

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN DE HUACHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI, 2018**

PRESENTADO POR:

Bachiller ELMER EVERARDO MEZA CRUZ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA

HUACHO – PERÚ

2 019

Miembros del Jurado

.....
Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
Presidente

.....
Mg. ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA
Secretario

.....
Dr. FELIX GIL CARO SOTO
Vocal

.....
Dr. JESUS CORONADO ESPINOZA
Asesor

Dedicatoria

La presente Tesis va dedicado a mis padres: Abraham y Paula y a mis hermanos: Ronald, Lidia, Rocío y Lizbeth por su apoyo incondicional en todo momento y de igual modo a los profesores y a mis compañeros de la promoción "MERAKI".

Agradecimiento

A Dios por darnos todo lo necesario para vivir, a mis padres: Abraham y Paula y a mis hermanos: Ronald, Lidia, Rocío y Lizbeth por todo el apoyo que me brindan día a día y de igual modo a los profesores y a mis compañeros de la promoción "MERAKE".

ÍNDICE

	Pagina
Miembros del Jurado	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
Índice de figuras	7
ABSTRAC	9
1.4. Justificación de la Investigación	14
1.5. Delimitación de la investigación.	15
2.2. Bases Teóricas.	22
2.2.1. Gestión documental.	22
2.2.1.3 El ciclo en la vida de la documentación	26
2.2.1.4. Documentos de archivo	29
2.2.2. Satisfacción de usuarios	33
2.2.2.1. Definición	33
2.2.2.2. Las causa de satisfacción.	36
2.2.2.3. Resultados alcanzados de satisfacción.	36
2.2.2.4. Dimensión de la Satisfacción del Usuario.	38
2.3. Definiciones conceptuales	39
3.2. Población y Muestra	42
3.2.1. Población:	42
3.2.2. Muestra:	43
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	44
3.3.1. Definición Conceptual	44
3.3.2. Definición Operacional.	44
3.3.3. Definición Conceptual.	45
3.3.2. Definición Operacional.	45
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	45
3.4.1. Técnicas a emplear	45
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	46

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información	51
IV. RESULTADOS	52
4.1. Análisis descriptivo de las variables	52
4.2. Prueba de Hipótesis	59
4.2.1. Hipótesis General	59
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas	60
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Discusión de Resultados	64
5.2. CONCLUSIONES.	67
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN	69
6.1 Fuentes Bibliografía.	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

N ^a	Nombre	Pagina
Tabla 01	Operacionalización de las variables x .	45
Tabla 02	Operacionalización de las variables y	46
Tabla 03	Escala de Likert	47
Tabla 04	Validación de los instrumentos variable 1 por expertos	48
Tabla 05	Validación de los instrumentos variable 2 por expertos	50
Tabla 06	Resultados de gestión documental	52
Tabla 07	Resultado de administración documental	53
Tabla 08	Resultado de documentación	54
Tabla 09	Resultado de conservación	55
Tabla 10	Resultado de satisfacción del usuario	56
Tabla 11	Resultado de Validez	57
Tabla 12	Resultado de lealtad.	58
Tabla 13	Resultado de normalidad	59
Tabla 14	Resultad de correlación Hipótesis General	60
Tabla 15	Resultado de correlación H.E. 1	61
Tabla 16	Resultado de correlación H.E. 2	62
Tabla 17	Resultado de correlación H.E. 3	63

Índice de figuras

Nº	Nombre	Página.
Figura 01	Resultado de gestión documental	52
Figura 02	Resultados de administración documental	53
Figura 03	Resultado de documentación	54
Figura 04	Resultado de conservación	55
Figura 05	Resultado de satisfacción del usuario	56
Figura 06	Resultado de Validez	58
Figura 07	Resultado de Lealtad	67

RESUMEN

El **Objetivo**: Identificar de qué manera se relaciona la administración documental con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018, **Metodología**: se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo con diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional, la población empleada es conformado por 92 usuarios que concurren en un lapso mensual a la municipalidad provincial de Huari, en el periodo 2018, la recopilación de los datos se realizó con prueba piloto con 20 preguntas en ambas variables, empleando la técnica, alfa de Crombach con los respectivos cuestionarios de 20 preguntas en escala Likert, **Resultados**: se comprobó la existencia de relación moderada entre la administración documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018 mostrándonos la relación moderada similar de 0,838 en la variable, de 0,864 en la variable 2 posteriormente se resolvieron los datos empleando el programa SPSS en versión 23.0 **Conclusión** se arribó a la existencia relación con administración documental y las satisfacciones de beneficiarios en la municipalidad Provincial Huari, periodo 2018, cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.920, al comprobar con las hipótesis específicas asimismo podemos observar que tiene relacionarse moderadamente con sus dimensiones trabajadas. De este modo obtenemos los objetivos expresados en nuestra investigación.

Palabras claves: gestión documental y satisfacción del usuario

ABSTRAC

The Objective: Identify how the documentary administration relates to the satisfaction of the beneficiaries of the Provincial Municipality of Huari, 2018, Methodology: the qualitative and quantitative approach was used with non-experimental design, descriptive correlational type, the employed population is formed by 92 users who attend the Huari provincial municipality in a period of 2018, the collection of the data was done with a pilot test with 20 questions in both variables, using the technique, Crombach's alpha with the respective questionnaires. 20 Likert-scale questions, Results: the existence of a moderate relationship between document administration and user satisfaction was verified in the provincial municipality of Huari, 2018 showing a similar moderate relation of 0.838 in the variable, of 0.864 in variable 2, afterwards solved the data using the SPSS program in see 23.0 Conclusion the relationship with documentary administration and the satisfactions of beneficiaries in the Huari Provincial Municipality, period 2018, whose correlation factor corresponds to a high reliability of 0.920 was reached, when checking with the specific hypothesis we can also observe that it has a moderate relationship with its dimensions worked. In this way we obtain the objectives expressed in our research.

Keywords: document management and user satisfaction

INTRODUCCIÓN

La investigación a disposición exhibe, el de tipo descriptivo correlacional, teniendo como objetivo, determinar la relación entre la administración documental y satisfacción de usuarios en el gobierno local provincial de Huari, 2018 tomando como referencia hacer mejora en la administración documental y prestar un servicio de calidad, son elementos fundamentales de toda actividad empresarial, este tipo de investigaciones cristalizará indagación para la información a personas comprometidas en conocer mejor los contratiempos en brindar servicios inadecuados y los que se orientan por la competitividad tenga la ocasión de realizar una gestión documental para mejorar la atención para lograr la satisfacción del usuario, en donde se atienden a todo los usuarios que se hacen presente para merecer los servicios, de la institución prestadora de los servicios.

Nuestro trabajo de investigación comprende seis capítulos a saber: El Capítulo I se considera su realidad problemática o Planteamiento de los problemas, comprendiendo: problema general y los específicos, incluye Objetivo general y los específicos, además su justificación de investigación delimitación del estudio y viabilidad, Capítulo II el marco teórico que incluye, antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición conceptuales y formulación de hipótesis general y específico. En nuestro Capítulo III tenemos la metodología, su diseño, tipo de investigación, nivel, enfoque, su población y la muestra, operacionalización de variables e indicadores sus técnicas e instrumentos y técnicas para el procesamiento de la información, El Capítulo IV consideramos los resultados, los cuadros, gráficos e interpretaciones El Capítulo V refleja la discusión, conclusiones y recomendaciones

El último y Capito VI Las fuentes de información que incluye las fuentes bibliográficas, fuentes hemerográficas, fuentes documentales y los correspondientes anexos del trabajo de investigación, adjuntado todos los documentos utilizados.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En nuestros tiempos en el mundo de globalización, las municipalidades del Perú carecen de conocimiento sistemático en la forma de administrar la documentación en diferentes instituciones del estado. Este precedente señala entonces, la incapacidad de las instituciones públicas para generar mecanismos de servicio documental y de los archivos incidiendo en dificultades para consolidar una política de nitidez y el acceso a la información por el usuario o de la ciudadanía. Tener los archivos organizados actualizados para tomar decisiones adecuados permite una atención rápida para favorecer las labores, a diferencia el de encontrarse con archivos resultado de actividades administrativas, disgregados y en malas condiciones físicas. Se observan problemas de ordenamiento, conservación y de gestión documental, así mismo, inconvenientes en la reparación de indagación. Este descuido del cuidado en el cuidado de la averiguación, ha sido acompañado, el desinterés de control o la carencia de tratamiento documental adecuado.

Caminal (2011) manifestó al respecto que:

Señalar sobre equipamiento e instalación son muy relevantes nuevos motivos para que los usuarios pudieran apreciar bien este aspecto, Se encontró además que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión (p.56)

Desde un punto de vista más general, es posible señalar que el problema de la gestión documental, reside máximamente en la deficiente de una gestión organizacional de la institución, de acuerdo a la sugerencia del autor, es importante el equipamiento de la institución y el buen trato. Debemos mencionar también que las principales amenazas a la preservación de los archivos, es la falta de recursos para conservarlos de forma completa y en condiciones físicas apropiadas, carencia que podía menoscabar de forma importante su accesibilidad. Las municipalidades

del Perú han mantenido en alguna medida, parte importante de sus archivos, pero en situaciones precarias, pues no se han tratado desde el lugar o panorama de gestión documental ni tampoco desde el punto de vista de la conservación.

La municipalidad de Huari siendo uno de las municipalidades que está inmerso en el problema, tiene también las mismas actitudes frente a la gestión documental, demostrando falta de recuperación, identificación y la organización primaria de la documentación, siendo éste, el primer paso para la consecución de tareas orientadas a la gestión documental, a fin de atender bien al usuario en el tiempo más corto como consecuencia de tener una organización documental que facilite el trabajo de expedir documentos que necesita el usuario, de dar información referente al asunto de importancia del usuario. Por los fundamentos descritos, nos proponemos realizar el estudio en la mencionada municipalidad de Huari, estableciendo una relación de existencia entre gestión documental y la satisfacción del usuario, de continuar con este tipo de administración documental, generara reclamo y protesta de los usuarios en cuanto a la demora y confusión en la tramitación de diversidad de trámites que gestiona la municipalidad, pues los resultados de la investigación nos permitirá hacer sugerencias y recomendaciones para mejorar y solucionar la problemática, en tal sentido planteamos el siguiente problema de investigación.

1.2. Formulación del Problema:

1.2.1. Problema general

¿Cuál será la relación entre la gestión documental y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018?

1.2.2. Problema específico

- a) ¿De qué manera se relaciona la administración documental y su satisfacción de usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018?
- b) ¿En qué medida se relaciona con la documentación y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona la conservación y su satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es su relación entre la gestión documental y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar de qué manera se relaciona la administración documental y su satisfacción de usuarios en la municipalidad provincial de Huari, 2018.
- b) Especificar su relación entre documentación y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.
- c) Mencionar como está relacionado la conservación y su satisfacción de usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

Muchos investigadores tienen opiniones referentes el cómo justificar la investigación. Nosotros nos basaremos a la recomendación hecha por Carrasco.

