



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática  
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la  
SUNAT – Oficina Zonal Huacho, 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**Autor**

**Snaider Fabrizzio Pozo Medrano**

**Asesor**

**Ing. Noé Huamán Tena**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática  
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

## INFORMACIÓN DE METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Snaider Fabrizzio Pozo Medrano	76315523	15/09/2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Noé Huamán Tena	09202515	0000-0003-3537-8161
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADO – PREGRADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Alfredo Edgar Lopez Jimenez	15605331	0000-0003-4859-1092
Erlo Wilfredo Lino Escobar	15608475	0000-0003-4889-6646
Hugo Serrano Rodas	15587946	0000-0003-1138-9368

# Gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

2

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

3

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

[es.scribd.com](https://es.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.une.edu.pe](https://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[docplayer.es](https://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1%

8

[repositorio.unu.edu.pe](https://repositorio.unu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS INTERNOS DEL ARCHIVO DESCONCENTRADO  
DE LA SUNAT – OFICINA ZONAL HUACHO, 2023**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, especialmente mis padres Iris y Jesús, mi abuelita Elizabeth y mi prima Paola por el empuje incesante que diariamente me brindan para lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Eternamente agradecido con la SUNAT por haberme permitido desarrollar la presente tesis y darme la oportunidad de llevar a cabo mis prácticas pre profesionales en la Oficina Zonal Huacho. A su vez, agradezco a mis jefes Sabrina y Charlie, y mis compañeros de la Sección de Soporte Administrativo, José, Óscar, Reyna, Liz, Fiorella, Olga, Margaret, Walter, Belizario y Celso, quienes me recibieron afectuosamente y me permitieron aprender de ellos cada día, para así, desarrollarme de la mejor manera como persona y profesional. Asimismo, quiero agradecer a aquellos servidores públicos de la Oficina Zonal Huacho quienes apoyaron brindando sus opiniones mediante el desarrollo de las encuestas.

Mi agradecimiento también con el Ing. Noé Huamán Tena por su asesoría, sus conocimientos y recomendaciones que contribuyeron de gran forma a la realización de esta tesis. De igual manera, con la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por formarnos para la vida profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	20
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema general .....	22
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos .....	23
1.4. Justificación de la investigación.....	23
1.5. Delimitación del estudio.....	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	25
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	29
2.2. Bases teóricas .....	32

2.2.1. Gestión documental .....	32
2.2.2. Satisfacción de los usuarios internos .....	41
2.3. Bases filosóficas .....	43
2.4. Definición de términos básicos .....	44
2.5. Hipótesis de la investigación .....	47
2.5.1. Hipótesis General.....	47
2.5.2. Hipótesis Específicas .....	47
2.6. Operacionalización de variables.....	48
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	49
3.1. Diseño Metodológico .....	49
3.1.1. Tipo de investigación.....	49
3.1.2. Nivel de investigación.....	49
3.1.3. Diseño .....	49
3.1.4. Enfoque.....	50
3.2. Población y Muestra.....	50
3.2.1. Población.....	50
3.2.2. Muestra .....	51
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
3.3.1. Técnicas a emplear.....	52
3.3.2. Descripción de los instrumentos .....	52
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	57
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	58
4.1. Análisis de resultados .....	58

4.2. Contrastación de hipótesis.....	96
CAPÍTULO V. DISCUSIONES.....	102
5.1. Discusión de resultados.....	102
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	105
6.1. Conclusiones.....	105
6.2. Recomendaciones .....	106
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS .....	107
7.1. Fuentes documentales.....	107
7.2. Fuentes bibliográficas.....	110
7.3. Fuentes electrónicas.....	113
ANEXOS .....	115
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	115
Anexo 2. Instrumento para la recolección de datos.....	116
Anexo 3. Validez de los instrumentos.....	119
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos .....	125
Anexo 5. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	127
Anexo 6. Base de datos .....	128
Anexo 7. Interpretación del coeficiente de correlación.....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	48
Tabla 2. Población de la investigación .....	50
Tabla 3. Muestra de la investigación .....	51
Tabla 4. Ficha técnica: Gestión Documental .....	53
Tabla 5. Ficha técnica: Satisfacción de los usuarios internos.....	54
Tabla 6. Validez de los instrumentos.....	55
Tabla 7. Confiabilidad de los instrumentos .....	56
Tabla 8. Tab. de frecuencias P1 – Dimensión: Organización documental .....	58
Tabla 9. Tab. de frecuencias P2 – Dimensión: Organización documental .....	59
Tabla 10. Tab. de frecuencias P3 – Dimensión: Organización documental .....	60
Tabla 11. Tab. de frecuencias P4 – Dimensión: Organización documental .....	61
Tabla 12. Tab. de frecuencias P5 – Dimensión: Organización documental .....	62
Tabla 13. Tab. de frecuencias P6 – Dimensión: Acceso documental.....	63
Tabla 14. Tab. de frecuencias P7 – Dimensión: Acceso documental.....	64
Tabla 15. Tab. de frecuencias P8 – Dimensión: Acceso documental.....	65
Tabla 16. Tab. de frecuencias P9 – Dimensión: Acceso documental.....	66
Tabla 17. Tab. de frecuencias P10 – Dimensión: Acceso documental.....	67
Tabla 18. Tab. de frecuencias P11 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	68
Tabla 19. Tab. de frecuencias P12 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	69
Tabla 20. Tab. de frecuencias P13 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	70
Tabla 21. Tab. de frecuencias P14 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	71
Tabla 22. Tab. de frecuencias P15 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	72

