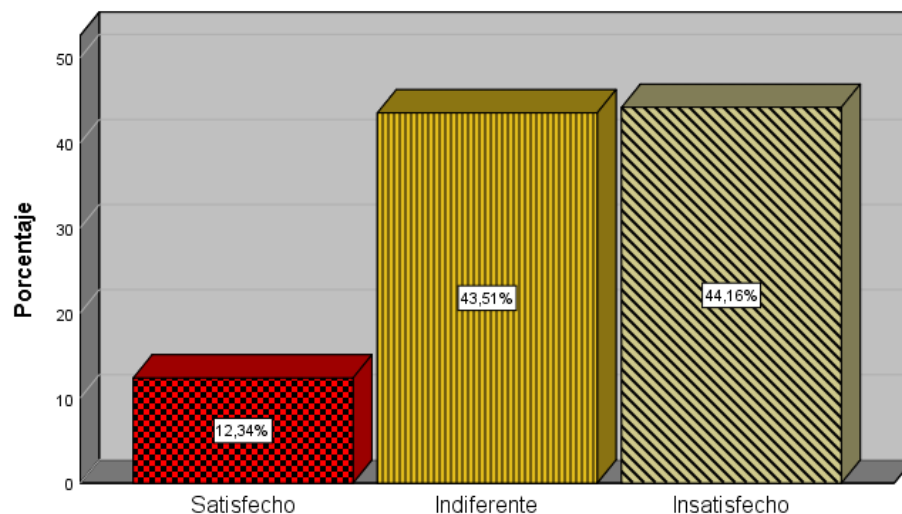


Figura 7. Variable Satisfacción de los usuarios

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la tabla 8, con respecto a la variable de estudio sobre Satisfacción de los usuarios con el sistema de Gestión documental, los encuestados manifiestan encontrarse satisfechos el 12.3%, se encuentran indiferente el 43.5%; y mientras el 44,2% se encuentra insatisfechos de los encuestados. Por lo que podemos afirmar que la satisfacción de los usuarios en el uso de este Sistema de Gestión documental es bajo.

4.3. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba del chi cuadrado con bondad de ajuste, es la prueba no paramétrica que consideramos para esta investigación. El procedimiento para el desarrollo de las pruebas de hipótesis respectivas es empezar por la general y finalmente probar las hipótesis específicas como se sigue a continuación:

Hipótesis General:

a. Hipótesis Estadística.

H_0 : El grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documental en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 no es bajo.

H_1 : El grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documental en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo.

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el p-valor de probabilidad a través del Spss.

Tabla 9. Estadísticos de prueba de satisfacción de los usuarios

Estadísticos de prueba	
SATISFACCIÓN DE LOS	
USUARIOS	
Chi-cuadrado	2835,669 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 3150.7.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada es la prueba bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el grado de satisfacción

de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis general.

Primera Hipótesis:

a. Hipótesis Estadística.

H₀: El grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, no es bajo.

H₁: El grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el valor de probabilidad p a través del Spss.

Tabla 10. Estadísticos de prueba de la dimensión expectativa de los usuarios

Estadísticos de prueba	
EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS	
Chi-cuadrado	1182,317 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.000, y como la prueba utilizada es de bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.000 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces aceptamos la hipótesis alterna y consecuentemente rechazamos la hipótesis nula. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar que el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 1.

Segunda Hipótesis:

a. Hipótesis Estadística.

H₀: El grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, no es bajo.

H₁: El grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el p-valor de probabilidad a través del Spss.

Tabla 11. Estadísticos de prueba de fidelización de los usuarios

Estadísticos de prueba	
FIDELIZACIÓN DE LOS USUARIOS	
Chi-cuadrado	779,671 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 1014.0.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada de bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 2.

Hipótesis Especifica 3:

a. Hipótesis Estadística.

H₀: El grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, no es bajo.

H₁: El grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el p-valor de probabilidad a través del Spss.

Tabla 12. Estadísticos de prueba de grado de capacidad de respuesta de los usuarios.

Estadísticos de prueba	
CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS USUARIOS	
Chi-cuadrado	182,950 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 1641.5.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada es la chi cuadrada bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 3.