Carrasco (2014) mencionó que:

Todo trabajo o proyecto de investigación, requiere necesariamente ser justificado, es decir se debe explicar por qué se realiza. En dignidad de sus consecuencias de la exploración, la justificación se obtiene en teórica positiva, metodológica, socioeconómica, doctrinaria, socioeconómica, y tecnológica (p.119).

Sugerencia hecha por el autor justificamos nuestra investigación empleando o utilizando algunas recomendaciones, de mayor trascendencia para nosotros. Entre ellos:

Justificación Teórica.

Alcanzado los resultantes de la exploración serán aprovechadas en sustentar teóricamente, y a partir de ello se inicie a incrementar la aplicación de los resultados por las personas quienes crean necesario hacer uso en las diferentes municipalidades del país, además servirá para incrementar la sostenibilidad de las teorías que reforzaran el estudio. Es preciso mencionar que, investigación que servirá a modo de antecedente para próximos trabajos de esta naturaleza a realizarse referente a estos temas, como también las recomendaciones servirán para que hagan uso las diferentes municipalidades en casos que estimen conveniente.

Justificación practica

En esta investigación los efectos del trabajo estarán a disposición al poner en práctica o ejecución, al estar demostrado la relación que cumplen estas dos variables, como es la gestión documental, y su satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial Huari Ancash. La práctica de estos resultados permitirá iniciar otras investigaciones, que permitirá ir mejorando la misión de los colaboradores de la organización y satisfacción de usuarios.

1.5. Delimitación de la investigación.

Delimitación Temporal. – fue realizado en el año 2018.

Delimitación Espacial. - Se ha realizado en las oficinas de la municipalidad Provincial Huari periodo 2018.

Delimitación Teórica. - Las teorías de estudio están referidas a las teorías de la gestión documental y su satisfacción de usuarios en la municipalidad Provincial de Huari – Ancash año 2018.

1.6. Viabilidad del Estudio:

Nuestra investigación se viabilizo en tanto que se tuvo las colaboraciones de trabajadores de la municipalidad y las diferentes gerencias que funcionan dentro de la institución en el periodo 2018, quienes son amigos y parientes del investigador, además se contó con la autorización del alcalde que nos dio las facilidades en el momento necesario para nuestro ingreso; del asesor, quien será el que orientará hacia el mejor desarrollo de la investigación y del uso de la literatura referente al tema a tratar.

CAPTITULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Sierra y Neira. (2013) Realizaron la investigación que lleva por título “Diseño y la ejecución piloto de misión documentaria en una consecución de relatos profesionales en el área de recursos humanos en la empresa “COLGRABAR” sustentada en ambientes de Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá Colombia, investigación tuvo por objetivo a determinar el diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la empresa COLGRABAR, llegando a las siguientes conclusiones: El diseño e implementación del modelo de gestión documental para la serie Historias Laborales para la Empresa Colgrabar, incluye la digitalización de los documentos, teniendo en cuenta que su enfoque principal está basado en el servicio, trabajando para brindar un Outsourcing integral en el área de la gestión del conocimiento en Tecnologías de Información. La digitalización es la “técnica que permite la reproducción de la información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, microfilm, cine y otros) en otra, que solo puede ser leída o interpretada por computador”.

Carrión (2015) realizo la investigación cuyo título fue Observación y esbozo de un piloto en gestionar la documentación documental en las PYMES en el CANTÓN DURAN” una teoría sostenida en la Universidad de Guayaquil Ecuador con la finalidad de obtener el título de ingeniero comercial. Su principal objetivo de la investigación encaminado a determinar el Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón DURAN, llegando a las siguientes conclusiones:

- El diseño de Gestión Documental y su implantación beneficio en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad.
- Mediante la realización de la evaluación con la herramienta administrativa del F.O.D.A. se determinó que el proyecto tiene más fortalezas y oportunidades; lo que por medio de estrategias en corto plazo se fortalezcan las debilidades y se reduzcan las amenazas. Lo que permite que el proyecto sea muy confiable y útil para implementarlo.
- El programa de soporte informático NUXEO (freeware) para la documentación digital brindó más beneficios en el acceso a la información digitalizada en una prueba piloto solicitada por la Administración.

Conde (2015) realizó el trabajo titulado “Propuesta metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública” tesis presentado en la Universidad Educación a Distancia UED. Con la finalidad de optar el grado de doctor, el objetivo de la investigación estuvo destinado a conocer la Propuesta metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública”, llegando a las siguientes conclusiones:

- Pese a la importancia vital de la documentación en las Administraciones Públicas no solo como resultado de trabajo sino también como elemento de optimización y mejora de sus procesos, no existe ninguna metodología de implementación de Gestión Documental en las Administraciones Públicas y hasta ahora se han limitado a la aplicación de metodologías.

- Estándar de mera implantación de Sistemas de Gestión Documental que persiguen únicamente la correcta organización de los documentos sin considerar el potencial de mejora que el análisis y optimización de los procesos en los que son generados puede incorporar al funcionamiento de la propia Administración.
- La Administración Pública es la primera interesada en mejorar la forma en que se prestan los servicios públicos. De hecho, este es uno de los objetivos principales de la Ley 11/2017, que ha servido como elemento central de la metodología desarrollada en la presente tesis. Así su exposición de motivos recoge que:” (...) el mejor servicio al ciudadano constituye la razón de la reforma que tras la aprobación de la Constitución se han ido realizando en España para configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador siempre con la mira puesta en los ciudadanos. Ese servicio constituye también la principal razón de ser de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que trata, además, de estar a la altura de la época actual”.

1.1.2 Nacionales.

Investigaciones realizadas por Berrios (2015) en su estudio titulado “Asociación del sistema de la calidad de tramitación documental para satisfacción de los usuarios en oficinas administrativas: en la universidad Ricardo Palma” tesis sustentada en la Universidad Ricardo Palma de la ciudad de Lima, con la finalidad de optar el título de administración. El objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la Asociación de la calidad del sistema de trámite documental con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso universidad Ricardo Palma”, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la investigación muestran que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documental ($\chi^2=20.919$ y $P=.000$). Los usuarios manifiestan estar satisfechos porque ha optimizado la gestión del trámite documental en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria (Trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos) y padres de familia, mejorando de esta manera la visión de la universidad ante la sociedad.
- La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documental ($\chi^2=15.917$ y $P=.003$). El sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documental.
- La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad técnica del sistema de trámite documental ($\chi^2=11.083$ y $P=.026$). La funcionabilidad del sistema es apropiada, el sistema les permite procesar y presentar la información con facilidad porque soporta el volumen de flujo documental, a pesar que los usuarios manifiestan que la calidad técnica es inadecuada porque el soporte técnico no atiende oportunamente sus solicitudes y el software no se actualiza. En cuanto a la capacitación, no todos los usuarios asisten a los cursos

sobre el manejo del sistema de trámite documentario; por lo tanto, la calidad técnica del sistema no es óptima.

Quispe (2015) realizó el estudio cuyo título fue “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. Tesis sustentada en la Universidad María Arguedas con la finalidad de optar el título de administrador de empresas, el objetivo de la investigación estuvo destinado a establecer su calidad en los servicios y las satisfacciones de usuarios en servicios de traumatología en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, cuyas conclusiones fueron como:

- Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” De 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
- Respecto al primer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” De 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.
- Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Respecto al tercer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” De 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Liberato y Navarro (2015) realizaron una investigación titulada “Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER” tesis sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú” con un propósito de optar su título de ingeniero informático, el objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar el desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER”, llegando a las siguientes conclusiones.

- Se logró la realización del modelado de procesos de gestión documental y de grupos de trabajo (aplicando algunas mejoras en los procesos) y en base a ello se pudo identificar los módulos que se requerían implementar en el sistema.
- Se desarrolló el módulo de administración de usuarios y grupos de trabajo, tomando como base los requisitos obtenidos del resultado esperado 1, y con ello se logró una adecuada gestión de los usuarios con los permisos de accesos requeridos para cada grupo.
- Se implementó el módulo de publicaciones, fichas de resumen y gestión de listas de publicación, con ello se consiguió que las publicaciones sean almacenadas con sus atributos correspondientes, se asignen fichas de resumen a estas publicaciones y se puedan elaborar listas de publicaciones por temas para que otros investigadores conozcan que material revisar para cierto tema.
- Se implementó el módulo de búsqueda de publicaciones y fichas de resumen en 3 formatos, esto mediante el empleo de un filtro colaborativo con el uso de

etiquetas, el cual fue explicado en el Capítulo 6. Con ello se logró que se muestre la información más relevante para el investigador de acuerdo al criterio de búsqueda especificado.

- Luego de la implementación de los módulos, se procedió a desplegar la aplicación en un servidor de la universidad de tal forma que permita el acceso a los miembros del Proyecto ProCal-ProSer, con ello se completó el piloto. Además, se identificaron falencias en el sistema que habían sido detectadas y también se obtuvo retroalimentación por parte de los miembros del Proyecto.
- Se logró realizar el análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental, Fichas de Resumen y Listas de Publicación para el Proyecto ProCal-ProSer, aplicable al Grupo de Investigación y Desarrollo en Ingeniería de Software GIDIS-PUCP, a partir de la culminación de cada uno de los resultados esperados.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Gestión documental.

En estos tiempos de globalización, tratar de la gestión documental en las organizaciones gubernamentales principalmente en los gobiernos locales, es una actividad fundamental para las dependencias estatales o instituciones tales como los municipios, no necesariamente tomando en cuenta la magnitud y/o envergadura de estas y otro tipo de actividad, sobre todo en las compañías públicas que suelen emitir sus propias normas basado en su autonomía, estableciendo procedimientos sumiéndose al Sistema Nacional de Archivo con exigencias orientados a control en cuanto al manejo documentario, acciones que deben motivar a las intuiciones para que se dediquen en aprender a realizar una gestión municipal. Muchos estudiosos se ven en la necesidad de dar las definiciones de acuerdo a su parecer y entender del tema. Entre ellos podemos mencionar:

Bustelo (2011) entendió que la gestión documental es: “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.68) De acuerdo al autor es un sistema interrelacionado como tal debe cumplir las diferentes relaciones entre las instituciones , y de esa manera cumplir la diferentes políticas que se pretenden cumplir en las municipalidades, cumpliendo de esa manera los objetivos trazados para una determinada época.

Sin embargo, Sánchez (2014) opinó que: “la gestión documental es, un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizados” (p.69). Siendo un sistema que se utiliza para realizar gestiones, es necesario que este esté ordenado sistematizado a fin de que facilite la gestión, estando ordenado claramente para cumplir un determinado fin como es ayudar gestionar los documentos de una institución municipal. Para ello el personal quien debe conducir la gestión de la documentación debe estar capacitado también de tal manera, que conozca cómo debe ejecutar y realizar la gestión durante el tiempo que le toque conducir.