Tabla 23. Tab. de frecuencias P1 – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	73
Tabla 24. Tab. de frecuencias P2 – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	74
Tabla 25. Tab. de frecuencias P3 – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	75
Tabla 26. Tab. de frecuencias P4 – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	76
Tabla 27. Tab. de frecuencias P5 – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	77
Tabla 28. Tab. de frecuencias P6 – Dimensión: Fiabilidad .....	78
Tabla 29. Tab. de frecuencias P7 – Dimensión: Fiabilidad .....	79
Tabla 30. Tab. de frecuencias P8 – Dimensión: Fiabilidad .....	80
Tabla 31. Tab. de frecuencias P9 – Dimensión: Fiabilidad .....	81
Tabla 32. Tab. de frecuencias P10 – Dimensión: Fiabilidad .....	82
Tabla 33. Tab. de frecuencias P11 – Dimensión: Empatía .....	83
Tabla 34. Tab. de frecuencias P12 – Dimensión: Empatía .....	84
Tabla 35. Tab. de frecuencias P13 – Dimensión: Empatía .....	85
Tabla 36. Tab. de frecuencias P14 – Dimensión: Empatía .....	86
Tabla 37. Tab. de frecuencias P15 – Dimensión: Empatía .....	87
Tabla 38. Tab. de frecuencias Niveles – Variable: Gestión documental .....	88
Tabla 39. Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Organización documental .....	89
Tabla 40. Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Acceso documental .....	90
Tabla 41. Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Servicios archivísticos .....	91
Tabla 42. Tab. de frecuencias Niveles – Variable: Satisfacción de los usuarios internos .....	92
Tabla 43. Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	93
Tabla 44. Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Fiabilidad .....	94
Tabla 45. Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Empatía .....	95

Tabla 46. Prueba de normalidad .....	96
Tabla 47. Resultados Contrastación - Hipótesis general.....	97
Tabla 48. Resultados Contrastación - Hipótesis específica 1 .....	98
Tabla 49. Resultados Contrastación - Hipótesis específica 2 .....	99
Tabla 50. Resultados Contrastación - Hipótesis específica 3 .....	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráf. de barras P1 – Dimensión: Organización documental .....	58
Figura 2. Gráf. de barras P2 – Dimensión: Organización documental .....	59
Figura 3. Gráf. de barras P3 – Dimensión: Organización documental .....	60
Figura 4. Gráf. de barras P4 – Dimensión: Organización documental .....	61
Figura 5. Gráf. de barras P5 – Dimensión: Organización documental .....	62
Figura 6. Gráf. de barras P6 – Dimensión: Acceso documental .....	63
Figura 7. Gráf. de barras P7 – Dimensión: Acceso documental .....	64
Figura 8. Gráf. de barras P8 – Dimensión: Acceso documental .....	65
Figura 9. Gráf. de barras P9 – Dimensión: Acceso documental .....	66
Figura 10. Gráf. de barras P10 – Dimensión: Acceso documental .....	67
Figura 11. Gráf. de barras P11 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	68
Figura 12. Gráf. de barras P12 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	69
Figura 13. Gráf. de barras P13 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	70
Figura 14. Gráf. de barras P14 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	71
Figura 15. Gráf. de barras P15 – Dimensión: Servicios archivísticos .....	72
Figura 16. Gráf. de barras P1 – Dimensión: Capacidad de respuesta .....	73
Figura 17. Gráf. de barras P2 – Dimensión: Capacidad de respuesta .....	74
Figura 18. Gráf. de barras P3 – Dimensión: Capacidad de respuesta .....	75
Figura 19. Gráf. de barras P4 – Dimensión: Capacidad de respuesta .....	76
Figura 20. Gráf. de barras P5 – Dimensión: Capacidad de respuesta .....	77
Figura 21. Gráf. de barras P6 – Dimensión: Fiabilidad .....	78
Figura 22. Gráf. de barras P7 – Dimensión: Fiabilidad .....	79