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo el objetivo general, conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 15 se evidencia una significancia de 0.00 menor al nivel de significancia establecido para la investigación, por lo que se prueba el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión

documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo, datos que al ser comparados con lo encontrado por Aranda, O. F., Rodríguez, A. Á. R., & Mugica, M. M. M. (2012), los mencionados autores hacen mención la inexistencia de un Sistema de Gestión documental por lo que se propone un sistema que regule los procesos y permita un control de la documentación, esto se relaciona con el objetivo que tiene la implementación de Sisgedo 2.0 en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Según el objetivo específico 1, identificar el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documental en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019; los resultados obtenidos en la tabla 16 se evidencia un p-valor de 0.00 menor al nivel de significancia establecido en 0.05 para esta investigación por el cual, se establece que el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documental en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo, datos que al ser comparados con lo encontrado por Martelo, R. J., Madera, J. E., & Betín, A. D. (2015), en este trabajo consistió en el desarrollo de un software en el control de documentos generados teniendo un Sistema de Gestión de la Información, este software se diseñó e implementó un modelo que define acciones de gestión necesarias con estos resultados se afirma se afirma que la expectativa de los usuarios es necesaria e importante para el uso de este sistema ya que ayuda en muchos de los casos en la toma de decisiones y sobre todo en la gestión documental de manera ordenada y rápida.

Según el objetivo 2, identificar el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documental en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019; los resultados obtenidos en la tabla 17 se evidencia un p-valor de 0.000 es menor al nivel de significancia de la investigación propuesta en 0.05, con el cual se concluye

aceptar la hipótesis que el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo, datos que al ser comparados con la de Berrios Fernández, M. A. (2018), quién en su tesis coloco como objetivo la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas, se identificó relación con este trabajo porque es importante la fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario para mejorar el servicio de atención a los usuarios y estos confíen en un sistema de gestión que sea creíble.

Según el objetivo 3, identificar el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 17 se evidencia que con un p-valor de 0.00 y siendo este menor que el nivel de significancia para el estudio de 0.05, se comprueba que el nivel de mejora de procesos en la subgerencia de recursos humanos es baja, por lo tanto estos datos comparados con lo encontrado por Barreto Muñoz, Y. M., & Villavicencio Cabrera, E. (2017), quienes en su trabajo desarrolla la implementación de un sistema de tramite documentario para mejorar los procesos de atención de mesa de partes en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, esto se relaciona con el grado de capacidad de respuesta a los usuarios, que se necesita en la Universidad Naciola Daniel Alcides Carrión porque se busca mejorar la atención a los usuarios y sobre todo que los usuarios deben tener una capacidad de respuesta rápida y eficiente con respecto a los trámites que se realizan.

CONCLUSIONES

1. Concluido la evaluación de la hipótesis general con un nivel de significancia del 5%, esto nos permite aceptar el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo, demostrando de esta manera que los usuarios a nivel interno y externo se encuentran muy insatisfechos con el sistema de gestión documentario 2.0 que tiene la Universidad.
2. Al finalizar la evaluación de la hipótesis específica 1 con un nivel de confianza del 95%, queda demostrada que el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo. Por lo que podemos concluir que la expectativa de los usuarios es negativa con el sistema de gestión porque todavía tiene algunos problemas de comunicación, como es el caso de no poder generar nuevos trámites de documentos hasta que se hayan concluidos los trámites previos, esto hace una dificultad para el seguimiento de los documentos.
3. Después de haber evaluado la hipótesis específica 2 con un 5% de significancia esto nos permite concluir que el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo. Por lo que los usuarios del sistema de gestión documentario para sentirse fidelizados con el sistema deberían de confiar en el manejo de la información y sobre todo tener la sencillez para el manejo del sistema entonces los usuarios alcanzaría la fidelización del sistema.
4. Finalmente, concluida la evaluación de la hipótesis específica 3 con un 5% de significancia esto nos permite concluir que el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel

Alcides Carrión, 2019, es bajo. Afirmamos que es bajo porque cuando se consulto a los usuarios internos como externos del sistema ellos manifestaron que todavía no se puede hacer el seguimiento de los documentos con mucha veracidad porque existe muchos factores por los cuales no se da tramite a los documentos ya sea por dejadez de los usuarios o simplemente porque no se acostumbran al sistema.