Por su parte, Cruz (2012) manifestó como: “que la gestión documental es un conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de documentos desde su diseño hasta su conservación permanente.” (p.89). De acuerdo a la opinión de este autor es entendido como normas y técnicas que se deben aplicar al momento de realizar la gestión de los documentos, hechos que deberían guiarse por documentos normativos en las que se señalan de alguna manera los pasos que se deben tener en cuenta al momento de realizar la gestión documental, complementando con ciertas técnicas que ayuden a hacer más efectivo la gestión, volviéndolos más eficaces y eficientes.

En cambio, Soler (2008) define:

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

El autor en este caso nos habla de un procedimiento completo de la documentación donde se incluye el mandato o tratamiento administrativamente de la documentación requerida en la organización sean estas públicas o privadas.

Las municipalidades, en estos tiempos carecen de activar planes para llevar una gestión documental debidamente estructurado en su integridad y si los tienen, estas no son de aplicación, situación que conlleva a problemas relacionados con sustracción documental retraso, en caso de exigencias se presentan contratiempos exagerados, de llevarse a cabo trabajos de auditoria estos tardarían mucho en la información, con el propósito de dinamizar una adecuada administración documental en las municipalidades es de suma urgencia implementar sistemas actualizados y tenga como resultado información inmediata ordenada y cronológicamente archivadas, evitar así gastos innecesarios a las municipalidades.

2.2.1.1 El Sistema de Gestión documental

Las definiciones de gestión documental en sus diversos aspectos, se basa en la fundamentación de cada autor, porque cada uno de ellos da su punto de vista de acuerdo a sus conclusiones y opiniones.

En su investigación, Ruso, (2009) entendió como el “Conjunto de actividades que permiten controlar y coordinar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización” (p.126).

Sin embargo, para entender mucho mejor una gestión documental en estos tiempos, es significativo esclarecer, en primer término, el contexto conocer con claridad lo fundamental de la documentación en las organizaciones y cuáles son sus características expresas en la gestión dentro de cada una de las organizaciones, durante el período administrativo documentario. Los resultados asimilados en el manejo y uso de estos términos alcanzaremos un nuevo sistema que permita la agilidad documental y un servicio para satisfacción de los usuarios que concurren a las municipalidades como es el caso de nuestra investigan, lo que repercutirá en una moderna administración documental en organizaciones del Estado.

2.2.1.2. Concepto de documentos

Si nos referimos a conceptos de la documentación es adecuado tomar en cuenta la definición de la Real Academia Española, “Escrito donde constan datos fidedignos o capaces de ser utilizados como tales para comprobar algo “a este concepto le agregaremos el concepto establecido por el código penal Español, que en un artículo 26° sostiene “todo soporte material que enuncia o incorpore los datos, hechos o cuentos con validez probada” lo que puede dar lugar a importancia jurídica en una definición e inclusive de importancia principal para incorporar una independencia para hacer real, mucho más lejos de ahondar diversas leyes positivas sobre los patrimonios de la historia documental, los que pueden destacar una complejidad la Catalana ley 9/1993 de 30 de setiembre del patrimonio cultural de Catalán, que es definido” Toda expresión en lenguaje oral, escrito, imágenes o sonidos, codificado o natural, compilado en cualquier momento o tipo de soporte material o expresión gráfica que constituya un testimonio de las funciones y las actividades sociales de las personas y de los grupos de la humanidad, con exclusión de sus obras o trabajos de investigación o su instauración.

Las demostraciones sobre las funciones de las organizaciones vienen establecidas por actividades internas en la gestión documental de los que podemos mencionar:

- **Los documentos administrativos de valor:** documentos de una utilidad en cada una de las oficinas para tramitar asuntos de interés que dejan firmeza en las actividades organizacionales.
- **Los documentos que tenga valor legal,** son la documentación que deja evidencia coherentemente demostrable de derecho o deberes establecidos en las leyes
- **Los documentos valor a nivel Fiscal,** todos los documentos inmersos con las operaciones contables de las organizaciones para cumplir con las obligaciones tributaria.
- **Los documentos que tenga valor de informativo,** aquellos documentos que muestran explicaciones o esclarecedoras en la tramitación para interés de usuarios y la propia organización
- **Los documentos con un valor histórico,** con este tipo de documentación podemos estar informados con la historia de la organización y que estén al servicio de la comunidad

Esta serie de documentos son de interés de las instituciones especialmente de las municipalidades, los que se deben de tener en cuenta su conservación, y su forma de archivar teniendo en cuenta ciertas reglas o normas que faciliten encontrar en el momento que uno necesita, ya sean documento informativo o de interés poblacional, que todo ellos se encuentran archivados en los municipios.

2.2.1.3 El ciclo en la vida de la documentación

En la administración documentaria, introduce un nuevo concepto, que se convirtió rápidamente en principio o paradigma para la ciencia archivística. Siendo los archivos elementos de suma importancia para este estudio, es primordial entender el ciclo de vida de los documentos. Según su enunciado, este nuevo

paradigma ayudará que se gestionen los documentos con más cuidado y la aplicabilidad de una mejor estrategia para su mantención.

Cruz (2006). Entendió como: “una información relacionado con lo documental tiene una vida análoga a la de un organismo biológico, el cual nace (período de creación), vive (período de mantenimiento y uso) y muere (período de expurgo)” (p.23). De acuerdo a la opinión de autor entonces la gestión de documentos tiene un inicio un proceso y un fin, y cada uno de ellos tiene su trato de diferente manera, un inicio, es el momento que el documento ingresa a la municipalidad, teniendo en cuenta su objetivo que persigue será derivado a las diferentes instancias para su tratamiento y atención. En esa misma línea al dar el tratamiento estará seleccionado en la oficina que requiere su atención, será conservado allí hasta el momento que demore el tratamiento para luego pasar a su destino final, como es el archivamiento. En esta última etapa se considerará también de acuerdo a la importancia que tiene dicho documento, si es posible clasificándolo para ser archivado de acuerdo a ello y ser identificado de acuerdo a su grupo al cual pertenece, permitiendo su fácil identificación.

Aunque este concepto ha recibido críticas, sobre todo en los últimos años, por presentar una división en tres edades demasiado estricta, y por los problemas que genera en un entorno digital, su uso está muy extendido, siendo la base para el establecimiento del sistema de archivo en muchas instituciones, entre ellas, los archivos en algunas universidades que manejan las archivísticas. En contraposición al ciclo de vida, está el concepto de continuidad de los documentos, enunciado por la archivística australiana, según el cual no existen etapas separadas en la vida de los documentos, sino que es una continuidad, por lo que la gestión de los documentos debe ser contemplada como un proceso continuo.

Estrada (2007) manifestó de la siguiente manera:

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).

Si se adopta el concepto de ciclo de vida de forma no restrictiva se puede adaptar perfectamente, como se ha hecho en algunas experiencias referentes al sistema de gestión documental. Siguiendo las disposiciones del Reglamento del Archivo General de la Universitat Jaume I, el sistema archivístico está estructurado en tres archivos, en función de las etapas sucesivas del ciclo de vida de los documentos. Estas etapas, a partir de las que se definen las transferencias, son las siguientes:

- Período de vigencia administrativa de los documentos, es decir, 5 años desde la finalización de su tramitación. Los documentos son custodiados en los archivos de gestión.
- Finalizado este plazo los documentos son transferidos al archivo intermedio durante un período de 25 años.
- Los documentos de conservación permanente pasan a formar parte del archivo histórico.

No obstante, estos plazos generales están sujetos a variaciones en función de las características y valores de cada serie documental que se presenten de acuerdo a las circunstancias. Los plazos definitivos para cada serie son aprobados por la comisión de valoración documental.

2.2.1.4. Documentos de archivo

De acuerdo a la opinión de, Romero, (2007) quienes manifestaron que: “El documento es el objeto sobre el que el archivero realiza sus actividades profesionales, el componente básico alrededor del cual giran todas las funciones de un archivo. Por tanto, sin documentos no hay archivo ni archiveros” (p, 27). Con esta afirmación queda justificada la necesidad de definir el documento de archivo, en general, y en particular de los archivos municipales, como objeto de estudio de la presente tesis.

En todas las instituciones y organizaciones, y así lo refleja la doctrina archivística y la legislación peruana como es, la Directiva N° 001-2018-AGN/DNDAAI, que tiene como objetivo de Orientar las acciones archivísticas a ser implementadas en el procedimiento de autorización de eliminación de documentos innecesarios de los archivos de las entidades del sector público y establecer pautas y directrices para su funcionamiento. Existen diferentes tipos de documentos, definidos de manera genérica como “toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos.

Estos documentos conforman los sistemas de información de las instituciones y todos los autores coinciden en diferenciar dos grandes grupos de documentos: documentos informativos, de referencia o externos, y documentos de archivo u orgánicos. En síntesis, los primeros son generados o adquiridos por las instituciones con una única finalidad de información. Suelen ser ejemplares múltiples, no exclusivos y con derechos de propiedad intelectual; son gestionados por los servicios bibliotecarios o documentales de la institución. Se trata de libros, revistas, periódicos, bases de datos, material audiovisual, etc. En cambio, los documentos de archivo son generados por la institución en el desarrollo de las funciones y actividades que le son propias de acuerdo.

Una definición más amplia de acuerdo a Sánchez, (2011), y completa del documento de archivo es la siguiente:

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

De acuerdo al autor el documento más completo que puede brindar información en todas sus dimensiones es el archivo, el que demuestra que los procedimientos, los pasos que se han tomado en el momento de brindar la información, y hacen evidenciar que ha existido el documento que han sido creados, utilizados, consiste en la combinación de los contenidos, en muchas oportunidades se demuestran en software en las que se presentan.

2.2.1.5. Las Dimensiones en la gestión Documental

Dimensión 1: Administración documental

Tratar de una gestión documental, conlleva todo un periodo del proceso documentario, es decir el manejo secuencial y coherente que debe darse con los documentos, desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la institución, en nuestro caso de la municipalidad.

Contando con la información del Instituto de acceso a la información Pública del distrito federal (2007) mencionó relacionado al tema de la siguiente manera:

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

Siendo entendida la gestión de documental, teóricamente y metodológicamente, cabe hacer mención, con esta nueva forma de conceptualizar la administración significa que se dedican a buscar nuevas estrategias y metodologías a fin de volver la atención con mayor eficiencia para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios archivísticos, así como la forma de su organización, para ello se tendrá en cuenta los siguientes indicadores, Almacenamiento de documentos, perdida de documentos, Espacio asignado al Archivo de documentos, Clasificado por series documentales, búsqueda de documentos, se utiliza estrategias para la conservación, como también se conservan los documentos sin ninguna precaución

Dimensión 2: Documentación

La documentación es entendida, como una serie de pasos que se debe seguir, para tratar de armarlo si consiste de varias páginas, para que pueda tener todo el cuerpo que integra el documento.