Figura 23. Gráf. de barras P8 – Dimensión: Fiabilidad .....	80
Figura 24. Gráf. de barras P9 – Dimensión: Fiabilidad .....	81
Figura 25. Gráf. de barras P10 – Dimensión: Fiabilidad .....	82
Figura 26. Gráf. de barras P11 – Dimensión: Empatía .....	83
Figura 27. Gráf. de barras P12 – Dimensión: Empatía .....	84
Figura 28. Gráf. de barras P13 – Dimensión: Empatía .....	85
Figura 29. Gráf. de barras P14 – Dimensión: Empatía .....	86
Figura 30. Gráf. de barras P15 – Dimensión: Empatía .....	87
Figura 31. Gráf. de barras Niveles – Variable: Gestión documental .....	88
Figura 32. Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Organización documental .....	89
Figura 33. Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Acceso documental .....	90
Figura 34. Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Servicios archivísticos .....	91
Figura 35. Gráf. de barras Niveles – Variable: Satisfacción de los usuarios internos .....	92
Figura 36. Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Capacidad de respuesta.....	93
Figura 37. Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Fiabilidad .....	94
Figura 38. Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Empatía .....	95

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**Metodología:** Investigación aplicada, correlacional, no experimental y cuantitativa. Muestreo censal conformado por 30 trabajadores de las secciones de Control de la deuda y cobranza, Auditoría y Servicios al contribuyente. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 15 ítems (tipo Likert) por cada variable, validados mediante juicio de expertos, donde su confiabilidad fue determinada con el estadígrafo Alfa de Cronbach. Primer cuestionario sobre “Gestión documental” con sus dimensiones Organización documental, Acceso documental y Servicios archivísticos; y segundo respecto a “Satisfacción de los usuarios internos” con sus dimensiones Capacidad de respuesta, Fiabilidad y Empatía. Se empleó la prueba paramétrica R-Pearson para determinar la correlación entre variables. **Resultados:** Correlación positiva alta, donde el coeficiente R-Pearson es 0.757. Además, el Sig. equivalente a  $<0.001$  es menor o igual a 5%, por ende, se decide aceptar la hipótesis alterna. **Conclusión:** La gestión documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**Palabras clave:** Gestión documental, organización documental, acceso documental, servicios archivísticos, satisfacción de los usuarios internos.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the relationship between document management and the satisfaction of internal users of the decentralized archive of SUNAT - Huacho Zonal Office.

**Methodology:** Applied, correlational, non-experimental and quantitative research. Census sampling made up of 30 workers from the Debt Control and Collection, Audit and Taxpayer Services sections. A questionnaire of 15 items (Likert type) for each variable was used as an instrument, validated by expert judgment, where its reliability was determined with the Cronbach's Alpha statistician. First questionnaire referring to "Documentary management" with its dimensions Documentary organization, Documentary access and Archival services; and second regarding "Satisfaction of internal users" with its dimensions Answer's capacity, Reliability and Empathy. The R-Pearson parametric test was used to determine the correlation between variables. **Results:** High positive correlation, where the R-Pearson coefficient is 0.757. In addition, the Sig. equivalent to  $<0.001$  is less than or equal to 5%, therefore, it is decided to accept the alternative hypothesis. **Conclusion:** Document management is directly and significantly related to the satisfaction of internal users of the decentralized archive of SUNAT - Huacho Zonal Office.

**Keywords:** Document management, documentary organization, documentary access, archival services, satisfaction of internal users.

## INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas actuales necesitan organizar y almacenar grandes cantidades de documentos en sus archivos para su posterior consulta o cuando se necesita proporcionar información detallada a los usuarios internos cuando haya alguna fiscalización o auditoría documental, razón por la que contar con una gestión eficaz de los documentos ayuda con el desarrollo del trabajo de los usuarios y la fluidez de la información, lo que nos indica lo tan sistematizada que se encuentra la institución para atender sus requerimientos.

Es por ello que, bajo este concepto, la presente tesis titulada “Gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, 2023” busca determinar la relación existente entre las variables. Este estudio contiene siete capítulos, y son:

El Capítulo I, referente al planteamiento del problema contiene descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación del estudio.

El Capítulo II, referente al marco teórico presentan antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases filosóficas, definición de términos básicos, hipótesis y operacionalización de variables.

El Capítulo III, referente a la metodología contiene el diseño metodológico, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como para el procesamiento de la información.

El Capítulo IV, se refiere a los resultados comprendiendo tanto análisis como contrastación de hipótesis.

El Capítulo V se refiere a la discusión de los resultados.

El Capítulo VI presenta a las conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo VII son las referencias divididas en fuentes documentales, bibliográficas y electrónicas.