RECOMENDACIONES

1. El sistema de gestión documentario 2.0 es una herramienta importante que ayudaría mucho en el trámite documentario, entendiendo que hoy a nivel país estamos ingresando al sistema de la digitalización y evitar la generación y uso de papel cuidando el sistema del medio ambiente; sin embargo nuestra recomendación va a todos los usuarios de nuestra Universidad que hacen uso de este sistema, porque se ha notado que hay poco interés por dominar y realizar las aplicaciones que tiene el sistema, por lo que recomendamos realizar con mayor énfasis la sensibilización sobre el uso del sistema de gestión.
2. Recomendamos a los responsables de la creación del sistema que se pueda capacitar sobre el manejo de todas sus funciones del sistema de gestión, de esta manera se incrementará la expectativa de los usuarios revertiendo a un estado positivo por parte de los usuarios.
3. Recomendamos a todos los usuarios de comprometerse con el sistema de gestión para que de esta manera, sea útil su empleabilidad y también para que los usuarios externos puedan hacer el seguimiento de su trámite sin la necesidad de llegar físicamente a las instalaciones de la universidad para averiguar sobre el estado de un documento presentado.
4. Finalmente recomendamos a nuevos investigadores y lectores de esta tesis poder desarrollar sobre nuevas investigaciones sobre el sistema de gestión documentaria a nivel de los factores que estos desarrollan y como afectan en el servicio sobre los usuarios externos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, J., & De, C. A. (2015). Mejora de proceso software en una pequeña organización desarrolladora de software : caso PROCAL-PROSER-LIM.Nu - 1er ciclo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado a partir de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6365>
- Alonso, J. A., García-Alsina, M., & Lloveras, M. R. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Item : Revista de Biblioteconomia i Documentació. Recuperado a partir de <http://eprints.rclis.org/12263/>
- Alonso, J. A., García-Alsina, M., & Lloveras, M. R. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Item : Revista de Biblioteconomia i Documentació. Recuperado a partir de <http://eprints.rclis.org/12263/>
- Applegate, R. (1993). Models of User Satisfaction: Understanding False Positives. RQ, 32(4), 525-539. Recuperado a partir de <http://www.jstor.org/stable/25829370>
- Aranda, O. F., Rodríguez, A. Á. R., & Mugica, M. M. M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. Revista Española de Documentación Científica, 35(4), 573-598.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición. Caracas: Fidias G. Arias Odón.
- Barreto Muñoz, Y. M., & Villavicencio Cabrera, E. (2017). Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Bastidas Parraga, J. (2016). Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de

expedientes. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Berrios Fernández, M. A. (2018). Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma.

C., A. P. (1995). Satisfacción. Recuperado el 15 de setiembre de 2018, de http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigación/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.

Calva, J. J. (2009). Satisfacción de usuarios :la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Recuperado a partir de <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/329>

Campillo, I. (2010). Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada. Recuperado a partir de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15408/1/19562226.pdf>

Campillo, I., Rosquete, R. J., Palomino, M., Legañoa, D., Cano, A., & Cabrera, I. (2012). Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo (SiGeID 1.0). Palabra clave, 1(2), 13-28. Recuperado a partir de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1853-99122012000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Empresa Golive. (2016). ¿Que es la gestión documental? Recuperado 26 de mayo de 2017, a partir de <http://onegolive.com/es/faq/gestion-documental/que-es-gestion-docu>

Fernández, C., Ruiz, M. de los Á., & Perurena, L. (2015). Estudio del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 3(1), 26–52. Recuperado a partir de

<http://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1414>

Hoffman, Douglas y Bateson, John (2012). Fundamentos de marketing de servicios. México. Cengage Learning. Pp. 569.

ISO. (2008). Normas de ISO 9000.

Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. México: Pearson educación.

Martelo, R. J., Madera, J. E., & Betín, A. D. (2015). Software para gestión documental, un componente modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Información tecnológica, 26(2), 129-134.

Maslow A. (1971) Teoría de las necesidades, recuperado de:https://www.google.com/search?rlz=1C1CHWL_esPE830PE830&ei=3Q6BXJmfKO7V5gLdn5GoBA&q=LIBRO+DE+ABRAHAM+MASLOW+.+PDF&oq=LIBRO+DE+ABRAHAM+MASLOW+.+PDF&gs_l=psy-ab.3..0i22i30l4.1133.3539..3929...0.0..0.261.1366.2-6.....0....1..gws-wiz.....0.u5G-_sHNtic

Oliver, R. L. (2009). Satisfacción. Recuperado el 14 de diciembre del 2018, de http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigación/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, 3(0), 139-153. Recuperado a partir de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Reyes .S, M. J. (2009). Recuperado el 30 de Julio de 2015, de La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.