En el diccionario de terminología citado por Cruz, (2011) define:

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

Y señaló que los elementos que lo caracterizan son:

- a) soporte que le proporciona corporeidad física, y pudiendo ser desde una tabla de barro hasta un dispositivo electrónico como USB.
- b) La información que transmite y contiene.
- c) El registro de la información en el soporte, ya sea por medio del uso de tinta, impulsos electromagnéticos u otros.

Como lo menciona el autor, son elementos que van servir de como prueba, para consulta debido a que tienen información requerida, para poder brindar al usuario o realizar cualquier tipo de trabajo de esta naturaleza como:

- a) soporte que le proporciona corporeidad física, y pudiendo ser desde una tabla de barro hasta un dispositivo electrónico como USB.
- b) La información que transmite y contiene.
- c) El registro de la información en el soporte, ya sea por medio del uso de tinta, impulsos electromagnéticos u otros. Como indicadores se utilizaron, la atención directa, la eficacia, seguridad del cumplimiento de funciones, así como el compromiso del usuario.

Dimensión 3: Conservación

Está referido a la forma y manera como se conservan la documentación que tienen las instituciones, en este caso, las municipalidades tienen una serie de documentos y de importancia para la población, y ello depende de la forma como lo administra y le da mantenimiento para la conservación de dichos documentos, en esta dimensión se tienen como indicadores, la forma o estrategia que se utiliza para su mantenimiento, o simplemente se conserva a si a la deriva.

2.2.2. Satisfacción de usuarios

2.2.2.1. Definición

Davis y Newstrom (2003), definieron como: *“un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”* (p.46). De acuerdo a la definición de los autores, estas emociones de los usuarios tienen que ver mucho con el tipo de atención que deben ejecutarse durante el tiempo relacionado con la municipalidad.

Esta satisfacción en el usuario, está relacionada con tres actitudes bien justificadas en los empleados, los que mencionamos a continuación.

Dedicación al trabajo.

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional.

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Castro Prieto (2003) dio su opinión de la siguiente manera:

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

En su opinión el autor deja claramente que la satisfacción que tenga el usuario, va realizarse de acuerdo al estado de ánimo que reciba el usuario, pudiendo convertirse su satisfacción en completo, medianamente, o de insatisfacción cuando no cubre sus expectativas.

Estado de ánimo al momento de ser atendido.

Los estados de ánimos de usuarios relacionado con el servicio que reciben son bastante solícitos, en tanto pueden variar en el mismo día, en horas o minutos, este tipo de actitudes son los llamados estados de ánimo en las actividades laborales de las personas. Podemos mencionar los intervalos en los negativos y los positivos con relación con su trabajo, en tanto es frecuente que en momentos pueden mostrar más energía, actividad con mayor entusiasmo, situación que demuestra de manera imaginable produce mayor atención para atención de los clientes, ocurre menor ausentismo más creatividad y mucho mejor cooperación entre las personas.

Por su parte, Coutler y Robbins (2005), señalaron las características de los colaboradores en las que son afectados sus percepciones como pueden ser: los valores, las necesidades y los rasgos personales.

Tratar de actitudes de las personas en su generalidad los que son adquiridos en periodos, la satisfacción o insatisfacción en las actividades laborales en función teniendo en cuenta que cada vez adquiere más información acerca de las actividades que le corresponde desarrollar, sin embargo su satisfacción en su trabajo será más dinámico, al disminuir con mayor fluidez, como señalan algunos autores que la satisfacción laboral es un gran motivo consigo mismo, es decir el trabajador manifiesta su satisfacción con actitud positiva en las organizaciones para lograr otros consigo a los usuarios satisfecha.

2.2.2.2. Las causas de satisfacción

Los usuarios estarán satisfechos, en función no solo de los niveles de atención y muy por el contrario sino por la envergadura que los trabajadores les brinde el servicio por lo que causa felicidad y bienestar en las personas o infelicidad.

Los profesionales alcanzan satisfacción, en la medida que influye muchos factores (con los valores personales, con el grado de responsabilidad, tener sentido de éxito en lo profesional, sus niveles de aspiraciones, los grados de libertad que puede producir su trabajo como otros) en tanto tenga mayor nivel profesional, las personas tienen mayor aspiraciones de satisfacción procurando cubrir expectativas en cuanto al logro de proyectos, propósitos y aportes que aportan resultados favorables para la organización y con ello mejore la imagen corporativo.

2.2.2.3. Resultados alcanzados de satisfacción.

Las satisfacciones en la atención tienen variedades con las ramificaciones en las personas, consigue conmover sus cualidades frente a la convivencia con las familias. Para el mismo su salud física y mental a lo largo de su vivencia vida, situación que se relaciona en las acciones y buena salud logrando eliminar el absentismo y constantes cambios de puestos, pretextando situaciones que perjudicaría a la organización

Las más conocidas secuelas de la insatisfacción de los usuarios es el absentismo causando ingredientes ocasionando peligros para el normal funcionamiento de las organizaciones. Sus consecuencias de la insatisfacción de los usuarios son:

- Alejamiento.
- Severidad a las innovaciones
- Escases en iniciativas.
- Incremento de accidentes.
- Disminución en la producción.
- Problemas para trabajar en grupo

Tratar temas como la satisfacción según el autor Robbins (2004) es:

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

Las satisfacciones, dependerá entonces a cada uno, del momento como se encuentra motivado con su trabajo, el momento emocional con que se encuentra en el momento de estar ejecutando el trabajo, las interacciones entre sus colegas laborales y con los demás.

Años de carrera profesional.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas

previas. Si, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

2.2.2.4. Dimensión de la Satisfacción del Usuario.

Dimensión 1: Validez

La validez de la satisfacción del usuario, van estar orientados cuando el servicio cobertura todas sus expectativas de atención que la persona requiere, de tal manera que emocionalmente este contento por la atención sin ninguna preocupación, tranquilo por haber cobertura do todas las expectativas. Se consideraron los indicadores como son, atención correcta y eficacia.

Dimensión 2: Lealtad.

Esta satisfacción completa del usuario, le va llevar a ser leal con la institución, en este caso con la municipalidad de Huari, comprometiéndose ser leal, sin tergiversar los servicios que brinda dicho servicio, se han tomado como indicadores seguridad del cumplimiento de funciones, compromiso del usuario.

2.3. Definiciones conceptuales

Identificación del documento:

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

Detalles del documento:

Se debe considerar las especificaciones que deben contener los diferentes documentos para ser elaborados según sus necesidades.

Formatos:

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

Elaboración de documentos:

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

Copias:

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

Tipo de documento:

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

2.4 Formulación de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

La gestión documental tiene relación directa en su satisfacción de usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.

2.4.2. Hipótesis específica

- a) La Administración documental es relacionada en forma directa y su satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.
- b) La Documentación es relacionada en forma directa con sus satisfacciones de los usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.
- c) La Conservación documental es relacionada en forma directa y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

CAPITULO III, METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

Nuestro trabajo de investigación es de tipo aplicado, por cuanto busca información con la finalidad de poder aplicar en forma inmediata a la realidad los que surtirán efectos modificatorios, es decir presentara soluciones a problemas prácticos (Díaz, Escolana, Castro, León & Ramírez, 2013)

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación empleada es descriptiva y explicativo, por cuanto su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para el efecto se integran diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos (INEGI, 2005)

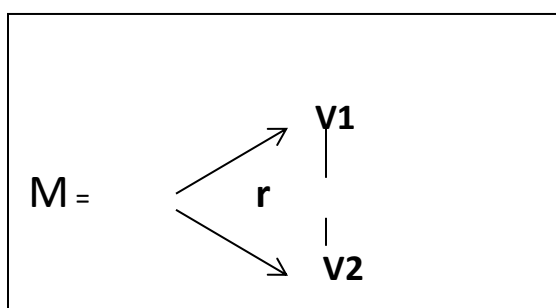
3.1.3. Diseño

La presente investigación es de diseño no experimental, tipo transversal, correlacional causal, en tanto que las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular sus variables de estudio. Se dice que es transversal porque la información se podrá recolectar en un solo momento y es correlacional causal, porque se dirige a la comprobación de las hipótesis y sus causales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

3.1.4. Enfoque

El trabajo de investigación tiene enfoque mixto, “en esta clasificación se ha podido agrupar algunas tesis en las que, hemos tomado en cuenta el tema de investigación y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques, el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011)

El diseño de la presente investigación se muestra en el siguiente cuadro:



Interpretando el diagrama

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: Gestión documental

V2= Variable: Satisfacción Laboral

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población:

De acuerdo a la sustentación de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235),

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

La población está constituida por 120 usuarios de la municipalidad provincial de Huari Ancash, 2018. en un lapso de concurrencia semanal.

3.2.2. Muestra:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). Aplicando la formula estadística, la muestra para nuestro estudio está constituida por los 92 usuarios de la municipalidad de Huari.

La muestra se seleccionó teniendo en cuenta la formula general:

CALCULADORA PARA "N" FINITA	
N	120
Z	1.960
P	0.5
Q	0.5
E	0.05



Tamaño muestra	
no =	92

1 - α	95%
Error Muestral (E)	5%

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1. Definición Conceptual

Variable x = Gestión documental.

Siendo un sistema que se utiliza para realizar gestiones, es necesario que este esté ordenado sistematizado a fin de que facilite la gestión, estando ordenado claramente para cumplir un determinado fin como es ayudar a la gestionar los documentos de una institución municipal. Para ello el personal quien debe conducir la gestión de la documentación debe estar capacitado también de tal manera, que conozca cómo debe ejecutar y realizar la gestión durante el tiempo que le toque conducir. Sánchez (2014)

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 1. *Operacionalización de Variables e Indicadores*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel /Rango
Gestión Documental	Administración Documental	- Provisión de la documentación	1,2	Bajo Moderado Alto
		-Desaprovechada documental	3,4,5	
		-Lugar establecido para el archivo documental	6,7	
	Documentación	-Clasificación en catálogos	8,9,10,11	
		-Indagación de la documentación	12,13,14	
	Conservación	-Se atiza estrategias para conservación	15,16,17	
		-Se conserva sin ninguna precaución	18,19,20	

Variable Y = Satisfacción del Usuario.

3.3.3. Definición Conceptual.

Los autores Davis y Newstrom (2003), definieron como, el conjunto de los sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo De acuerdo a la definición de los autores, estas emociones de los trabajadores tienen que ver mucho con el tipo de trabajo que deben ejecutarse durante el tiempo relacionado con la empresa.