Asimismo, al final se adjuntan anexos como matriz de consistencia, instrumento de medición, validez, confiabilidad, base de datos y tablas de interpretación de los coeficientes estadísticos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Dentro de los archivos de cada entidad pública, según su rol y su estructura, existen todo tipo de documentos que muchas veces son solicitados y consultados por la población o entidades externas (usuarios externos), por intermedio de los propios trabajadores (usuarios internos), los cuales, estos documentos acordes a sus necesidades deben estar disponibles para todos quienes lo soliciten, lo que nos indica lo tan sistematizado que se encuentra la institución para atender ese tipo de requerimientos.

En el ámbito internacional, un estudio de la Revista AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) menciona que, para la ubicación de documentos, al día se llega a utilizar alrededor de unos 50 minutos por búsqueda. Es por ello que se dice que la gestión documental está profundamente ligado al mismo servicio que ofrece o proceso que involucra a la propia organización (Valderrama, 2016). Sin ir tan lejos, la realidad documental de las organizaciones chilenas nos dice que fácilmente no hay acceso a la información, esto acompañado de la pérdida de documentación, llega a ocasionar una situación de descontrol e ineficacia. Es habitual encontrarse con información aislada, es muy poco común toparse con organizaciones que han logrado integrar sus procesos de negocio con su gestión documental (San Servando, 2013).

En el ámbito nacional, en los años 90 se aprobó el SNA (Sistema Nacional de Archivos), teniendo como órgano regulador al AGN (Archivo General de la Nación), en base a la Ley N°

25323 y el D. S. N° 08-92-JUS, en el que establecen normativas técnicas que cada institución pública del Perú debe cumplir para preservar el orden del acervo documental presente en los archivos, y así alcanzar el mejor desarrollo en las actividades de sus respectivos encargados (Archivo General de la Nación, 2008). Tomando en cuenta que las entidades públicas actuales necesitan organizar y almacenar grandes cantidades de documentos para su propia búsqueda y consulta rápida o cuando se necesita proporcionar información detallada a los usuarios internos cuando haya alguna fiscalización o auditoría, es por esta razón que es muy importante contar con una gestión documental eficaz a fin de garantizar el acceso a información hacia todos los departamentos de la institución.

En la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, muchas veces requieren de acceder y consultar información de algún documento en específico ubicado dentro del archivo, por ello, este debe estar organizado y actualizado para la rápida disponibilidad de los documentos y así ayudar con el desarrollo del trabajo de los usuarios internos con la atención de sus requerimientos. Es así que, con la gestión documental, se busca generar la satisfacción del usuario interno del Archivo Desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, es decir, de los trabajadores de las áreas de Control de la deuda y cobranza, Auditoría y Servicios al contribuyente.

Por lo anteriormente expuesto, se propuso realizar un estudio en el Archivo Desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, sin manipular las variables, de la relación que existe entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ✓ ¿Qué relación existe entre la organización documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el acceso documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?
- ✓ ¿Qué relación existe entre los servicios archivísticos y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

### **1.3.2. *Objetivos específicos***

- ✓ Determinar la relación que existe entre la organización documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.
- ✓ Determinar la relación que existe entre el acceso documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.
- ✓ Determinar la relación que existe entre los servicios archivísticos y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

### **1.4. *Justificación de la investigación***

Esta investigación expone el valor de la gestión documental para el usuario interno que hace uso de los servicios archivísticos de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, necesaria para satisfacerlos de manera oportuna, y así, ellos puedan realizar eficientemente el desarrollo de sus actividades. A su vez, este estudio busca contribuir y servir de guía como modelo de gestión para otros archivos de otras entidades públicas o privadas del país, y con ello, tener satisfechos a sus usuarios.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **Delimitación temporal**

Desarrollada entre los meses de setiembre de 2022 a abril de 2023.

### **Delimitación espacial**

Realizada en el archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

### **Delimitación conceptual**

Regida bajo los conceptos de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

- ✓ Adriaola (2017) en su tesis *“Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera”*, para obtener el grado académico de Magíster en Procesamiento y Gestión de la Información, en la Pontificia Universidad Católica de Chile, tuvo como:  
**Objetivo:** “Desarrollar una propuesta metodológica hacia el tratamiento de archivos de liceos públicos en Chile, basado en el caso del Instituto Nacional” (p. 14). **Metodología:** “DIRKS (Designing an Implementing Recordkeeping Systems). Dicha metodología propone 8 etapas consecutivas, con algunos pasos principales y otros que son de retroalimentación” (p. 15). **Conclusión:** Su aplicación influye en las labores “diarias; es una tarea que debe ser cumplida por la alta dirección del Liceo, implementando cambios radicales desde el cambio de cultura organizacional hasta la generación de políticas para la gestión de los documentos”. (pp. 121-122)