Rojas, L. F. N., Pino, M. R. M., Peña, Y. C. A., De León, I. S., & Claro, I. I. T. (2013). ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?. Ingeniare, (15), 115-123.

- Ruiz, G., & Piere, E. (2017). Implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa corporación Jujedu EIRL– Talara; 2017.
- S, R., & Mayo, J y Loredo, N. (2009). Recuperado el 8 de enero de 2019, de La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.
- Sanz, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Supo, J. (2014). Seminarios de investigación científica. Arequipa: BIOESTADISTICO EIRL.
- Supo, J. (2015). Taxonomía de la investigación. Arequipa: Bioestadístico E.I.R.L.
- Torres, I. C. (2010). Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey (Doctoral dissertation, Universidad de Granada).
- Velasco, A. V. (2015). Los Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato (B.S. thesis). Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Informática, Ambato. Recuperado a partir de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/14023>
- Zambrano, A. (2007). Planificación estratégica, presupuesto y control, 237.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO (SIGGEDO 2.0) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2019”.

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.	El grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 es bajo.	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo.</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>	<i>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i>
Pe1. ¿Cuál es el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?	Oe1 Identificar el grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.	He1 El grado de expectativa de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.	<u>DIMENSIONES</u> <i>EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS FIDELIZACIÓN DE LOS USUARIOS CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS USUARIOS</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transeccional</i>
Pe2. ¿Cuál es el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?	Oe2 Identificar el grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.	He2 El grado de fidelización de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.	<u>INDICADORES</u> a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Indiferente c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	POBLACIÓN: Usuarios internos servidores no docentes en oficinas 254. MUESTRA: <i>154 usuarios.</i>
Pe3. ¿Cuál es el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019?	Oe3 Identificar el grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.	He3 El grado de capacidad de respuesta de los usuarios con el sistema de gestión documentario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, es bajo.		TÉCNICA: Observación Encuestas. INSTRUMENTOS: <i>Guía de Observación</i> <i>Cuestionario,</i>

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO (SIGGEDO 2.0) EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2019”.**

INSTRUCCIONES:

Estimado señor: A continuación, se encuentran una serie de proposiciones, por favor indique la respuesta que mejor describe su satisfacción.

Las respuestas son absolutamente confidenciales y el cuestionario es anónimo, por lo que se le solicita sinceridad al contestar y recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Por favor a continuación, indique la respuesta que mejor describe su grado de acuerdo con cada frase, según las siguientes claves:

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino

Edad: _____ años

Tipo de usuario: Interno

1. ¿Tiene Ud. experiencia de uso del Sistema de Gestión Documentario SIGGEDO 2.0?

Siempre

Casi Siempre

Algunas Veces

Nunca

2. Recibió capacitación en el uso del Sistema de Gestión Documentario

Si

No

PREGUNTAS:

Marque la respuesta que considere necesario, según su percepción cada una de las preguntas, según las siguientes alternativas:

1= MUY SATISFECHO 2= SATISFECHO 3 = INDIFERENTE 4 = INSATISFECHO 5 = MUY INSATISFECHO.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS						
1	En líneas generales si ya usó el sistema de gestión documentario SIGGEDO 2.0. Su nivel de satisfacción con el mismo es:					
2	Disponibilidad de los documentos					
3	Plazos de tiempo					
4	Procesamiento de los documentos					
5	Acceso al sistema					
6	Practicidad de los estatus de los documentos					
7	Oportunidad de la obtención de documentos					
FIDELIZACIÓN DE LOS USUARIOS						
8	Priorización de los documentos					
9	Experiencia de los usuarios					
10	Conocimientos de los usuarios					
11	Cumplimiento de expectativas					
12	Quejas y reclamos					
13	Capacidad propia de procesar/resolver documentos					
14	Capacidad de respuesta de los encargados de procesar/resolver documentos					
CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS USUARIOS						
15	Certidumbre/confianza en el procesamiento de los documentos					
16	Comunicabilidad de los usuarios con responsables de la recepción de los documentos					

17	Existencia/cumplimiento de Normas y estrategias de gestión documentaria					
18	Control y supervisión del procesamiento de los documentos (Monitoreo)					
19	Actividades de formación en gestión documentaria					
20	Derivación de los documentos físicos de un lugar a otro					
21	Comunicabilidad con el administrador del SISGEDO					

Muchas gracias por su colaboración.

Yanacancha, Marzo del 2019.