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 2. *Operacionalización de Variable Y e Indicadores*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel /Rango
Satisfacción de Usuarios	Validez	-Atención correcta	1,2,3,4,5	Bajo Moderado Alto
		-Eficacia.	6, 7,8,9,10	
	Lealtad	-Seguridad del cumplimiento de funciones	11,12,13,15	
		-Compromiso del usuario.	16,17,18,19,20	

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas a emplear

Instrumento

Para la evaluación de las variables se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos de cada variable.

3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco utilizamos los cuestionarios apropiados para poder acopiar resultados. Para nuestra investigación se utilizó cuestionarios, tomando en cuenta que según el autor Carrasco (2013)

Los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. (p.318)

Para obtener resultados en nuestro trabajo, fue procesado con cuestionarios conteniendo 20 preguntas en cada una de las variables incluyendo sus componentes, con una finalidad y recoger información necesaria de versión de los actores para la población, testimonios que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. *Escala de Likert.*

B	Bajo	1
M	Moderado	2
A	Alto	3

Validez

Entendemos por validez al grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013, p.142). En este sentido fue necesario validar el instrumento para que tengan un grado óptimo de aplicabilidad, por ello el constructo del instrumento, fueron validados según la opinión de juicio de expertos.

Validez de la Variable 1

Considerar su validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 1, se envió a los expertos para validar el constructor, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. *Validación por expertos variable 1.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaborado por el investigador

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la Muestra.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Alfa de Crombach	N de elementos
0,874	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

Validez de la Variable 2

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 2, se envió a los expertos para validar el constructo, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos de la especialidad, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. *Validación por expertos variable 2.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaboración del investigador.

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable al Grupo Muestral.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

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

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items

ST²: Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Crombach

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable : -1 a 0
Baja confiabilidad : 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad : 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad : 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad : 0.9 a 1

. *Alfa de Crombach.*

Alfa de Crombach	N de elementos
0,836	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable y tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, para el proceso de información se usó Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, cuyos resultados son presentados en tablas y gráficos estadísticos.

Habiendo obtenido los datos para su procesamiento, se tabularon usando la escala de Stanones, obteniendo como resultado lo siguiente:

NIVEL	RANGO
BAJO	≤ 2
MODERADO	= 3
ALTO	= 4

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Después de haber recogido la información de nuestros encuestados, y haber sometido a proceso de interpretación mediante la estadística descriptiva, a continuación, iniciaremos la interpretación de los resultados.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	31	33,7%
	Moderado	53	57,6%
	Alto	8	8,7%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

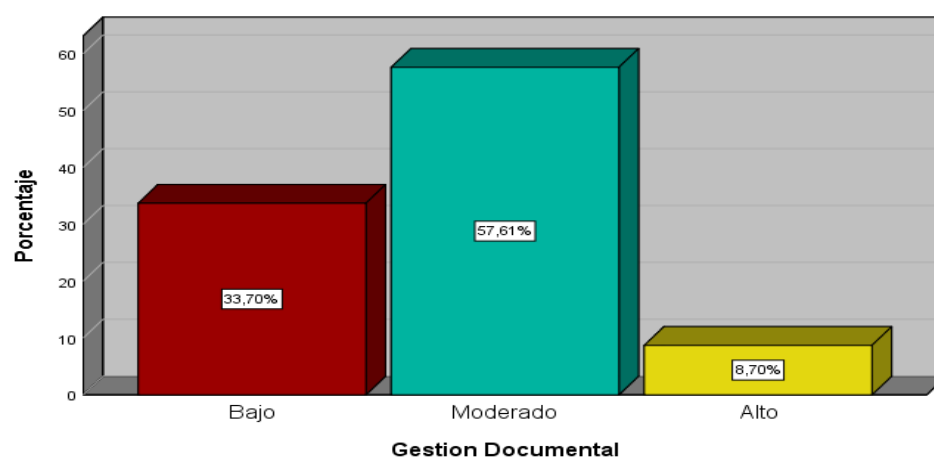


Figura 1. Gráfico de la variable gestión documental

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 6 y figura 1, podemos observar que, 31 de los encuestados responden que la gestión documental tiene un nivel bajo, representando el 33.7 % de los encuestados, 53 de los encuestados consideran que es moderado representando el 57.6%, además 8 de los encuestados que representan el 8.7%, confirman que es de nivel alto.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la administración documental y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	37%
	Moderado	48	52,2%
	Alto	10	10,9%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

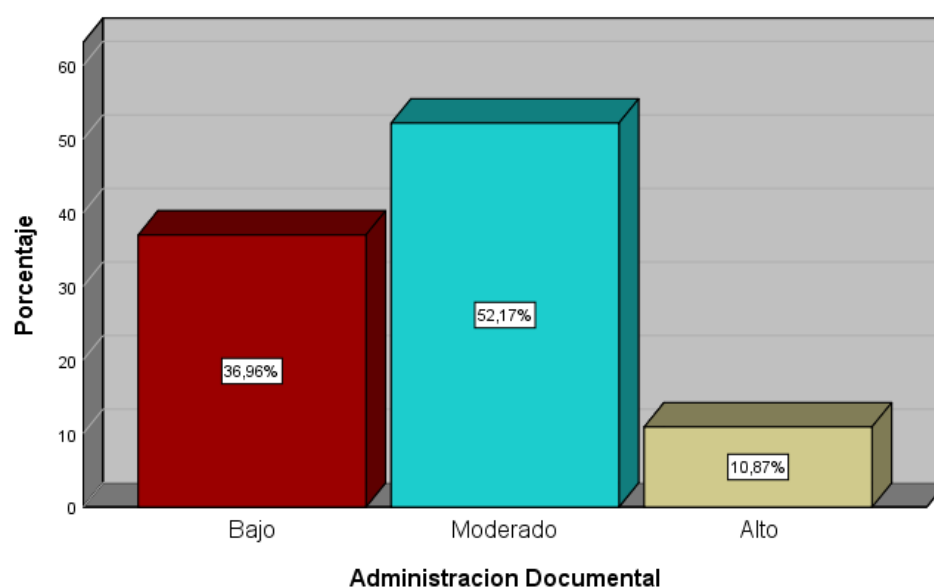


Figura 2. Gráfico de la dimension administracion documental variable gestion documental

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 7 y figura 2, podemos observar que, 34 de los encuestados responden que la administración documental tiene un nivel bajo, representando el 37 % de los encuestados, 48 de los encuestados consideran que es moderado representando el 52.2%, además 10 de los encuestados que representan el 10.9%, confirman que es de nivel alto.

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión documentación y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	28,3%
	Moderado	25	27,2%
	Alto	41	44,6%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

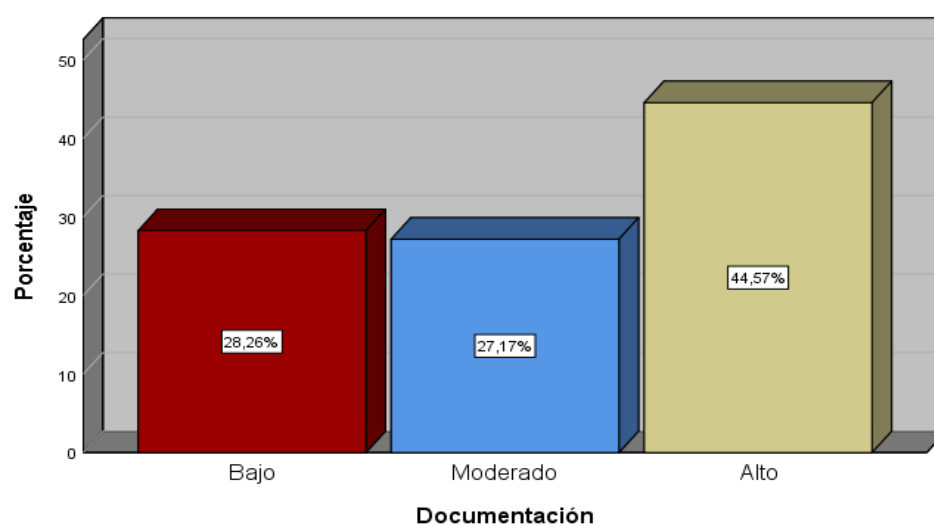


Figura 3. Gráfico de la dimensión documentacion variable gestion documental

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 8 y figura 3, podemos observar que, 26 de los encuestados responden que la documentación tiene un nivel bajo, representando el 28.3 % de los encuestados, 25 de los encuestados consideran que es moderado representando el 27.2%, además 41 de los encuestados que representan el 44.6%, confirman que es de nivel alto.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conservación y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	16,3%
	Moderado	50	54,3%
	Alto	27	29,3%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

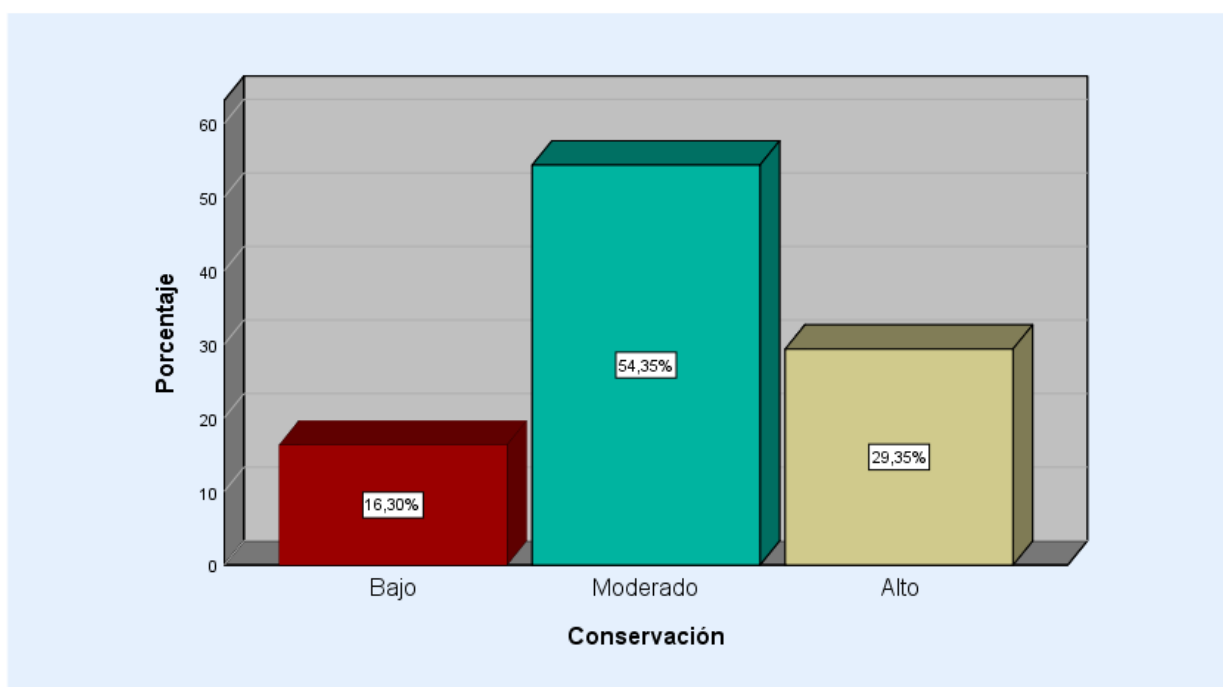


Figura 4. Gráfico de la dimension conservacion variable gestion documental

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 9 y figura 4, podemos observar que, 15 de los encuestados responden que la conservación tiene un nivel bajo, representando el 16.3 % de los encuestados, 50 de los encuestados consideran que es moderado representando el 54.3%, además 27 de los encuestados que representan el 29.3%, confirman que es de nivel alto.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	31	33,7%
	Moderado	53	57,6%
	Alto	8	8,7%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