- ✓ Bonal y Ortego (2020) de la Universidad de Extremadura – España, en su artículo de investigación “*Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa*”, para la revista Investigación Bibliotecológica, tuvo como: **Objetivo** fue, “conocer cómo son tratados los procesos relacionados con la creación, captura y gestión de documentos en la LGA” (p. 182). **Metodología** cuantitativa donde valoran “la presencia de seis grandes categorías de procesos en la LGA: Valoración y disposición; Conservación y preservación; Organización y descripción; Acceso y transparencia; Difusión, y, por último, Producción y seguimiento de documentos” (p. 179). **Resultados:** “Valoración y disposición (29.40 %); Conservación y preservación (26.58 %); Organización y descripción (18.44 %), y Acceso y transparencia (15.94 %); mientras que las dos categorías restantes presentan valores inferiores a 6 %” (p. 179). **Conclusión:** “En la LGA se conjugan procesos archivísticos tradicionales con procesos más novedosos, como trazabilidad, interoperabilidad, seguridad de información o gestión de metadatos”. (p. 180)
  
- ✓ Lavalle y Silva (2019) en su tesis “*Mejoramiento al sistema de gestión documental de la Secretaría de Educación Distrital, Santa Marta*”, para obtener el título profesional de Administrador de Empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia, cuyo **objetivo** fue “proponer mejoras al sistema de gestión documental de la secretaría de educación Distrital de Santa Marta. El tipo de investigación es un estudio descriptivo. Como instrumentos de recolección de información se utilizaron fichas de trabajo” (p. 8). Además, exponen que, “los usuarios han ido en busca de resultados de los procesos que están realizando y al

momento de solicitar dicha documentación, la respuesta es demorada o lenta, debido a la mala organización” (p. 8). Finalmente, se **concluye** que “el flujo de información en la empresa mejora notablemente, favoreciendo la toma de decisiones, primero porque toda la información estará organizada; y la segunda porque estará a disposición inmediata del gerente o personas que requieran dicha información” (p. 36).

- ✓ Padilla (2021) en su tesis “*La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*”, para obtener grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, cuyo **Objetivo:** “Examinar el sistema de gestión documental conforme al ingreso y direccionamiento de la documentación para dar trámite a los requerimientos e incidencias solicitadas a la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado-Ambato” (p. 6). **Metodología:** Cuantitativa no experimental, donde “la población está delimitada por las 30 unidades departamentales y la muestra está conformada de todos los documentos ingresados al sistema de gestión documental entre los meses de enero a diciembre del año 2019” (p. X). **Resultados:** “Clasificación y ordenación de documentos de cada departamento el 22.38% de documentación externa obteniendo como resultado la mayor demanda, lo que coincide en todos los meses del año 2019, seguido de los documentos más significativos con el 73.08%” (p. X). **Conclusión:** “Existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos,

búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos de manera más fácil y eficiente permitiendo tomar decisiones”. (p. XI)

- ✓ Triana et al. (2018) en su artículo de investigación “*Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento*”, para la revista Ingeniería Industrial - Cuba, tuvo como **Objetivo:** “Diagnosticar la situación que presentan los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento en las Entidades de Sistema CITMA en la Provincia de Pinar del Río” (p. 46). **Metodología:** “Hipotético-deductivo para la elaboración de la hipótesis de la investigación y para proponer nuevas líneas de trabajo, el método Sistémico para lograr que los elementos que forman parte de la investigación sean un todo que funcione de manera armónica” (p. 48). **Conclusión:** “Existe una interrelación entre la gestión del conocimiento y la gestión documental, considerando la gestión del conocimiento como el proceso sistemático e integrador de creación, captura, organización, acceso y socialización de la información”. (p. 54)

### 2.1.2. *Antecedentes nacionales*

- ✓ Agapito y Cabezas (2021) en su tesis *“Procesos técnicos archivísticos y calidad del servicio en el archivo central del MININTER, Lima – 2019”*, para optar el título profesional de Licenciado en Archivística y Gestión Documental en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, tuvo como **Objetivo:** “Determinar el vínculo existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de los servicios en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019” (p. 16).

**Metodología:** “Diseño no experimental porque se tomó la muestra tal y como son, asimismo es de corte transversal porque se aplicó los instrumentos en un solo momento a toda la población conformada por 52 servidores públicos” (p. 4).

**Resultados:** “Sí se da el nexo entre la primera y segunda variable de estudio, corroborando que se relaciona positivamente y significativamente ambas variables. De acuerdo a la relación de Spearman de 0.600, la correlación es moderada y con resultados bastante significativos”. (p. 4)

- ✓ Avalos et al. (2021) en su tesis *“Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020”*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Ucayali, cuyo **Objetivo:** “Determinar la relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020” (p. xviii). **Metodología:** “Investigación aplicada, no experimental con diseño descriptivo correlacional, tuvo una población de tamaño 120 con una

muestra no probabilística de 50 trabajadores, empleó como técnica la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios con escalas de Likert” (p. xviii).