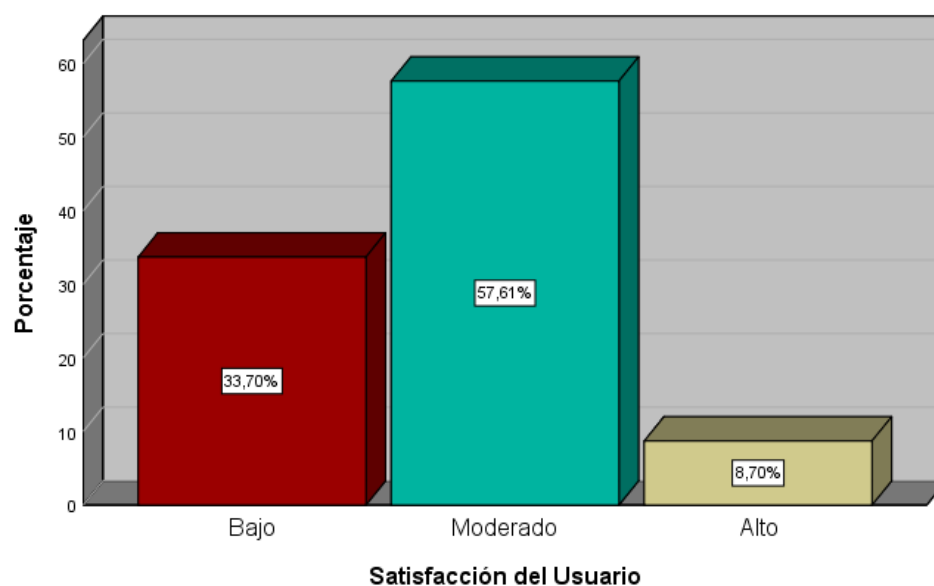


Figura 5. Gráfico de la variable satisfacción del Usuario.

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 10 y figura 5, podemos observar que, 31 de los encuestados responden que la satisfacción del usuario tiene un nivel bajo, representando el 33.7 % de los encuestados, 53 de los encuestados consideran que es moderado representando el 57.6%, además 8 de los encuestados que representan el 8.7%, confirman que es de nivel alto.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión validez y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	32,6%
	Moderado	52	56,5%
	Alto	10	10,9%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

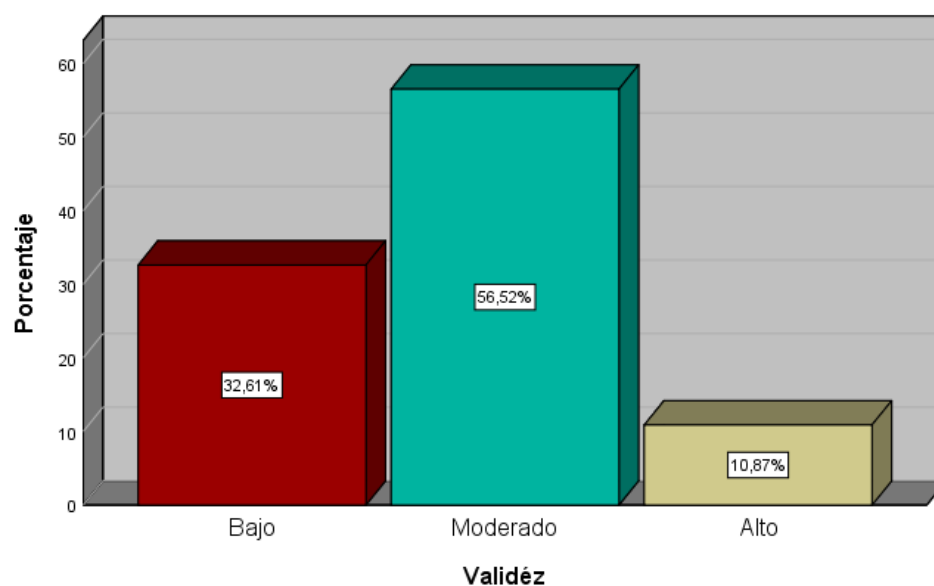


Figura 6. Gráfico de la dimensión validez de la variable satisfacción del Usuario.

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 11 y figura 6, podemos observar que, 30 de los encuestados responden que la validez tiene un nivel bajo, representando el 32.6 % de los encuestados, 52 de los encuestados consideran que es moderado representando el 56.5%, además 10 de los encuestados que representan el 10.9%, confirman que es de nivel alto.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión documental y la lealtad del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	31	33,7%
	Moderado	42	45,7%
	Alto	19	20,7%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

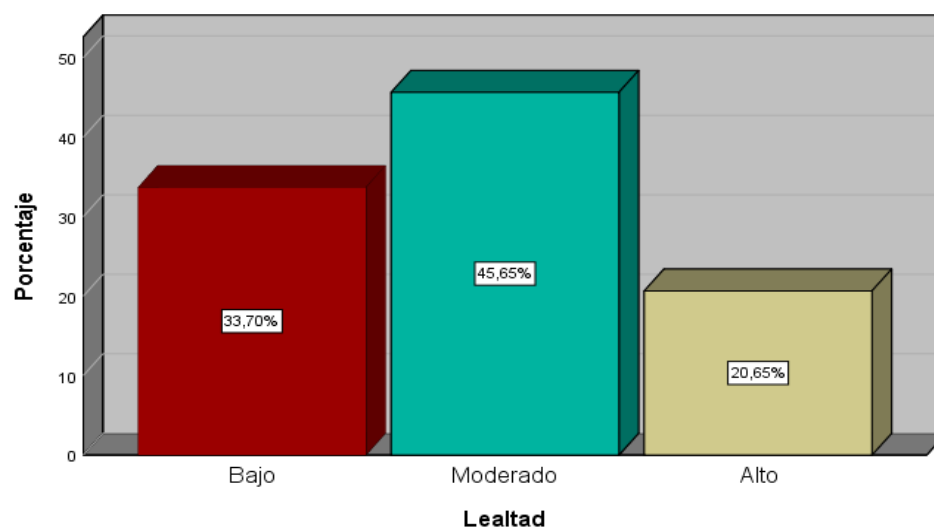


Figura 7. Gráfico de la dimension lealtad de la variable satisfaccion del Usuario

Interpretación.

Al realizar el análisis en la tabla 12 y figura 7, podemos observar que, 31 de los encuestados responden que la lealtad tiene un nivel bajo, representando el 33.7 % de los encuestados, 42 de los encuestados consideran que es moderado representando el 45.7%, además 19 de los encuestados que representan el 20.7%, confirman que es de nivel alto.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H_0 = La gestión documental no tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

H_1 = La gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, sometemos a una prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 13. Prueba de normalidad de la gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari 2018

	Satisfacción del usuario	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	Gl	Sig.
Gestión documental	Bajo	,485	39	,000
	Moderado	,538	40	,000
	Alto	,438	13	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 13 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,000 y 0.000 siendo este menor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución no normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, donde la variable gestión documental se relaciona con la satisfacción del usuario.

Tabla 14

Correlación de la prueba de hipótesis general.

			Gestión documental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	92	92

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

En la tabla 14 se observa que: existe relacionan fuerte entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,920, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis Especifica 1.

H_0 = La administración documental no se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

H_1 = La administración documental se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Tabla 15

Correlación de la *prueba de hipótesis específica 1*.

			Administración Documental	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Administración Documental	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 15 se observa que: existe relacionan moderada entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,529, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La administración documental se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Prueba de hipótesis Especifica 2.

H_0 = La documentación no se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

H_1 = La documentación se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Tabla 16

Correlación de la *prueba de hipótesis específica 2*.

			documentación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	documentación	Coefficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Satisfacción de usuario	Satisfacción de usuario	Coefficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 16 se observa que: existe relacionan de fuerte confiabilidad entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,888, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La documentación se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018.

Prueba de hipótesis Especifica 3.

H_0 = La conservación no se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

H_1 = La documentación se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Tabla 17

Correlación de la *prueba de hipótesis específica 3*.

			conservación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	conservación	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 17 se observa que: existe relacionan de alta confiabilidad, entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,918, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La documentación se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de Resultados

El objetivo principal de esta investigación fue, conocer la relación que existe entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari, 2018, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener conocimiento para poder tener una visión clara referente a estas dos variables objeto de nuestro estudio.

Para el logro de los objetivos de la presente investigación se aplicó, los cuestionarios de las variables 1 y 2 graduado en la escala de liker, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionados mediante el uso de la formula, previamente la encuesta fue elaborada en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente.

- Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de Berrios (2015) quien llega a los resultados de su investigación, muestran que la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad del sistema de trámite documentario ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$). Los usuarios manifiestan estar satisfechos porque ha optimizado la gestión del trámite documentario en la universidad, dando un mejor servicio a los otros usuarios de la comunidad universitaria (Trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos) y padres de familia, mejorando de esta manera la visión de la universidad ante la sociedad. La satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas está asociada con la calidad de uso del sistema de trámite documentario ($\chi^2=15.917$ y $P=,003$). El sistema es fácil de manejar, es eficiente y confiable por las opciones que dispone, además creen que es seguro y por ello lo usan frecuentemente en la gestión de trámite documentario.

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel bajo y moderado en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel moderado llega ocupar una frecuencia mayor moderado frente al nivel bajo. Es así que en la variable 1, gestión documental se observa que el 33.7% de los encuestados manifiestan que es de nivel bajo, 57.6% de nivel moderado, solamente el 8.7% lo ubica en el nivel alto, evidencias claras que la gestión documental no es aceptable por la mayoría, lo que significa realizar trabajos en esta variable a fin de ubicarlo en el nivel alto. De la misma manera en la variable 2, satisfacción del usuario, el 33.7% de los encuestados manifiestan que es de nivel bajo, el 57.6% contestan que es moderado, el 8.7% manifiestan que es de nivel alto, lo que significa que no existe una satisfacción del usuario con la atención que se le brinda

En esa misma línea se observan que las dimensiones todas oscilan entre bajo y moderado, tal es el caso, en la dimensión administración documental se aprecia que el 37% de los encuestados lo ubican el nivel bajo, 52.2% en el nivel moderado, y 10.9% en el nivel alto, en ese mismo sentido, en la dimensión documentación el 28.3% de los encuestados lo ubican en el nivel bajo, el 27.2% en nivel moderado, 44.6% en el nivel alto. En la dimensión conservación 16.3% lo considera en el nivel bajo, el 54.3% lo ubican en el nivel moderado, 29.3% en el nivel alto. De igual manera en la dimensión validez el 32.6% lo ubican en el nivel bajo, 56.5% lo ubican en el nivel moderado, y el 10.9% lo ubican en el nivel alto, en la dimensión lealtad 33.7% lo ubican en el nivel bajo, el 45.7% en el nivel moderado, 20.7% lo ubican en el nivel alto.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada, fuerte y alta confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre la gestión documental y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huari, 2018, arroja una correlación de alta confiabilidad siendo de 0.920, La Hipótesis Especifica 1, demuestra una moderada relación cuya correlación es de 0.529, la hipótesis 2

demuestra que existe fuerte relación, cuyo coeficiente es de 0.888, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación fuerte, cuya correlación es de 0.918.

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3. Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

5.2. CONCLUSIONES.

Primero: Se alcanzó el objetivo general y se comprobó la hipótesis. La investigación realizada permitió lograr apreciar, según los resultados de gestión documental, la incidencia en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Huari en el periodo 2018. Llegando a demostrar que: La gestión documental tiene relación directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari 2018

Segundo: Los porcentajes de apreciación de los encuestados se mantiene en el nivel moderado, lo cual indica que el usuario no está satisfecho con la atención, quedando un espacio de realizar más trabajo a fin de lograr llegar al nivel alto, se llegó a demostrar que: La administración documental se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Tercero: Existe relación de fuerte confiabilidad entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,888, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La documentación se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Cuarto: Existe relación de alta confiabilidad, entre las dos variables, donde la correlación es positiva de 0,918, al comparar los signos de decisión se tiene que la significancia (bilateral) es = 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 3, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La conservación se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

5.3. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Obtenido los resultados de la investigación, recomendamos a los funcionarios de la municipalidad provincial de Huari, implementar planes y programas que conlleve una mejor administración documental, que permita una atención más personalizada, sistematizada y con mayor dinamismo tomando en cuenta que actualmente los usuarios tienen el tiempo bastante limitado y espera de sus instituciones públicas atención inmediata y alcanzar satisfacción con el servicio que presta el gobierno local.

SEGUNDO: Recomendamos implementar y mejorar la infraestructura del ambiente que corresponde a la administración documental, que permita visualizar la documentación y sea más dinámico el flujo en la tramitación y/o administración documental y de fácil acceso para los colaboradores e información a los usuarios en tiempo record.

TERCERO: Recomendamos que los funcionarios de la municipalidad implemente programas de capacitación en temas de calidad de atención al cliente y la documentación orientado a satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, para generar identidad con el gobierno local.

CUARTO: Recomendamos a los funcionarios que implementen archivadores y usen las nuevas tecnologías en cuanto a la conservación de los documentos.

CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliografía.

Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001) “*Gestión del conocimiento y Gestión de la información*”. Boleta del Instituto Andaluz de Patrimonio histórico. Año 8, No. 34, pp. 226-230.

Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima Editorial San Marcos. pp. 471. ISBN: 9972-34-242-5.

Conde, J (2015) “*Propuesta metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública*” (tesis de pregrado) Universidad Educación a Distancia UED.

Robbins, P y Coulter, M. (2010). *Administración del Talento Humano* (3era edic) Editorial. Prentice Hall. México

Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5a Ed.) Guadalajara - México Editorial Mc Graw.

Liberato A y Navarro E (2015) “Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER” (tesis pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú”

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. (2da edición). Lima –Perú. Editorial San Marcos

6.2. Fuentes hemerográficas

Cruz Mundet, José. (2012) “Archivística: gestión de documentos y gestión de archivos”. Revista Española de Documentación Científica 36(4), octubre diciembre 2013 ISBN: 978-84-206-0952-2; ISSN-L: 0210-0614.

Sánchez, A. (2014) “La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial”. Enlace Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, año 11, No. 2, pp.25-50

Sanchís Moreno (2011) “Los archivos de la oficina: Una síntesis para su Gestión” (6ta edición) Valencia –España. Editorial: Tirant lo Blanch

Soler, Joan. (2008) “La preservación de los documentos electrónicos”. (1era. Edición), Barcelona-España. Editorial: UOC, impresión: Bookprint.

6.3. Fuentes documentales

Berrios, M. (2015) “Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso universidad Ricardo

Castro Prieto, M (211). “*Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena*”, (tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima – Perú

Caminal, J. (2011).” La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios”. Revista Calidad Asistencial. 16:276-279

Carrión, E (2015) “*Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón DURÁN*” (tesis de pregrado) Universidad de Guayaquil –Ecuador.

CRUZ MUNDET, J.R. (2006) “*Manual de Archivística*”. (2da, edición) Madrid. España Editorial: Fundación Sánchez Rupérez,

DIRECTIVO N° 001-2018-AGN/DNDAAI norma para la eliminación de documentos de archivo en las entidades del sector público

Palma” (tesis pregrado) Universidad Ricardo Palma

Quispe, Y. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”. (Tesis de pregrado) Universidad María Arguedas –Andahuaylas -Perú

ROMERO TALLAFIGO, M (2007) “*Archivística y archivos soportes, edificio y organización*” (4ta, edición) Guadalajara - México. Editorial: Carmona S&C.

RUSSO, P. (2009). “*Gestión documental en las organizaciones*” (6ta, edición) Bogotá -Colombia Editorial: UOC.

SIERRA, S Y NEIRA, C. (2013) “*diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la empresa COLGRABAR*” (tesis de posgrado) Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá Colombia,

6.4 Fuentes electrónicas.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión documental y Satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuál será la relación entre la gestión documental y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la administración documental y su satisfacción de usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018?</p> <p>¿En qué medida se relaciona con la documentación y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la conservación y su satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018?</p>	<p>General Determinar cuál es su relación entre la gestión documental y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Identificar de qué manera se relaciona la administración documental y su satisfacción de usuarios en la municipalidad provincial de Huari, 2018.</p> <p>Especificar su relación entre documentación y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.</p> <p>Mencionar como está relacionado la conservación y su satisfacción de usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.</p>	<p>General La gestión documental tiene relación directa en su satisfacción de usuarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La administración documental es relacionada en forma directa y su satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.</p> <p>La documentación es relacionada en forma directa con sus satisfacciones de los usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.</p> <p>La conservación documental es relacionada en forma directa y su satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.</p>	<p>X: Gestión documental</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Provisión de la documentación. *Desaprovechada documental. *Lugar establecido para el archivo documental. *Clasificación en catálogos. *Indagación de la documentación. *Se atiza estrategias para conservación. *Se conserva sin ninguna precaución. <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> *Atención correcta. *Eficacia. *Seguridad del cumplimiento de funciones. *Compromiso del usuario. 	<p>La población Conformada por los 120 usuarios de la municipalidad de Huari-Ancash, 2018.</p> <p>La muestra Estará conformado por 92 usuarios de la municipalidad provincial de Huari Ancash, 2018.</p>	<p>Tipo: Descriptivo Correlacional</p> <p>Enfoque: mixto Cualitativo cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental Descriptivo correlacional y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy r --> Oy </pre> </div> <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Gestión documental.

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre, gestión documental. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Bajo 2) Moderado 3) Alto

Nº	PREGUNTAS	Valoración		
		1	2	3
DIMENSIÓN: Administración Documental				
01	¿Qué nivel de almacenamiento documental percibe en la municipalidad provincial de Huari?			
02	¿Cómo califica el nivel de traslado de archivadores al archivo Central?			
03	¿Su observación de los espacios asignado para archivo documental califica con qué nivel califica?			
04	¿La conservación de documentos más puntuales que nivel de calefacción considera?			
05	¿La pérdida de la documentación que nivel de calificación considera usted?			
06	¿La inmediata atención de la documentación a usuarios de la municipalidad provincial de Huari con qué nivel califica?			
07	¿El ordenamiento de la documentación por serie en qué nivel califica?			
DIMENSIÓN: Documentación				
08	¿La atención de las solicitudes de búsqueda de documentos de años anteriores qué nivel representa?			
09	¿Qué nivel le resulta encontrar documentos impresos almacenados con anterioridad?			
10	¿Las reproducciones realizadas de la documentación a qué nivel de calificación corresponden?			
11	¿Contar con archivo adicional de la documentación a qué nivel representa Por precaución sacan copias a los documentos de importancia para archivar?			
12	¿El tener la documentos de fácil acceso para su manipulación, con nivel califica?			

13	¿Cuál es el nivel por mantener documentos importantes en archivadores especiales?			
14	¿Todos los documentos tienen igual trato para efectos de uso?			
DIMENSIÓN: Conservación documental				
15	¿Hacer uso de técnicas especiales para poder conservar los documentos por más tiempo a que nivel corresponde?			
16	¿El trato especial para para conservación documental que nivel de trascendencia tiene?			
17	¿La estrategia para la conservación de documentos con nivel califica?			
18	¿Los documentos que son importantes tienen mayor consideración con respecto al resto?			
19	¿Guardar la documentación sin ninguna precaución de mantenimiento que nivel considera?			
20	¿El grado de manipulación documental en la municipalidad provincial de Huari con qué nivel califica?			

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Satisfacción del Usuario.

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre, satisfacción de usuarios. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Bajo 2) Moderado 3) Alto

Nº	PREGUNTAS	Valoración		
		1	2	3
DIMENSIÓN: Validez				
01	¿Considera usted buen nivel de atención de la persona que le brinda el servicio?			
02	Con que nivel califica la atención que muestra el personal a servicio de tramite documentario?			
03	¿Con que nivel califica las coordinación que realizan entre las demás áreas con fines de satisfacción de los usuarios?			
04	¿Con que nivel califica el servicio de atención al usuario que prestada en la municipalidad?			
05	¿La atención de la unidad de trámite documentario que nivel de atención tiene?			
06	¿La atención inmediata por los trabajadores de la municipalidad de Huari que nivel califica?			
07	¿Cuál es el Nivel calificativo que es importante para los usuarios?			
08	¿La preocupación de la municipalidad en capacitar a sus trabajadores para una atención adecuada con los usuario que nivel corresponde?			
09	¿El grado de satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huari, con nivel califica?			
10	¿Con que nivel califica el buen servicio de atención por los responsables en las áreas del concejo municipal?			
DIMENSIÓN: Lealtad				
11	¿A qué nivel corresponde su seguridad de atención por el personal de la municipalidad?			
12	¿Su frecuencia de solicitar servicios en la municipalidad de Huari, a qué nivel corresponde?			