**Resultados:** “46% de los trabajadores precisaron que procesos técnicos archivísticos son normales y el 48% de ellos mismos la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es eficiente” (p. xviii). **Conclusión:** “Los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020”. (p. xviii)

- ✓ Campos y Romero (2017) en su tesis *“La gestión del sistema documental del archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial Huancayo, 2017”*, para optar el título profesional de Abogado en la Universidad Peruana Los Andes, cuyo **Objetivo:** “Determinar la relación entre la gestión del sistema documental del archivo del Poder Judicial de Huancayo y la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el año 2017” (p. iv). **Metodología:** “Tipo aplicado, y, nivel y diseño descriptivo correlacional para ambos casos. La población estuvo conformada por los abogados, usuarios, personal de archivos y Jueces del PJ, obteniendo un muestreo por conveniencia equivalente a 20, 14, 10 y 10 respectivamente” (p. iv). **Resultados:** “Existe una relación directa entre la gestión del sistema documental de archivo con una correlación de 0.702 y significancia de 0.05”. (p. iv)

- ✓ Meza (2019) en su tesis “*Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como **Objetivo:** “Identificar de qué manera se relaciona la administración documental con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad Provincial de Huari, 2018” (p. 8). **Metodología:** “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” (p. 8). **Conclusión:** “Se comprobó la existencia de relación moderada entre la administración documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018” (p. 8).
  
- ✓ Torres (2017) en su tesis “*Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*”, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, cuyo **Objetivo:** “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión documental del archivo general de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016” (p. xii). **Metodología:** “El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, el muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao” (p. xii). **Resultados:** “Rho de Spearman de 0.845 lo cual indica una correlación alta entre las variables y  $p = 0000 < 0.01$ ” (p. xii). **Conclusión:** “Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la

gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016”. (p. 88)

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Gestión documental***

Hoy por hoy se busca ejercer una buena gestión documental en todas las empresas, más aún en las entidades del estado, ya que debido a que son autónomas, estas establecen sus propios procedimientos basándose en el Sistema Nacional de Archivo. Es por ello que muchos investigadores del tema pretenden brindar sus puntos de vista en base a sus experiencias y conocimientos, de los cuales, a continuación, se exponen algunas definiciones de gestión documental:

Cabanaconza (2017) define a la gestión documental como “una serie de normas técnicas y prácticas que son empleadas para administrar asertivamente el flujo de la documentación producidos o recibidos en una institución y posibilitar el restablecimiento de la información”. (p.28)

Por su parte, Sierra (2020) logra definir a este término como toda actividad que implica “capturar, almacenar, organizar y simplificar la gestión de los documentos de una empresa, de manera que estos puedan ser localizados fácilmente por los abogados, quienes pueden ahorrar tiempo y esfuerzo durante la búsqueda de cualquier tipo de información legal”. (párr. 2)

Russo (2009) explica que es el "conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos" (p.10).

Para Grimaldo y Puentes (2014) "consiste, en el proceso de tratamiento y conservación de la documentación, teniendo en cuenta desde su producción hasta su conservación total o eliminación teniendo en cuenta el principio de orden original y de procedencia" (p. 38).

Por otro lado, ATS Gestión Documental (2018) la logra definir como aquel procedimiento que

Se enfocan en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de una empresa. Esto se lleva a cabo por medio de la aplicación de normas técnicas que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar a cabo la administración de los archivos físicos y electrónicos. (párr. 1)

Cruz (1997) la define como "el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las administraciones". (p. 28)

Asimismo, Medina (2019) detalla que los sistemas de gestión documental van a lograr permitir "una percepción precisa y total de las decisiones que se aplican a los programas y servicios de una institución, lo cual se ve plasmado en la organización de sus archivos de tal manera que asegure la fluidez". (p. 12)

Por otro lado, Meza (2019) explica que para comprender lo que implica la gestión documental, es necesario

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. (p. 25)

En síntesis, se puede decir que la gestión documental es aquel proceso que abarca distintos aspectos por los que pasa el documento luego de su elaboración, tales como la transferencia, organización, archivamiento y consulta de ellos; por lo que una buena gestión documental va a permitir un orden adecuado, reflejándose en la eficiencia de los procesos mediante una fluidez de información.

### ***Importancia***

Radica en que “toda la información que genera o recibe de terceros, no sólo constituye su historia personal como persona jurídica, sino que es su activo más valioso” (Nayar, 2010, p. 6). Es por ello que un correcto manejo a nivel físico y digital es de mucha ayuda para una posterior toma de decisiones.

Para ATS Gestión Documental (2018), “los documentos y la información son la columna vertebral de toda empresa” (párr. 14). Por ello, la aplicación de la gestión documental permitirá:

- ✓ Reducir de costos.
- ✓ Mejor productividad.
- ✓ Disminuir los tiempos de atención.
- ✓ Descongestionar espacios innecesarios.

Además, la gestión documental se apoya de softwares informáticos, los cuales van a permitir una mejor organización, y así, lograr una búsqueda rápida y precisa de los documentos, y con ello, acceder a su información para fines correspondientes, logrando ser mucho más eficaces como institución.

### ***Objetivos***

A nivel general, Sierra (2020) explica que “el proceso de gestión documental busca alcanzar la máxima eficiencia en la administración de los documentos” (párr. 7). A su vez, de manera más específica, detalla los siguientes objetivos:

- ✓ Organizar los archivos por jerarquía y categoría, para una mejor búsqueda de información.
- ✓ Conservar la documentación ordenada y actualizada.
- ✓ Regular el acceso para proteger los documentos y prevenir pérdidas.

### *¿Cómo se realiza?*

La gestión documental “requiere de una visión global de todos los aspectos involucrados en el proyecto de gestión documental para lograr integrar los documentos en papel, electrónicos, bases de datos y las personas que intervienen en el mismo” (Nayar, 2010, p. 8).

La documentación es revisada de forma constante y precisa por profesionales mediante un sistema apoyado en criterios que garantiza un orden jerárquico, el cual, puede ser ascendente o descendente, permitiendo al profesional identificar la información requerida ayudando a la productividad de sus tareas.

A lo previamente expuesto, se realiza mediante un administrador de archivos, que es un software informático que administra y entrega la información de manera inmediata y que actúa como el nexo entre la base de datos y los usuarios. A su vez, el administrador de archivos permitirá:

- ✓ La gestión del archivo
- ✓ El manipuleo de la base de datos
- ✓ La revisión de la estructura de los documentos
- ✓ El acceso rápido a la documentación

Asimismo, para que la gestión documental se realice correctamente, ATS Gestión Documental (2018) detalla ciertos aspectos a considerar que agilizan las labores archivísticas:

- ✓ **Revisar la utilidad de la documentación**, a fin de no acumular información que posteriormente se vuelva desfasada.
- ✓ **Digitalizar documentación importante**, para liberar espacios, aumentar la productividad y conservar la documentación con el paso del tiempo.
- ✓ **Centralizar el contenido**, en el que los depósitos de documentaciones físicas adecuadas ayudan a unificar el proceso administrativo y facilita la revisión veraz de documentos. Esto significa que los usuarios pueden regular el procesamiento de la información y así controlar completamente las acciones realizadas.
- ✓ **Clasificar documentos**, ayudando a ahorrar tiempo en lo que respecta a búsquedas.
- ✓ **Usar metadatos**, para estandarizar los archivos.

#### **2.2.1.1. Organización documental**

Para el Archivo General de la Nación (2008), es aquel “proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad” (p. 13). Esta serie de acciones metodológicas logrará un adecuado manejo de los archivos, así como también, una mejor búsqueda de la documentación.

### ***Clasificación documental***

Esta dimensión se refiere a la acción de subdividir de forma jerárquica la documentación en grupos acorde a la serie documental o unidad orgánica a la que pertenecen dentro de la institución, es decir, se clasifica según sus similitudes, tipo y características del documento desde lo general a lo específico.

Esto se realiza con el propósito de tener una adecuada estructura que permita al trabajador de archivo localizar los documentos de manera efectiva. Tal es el caso de la SUNAT clasificando sus documentos según sus áreas (unidades orgánicas) como auditoría, control de la deuda, servicios al contribuyente, administración y jefatura.

Por su parte, Cruz (2011) menciona que:

En la actualidad se entiende la clasificación como aquella que se ocupa de los documentos de un fondo, generados por los procesos resultantes de las actividades de la organización, basándose en los principios archivísticos de procedencia y respeto del orden original y en el estudio de las funciones de dicha organización. (p. 134)

### ***Orden documental***

Es un procedimiento manual que relaciona la documentación clasificada bajo el criterio preestablecido que más conviene, ya sea de forma alfabética, numérica o cronológica.

“La ordenación se aplica sobre las unidades archivísticas, las piezas documentales y las series. Los documentos se ordenan en el interior de los

expedientes siguiendo la lógica de la tramitación que por lo general coincide con la secuencia cronológica” (Calizaya, 2017, p. 48).

### ***Signatura documental***

Es la acción de proporcionar un código de caracteres (números, letras o ambos) que fácilmente permita identificar, reconocer y ubicar el documento por la unidad a la que pertenece.