13	¿Después de haber recibido la atención en la municipalidad cual es el nivel de retorno?			
14	¿Cuál es el nivel de contar con reemplazo ante una ausencia del encargado de trámite documentario?			
15	¿La atención de los trabajadores de la municipalidad de Huari, con qué nivel calificaría?			
16	¿El uso de herramientas tecnológicas por la municipalidad para buen servicio que nivel representa?			
17	Después de la atención, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una respuesta o nueva cita?			
18	¿Las capacitaciones a usuarios relacionadas con participación con la municipalidad que nivel califica?			
19	¿Cuál es el nivel de representar su recomendación a demás personas realizar gestiones en la municipalidad?			
20	¿El acto donde la municipalidad toma alternativas para asegurar el éxito en la atención al público con qué nivel califica?			

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20				
1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3	1	19	74
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3	1	19	67
3	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1	1	18	66
4	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3	3	24	69
5	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3	2	17	51
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2	3	17	52
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1	1	9	43
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4	3	21	61
9	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1	2	9	44
10	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5	3	26	77
11	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	3	2	2	3	2	1	13	48
12	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	4	3	4	3	3	2	19	70
13	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
14	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	4	4	4	4	4	3	23	75
15	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	3	3	5	2	3	2	18	64
16	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	4	4	2	3	19	56
17	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	3	5	5	3	4	2	22	72
18	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	2	5	5	3	2	1	18	60
19	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	4	1	4	4	3	19	65
20	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	5	2	1	1	1	2	12	44
21	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	1	1	1	5	18	61
22	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	5	5	4	2	1	18	54
23	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	3	2	3	2	2	1	13	46
24	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	4	4	4	1	2	2	17	55
25	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	3	4	4	5	26	77
26	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	4	4	4	2	4	3	21	65
27	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	4	4	5	3	4	3	23	73
28	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	4	5	29	84
29	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	29	91
30	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	65
31	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	29	96
32	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	5	29	91
33	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3	1	19	74
34	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3	1	19	67
35	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1	1	18	66
36	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3	3	24	69
37	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3	2	17	51
38	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2	3	17	52
39	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1	1	9	43
40	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4	3	21	61
41	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1	2	9	44
42	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5	3	26	77
43	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	3	2	2	3	2	1	13	48
44	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	4	3	4	3	3	2	19	70
45	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77

46	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	4	4	4	4	4	3	23	75
47	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	3	3	5	2	3	2	18	64
48	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	4	4	2	3	19	56
49	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	3	5	5	3	4	2	22	72
50	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	2	5	5	3	2	1	18	60
51	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	4	1	4	4	3	19	65
52	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	5	2	1	1	1	2	12	44
53	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	1	1	1	5	18	61
54	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	5	5	4	2	1	18	54
55	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	3	2	3	2	2	1	13	46
56	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	4	4	4	1	2	2	17	55
57	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	3	4	4	5	26	77
58	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	4	4	4	2	4	3	21	65
59	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	4	4	5	3	4	3	23	73
60	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	4	5	29	84
61	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	29	91
62	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	65

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10		p11	p12	p13	p4	p15	p16	p17	p18	p19	p20	
1	5	4	1	5	1	3	3	5	5	4	36	5	5	5	5	4	4	5	1	3	1	38
2	1	1	1	1	5	3	4	5	5	4	30	5	5	5	5	2	5	5	1	3	1	37
3	5	3	2	5	1	3	1	5	5	5	35	5	4	5	5	1	3	5	1	1	1	31
4	2	2	1	1	4	2	3	5	5	5	30	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	39
5	4	3	2	3	1	1	1	4	3	3	25	2	3	5	1	1	4	3	2	3	2	26
6	3	2	1	2	2	1	3	4	3	4	25	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	27
7	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	22	3	3	4	2	1	4	1	1	1	1	21
8	2	1	1	2	1	5	1	5	1	5	24	5	5	5	2	2	3	5	3	4	3	37
9	4	3	3	5	1	2	1	1	2	1	23	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	21
10	3	3	1	3	4	1	5	5	4	4	33	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	44
11	4	3	4	5	1	1	1	3	2	2	26	2	5	5	1	1	1	1	3	2	1	22
12	4	3	2	4	5	3	2	4	3	4	34	4	5	5	2	3	5	4	3	3	2	36
13	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
14	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	37	5	4	5	2	2	4	5	4	4	3	38
15	5	3	1	5	3	2	2	3	3	5	32	5	5	5	1	2	3	4	2	3	2	32
16	5	4	2	3	1	1	3	3	3	4	29	2	4	5	1	1	2	3	4	2	3	27
17	4	2	1	5	3	3	4	3	5	5	35	5	4	5	3	3	3	5	3	4	2	37
18	5	3	3	1	2	3	2	2	5	5	31	3	4	5	2	3	3	3	3	2	1	29
19	4	3	2	2	3	3	4	3	4	1	29	5	4	4	3	1	3	5	4	4	3	36
20	5	1	1	5	1	1	3	5	2	1	25	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	19
21	5	3	4	1	1	1	5	5	5	1	31	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	30
22	3	1	2	3	1	1	5	1	5	5	27	3	1	5	4	1	1	5	4	2	1	27
23	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	20	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	26
24	5	5	3	4	1	1	1	4	4	4	32	3	4	5	1	1	2	2	1	2	2	23
25	4	4	3	4	4	1	3	5	5	3	36	5	5	5	3	1	4	5	4	4	5	41
26	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	33	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	32
27	5	1	5	3	3	2	3	4	4	5	35	5	4	5	3	2	4	5	3	4	3	38
28	5	4	5	4	4	1	1	5	5	5	39	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	45
29	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	43	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
30	5	4	5	4	3	2	3	4	3	3	36	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	29
31	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
32	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
33	5	4	1	5	1	3	3	5	5	4	36	5	5	5	5	4	4	5	1	3	1	38
34	1	1	1	1	5	3	4	5	5	4	30	5	5	5	5	2	5	5	1	3	1	37
35	5	3	2	5	1	3	1	5	5	5	35	5	4	5	5	1	3	5	1	1	1	31
36	2	2	1	1	4	2	3	5	5	5	30	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	39
37	4	3	2	3	1	1	1	4	3	3	25	2	3	5	1	1	4	3	2	3	2	26
38	3	2	1	2	2	1	3	4	3	4	25	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	27
39	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	22	3	3	4	2	1	4	1	1	1	1	21
40	2	1	1	2	1	5	1	5	1	5	24	5	5	5	2	2	3	5	3	4	3	37
41	4	3	3	5	1	2	1	1	2	1	23	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	21
42	3	3	1	3	4	1	5	5	4	4	33	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	44
43	4	3	4	5	1	1	1	3	2	2	26	2	5	5	1	1	1	1	3	2	1	22
44	4	3	2	4	5	3	2	4	3	4	34	4	5	5	2	3	5	4	3	3	2	36
45	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38

46	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	37	5	4	5	2	2	4	5	4	4	3	38
47	5	3	1	5	3	2	2	3	3	5	32	5	5	5	1	2	3	4	2	3	2	32
48	5	4	2	3	1	1	3	3	3	4	29	2	4	5	1	1	2	3	4	2	3	27
49	4	2	1	5	3	3	4	3	5	5	35	5	4	5	3	3	3	5	3	4	2	37
50	5	3	3	1	2	3	2	2	5	5	31	3	4	5	2	3	3	3	3	2	1	29
51	4	3	2	2	3	3	4	3	4	1	29	5	4	4	3	1	3	5	4	4	3	36
52	5	1	1	5	1	1	3	5	2	1	25	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	19
53	5	3	4	1	1	1	5	5	5	1	31	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	30
54	3	1	2	3	1	1	5	1	5	5	27	3	1	5	4	1	1	5	4	2	1	27
55	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	20	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	26
56	5	5	3	4	1	1	1	4	4	4	32	3	4	5	1	1	2	2	1	2	2	23
57	4	4	3	4	4	1	3	5	5	3	36	5	5	5	3	1	4	5	4	4	5	41
58	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	33	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	32
59	5	1	5	3	3	2	3	4	4	5	35	5	4	5	3	2	4	5	3	4	3	38
60	5	4	5	4	4	1	1	5	5	5	39	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	45
61	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	43	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
62	5	4	5	4	3	2	3	4	3	3	36	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	29
63	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
64	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
65	5	4	1	5	1	3	3	5	5	4	36	5	5	5	5	4	4	5	1	3	1	38
66	1	1	1	1	5	3	4	5	5	4	30	5	5	5	5	2	5	5	1	3	1	37
67	5	3	2	5	1	3	1	5	5	5	35	5	4	5	5	1	3	5	1	1	1	31
68	2	2	1	1	4	2	3	5	5	5	30	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	39
69	4	3	2	3	1	1	1	4	3	3	25	2	3	5	1	1	4	3	2	3	2	26
70	4	3	2	3	2	1	3	4	3	4	29	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	27
71	5	4	1	5	1	3	3	5	5	4	36	5	5	5	5	4	4	5	1	3	1	38
72	1	1	1	1	5	3	4	5	5	4	30	5	5	5	5	2	5	5	1	3	1	37
73	5	3	2	5	1	3	1	5	5	5	35	5	4	5	5	1	3	5	1	1	1	31
74	2	2	1	1	4	2	3	5	5	5	30	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	39
75	4	3	2	3	1	1	1	4	3	3	25	2	3	5	1	1	4	3	2	3	2	26
76	3	2	1	2	2	1	3	4	3	4	25	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	27
77	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	22	3	3	4	2	1	4	1	1	1	1	21
78	2	1	1	2	1	5	1	5	1	5	24	5	5	5	2	2	3	5	3	4	3	37
79	4	3	3	5	1	2	1	1	2	1	23	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	21
80	3	3	1	3	4	1	5	5	4	4	33	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	44
81	5	4	1	5	1	3	3	5	5	4	36	5	5	5	5	4	4	5	1	3	1	38
82	1	1	1	1	5	3	4	5	5	4	30	5	5	5	5	2	5	5	1	3	1	37
83	5	3	2	5	1	3	1	5	5	5	35	5	4	5	5	1	3	5	1	1	1	31
84	2	2	1	1	4	2	3	5	5	5	30	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	39
85	4	3	2	3	1	1	1	4	3	3	25	2	3	5	1	1	4	3	2	3	2	26
86	3	2	1	2	2	1	3	4	3	4	25	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	27
87	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	22	3	3	4	2	1	4	1	1	1	1	21
88	2	1	1	2	1	5	1	5	1	5	24	5	5	5	2	2	3	5	3	4	3	37

89	4	3	3	5	1	2	1	1	2	1	23	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	21
90	3	3	1	3	4	1	5	5	4	4	33	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	44
91	4	3	4	5	1	1	1	3	2	2	26	2	5	5	1	1	1	1	3	2	1	22
92	4	3	2	4	5	3	2	4	3	4	34	4	5	5	2	3	5	4	3	3	2	36