Calizaya (2017) menciona que “finalizadas la clasificación y ordenamiento, se procede a signar la documentación con el fin de identificarlas y ubicarlas en los repositorios” (p. 48).

Para Bueno (2021), los objetivos de signar un documento son:

- ✓ Garantizar la fácil ubicación de documentos para la recuperación instantánea de información.
- ✓ Desarrollar estándares para la organización de documentación en archivos públicos.
- ✓ Organizar los documentos integralmente.

### ***2.2.1.2. Acceso documental***

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

Por su parte, Torres (2017) menciona que

El acceso de los documentos del archivo debe estar establecido en los reglamentos de la organización para evitar pérdidas, deterioros o sustracciones asimismo se recomienda que el acceso sea establecido por periodos determinados y codificados para determinados personales ya que ciertos trabajadores algunas veces son rotados por áreas (p. 42).

### ***2.2.1.3. Servicios archivísticos***

Las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos (1985), la define como aquel “proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información” (p. 11). Además, busca promover lo siguiente:

El Órgano de Administración de Archivos a solicitud de sus unidades orgánicas y del interesado prestará servicios archivísticos a través de las modalidades de lectura, consulta, búsqueda, préstamo, expedición de copias, etc., de los documentos que custodia; los archivos de gestión y periféricos adecuarán la prestación de sus servicios a las normas establecidas por el Órgano de Administración de Archivos. La prestación de servicios archivísticos se adecuará a las disposiciones legales y administrativas vigentes. El Órgano de Administración de Archivos normará la prestación de los servicios archivísticos de la entidad. De conformidad con las directivas que emita el Archivo General de la Nación. (Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos, 1985, p. 11)

### **2.2.2. Satisfacción de los usuarios internos**

Meza (2019) explica que 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” (p. 36). En el que se puede evaluar por niveles de satisfacción como completo, medio o insatisfecho (cuando no cumple con sus expectativas).

Respecto al servidor público, Lunasco (2017) nos dice que “debe ser agradable, amable, honesto y respetuosos, son ellos los encargados de brindar la información a los usuarios todo ello dependerá de la calidad de servicio que percibirá” (p. 31).

Asimismo, la satisfacción depende de cada individuo, de su motivación con el trabajo, de su perspectiva de cómo viene realizando sus labores, el lugar en el que desarrolla sus actividades, el trato que recibe y su propia interacción con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, la insatisfacción provocará la desmotivación, estrés y baja productividad por parte del trabajador.

#### **2.2.2.1. Capacidad de respuesta**

Disposición de poder atender eficientemente los requerimientos del usuario de manera rápida y oportuna en un tiempo prudencial.

Por su parte, Campos y Romero (2017) menciona que la capacidad de respuesta se base en un ahorro de tiempo, especificando que “el proceso no sea tan lento que parezca inmovilidad ni tan expeditivo que se renuncie al cumplimiento de formalidades indispensables” (p. 30).

### ***2.2.2.2.Fiabilidad***

Se refiere a la capacidad de poder realizar correctamente lo solicitado, brindando un servicio óptimo remitiendo lo prometido desde un inicio, obteniendo así, la plena confianza del usuario.

Medina (2019) menciona que “dentro de las capacidades o acciones que puede tener la entidad de servicio se encuentran el interés, la seriedad y credibilidad de la entidad que va tener como respuesta inmediata la plena satisfacción del usuario” (p. 26). Asimismo, añade que “la fiabilidad en la zona de influencia que tenga la gestión pública se obtiene gracias al poder hacer un trabajo excelente basado en los principios y valores que nos presenta como una entidad seria que tiene credibilidad y solidez” (p. 36).

### ***2.2.2.3.Empatía***

La empatía se refiere a identificarse y comprometerse con el usuario para brindarles una atención personalizada acorde a sus requerimientos.

Para Medina (2019) la empatía “tiene una importancia fundamental más aun cuando está comprometida con la calidad del servicio, no olvidemos que de una buena atención depende mucho la satisfacción del usuario” (p. 35).

### 2.3. Bases filosóficas

La ciencia archivística, se considera que nace a partir de la publicación del “*Manual para la organización y descripción de archivos*”, también conocido como “*Manual holandés*”. Sus autores, Müller et al. (1898), en base a su experiencia en la organización de documentos generados por instituciones de la Edad Media, establecieron reglas y metodologías archivísticas, los cuales las más importantes se referían al principio de procedencia y ordenamiento de documentos.

Debido a la gran cantidad de documentos producidos a raíz de la Primera Guerra Mundial y al rápido aumento en el número de registros que las administraciones modernas no podían controlar, Jenkinson (1922), mediante su “*Manual de administración de archivos*” propone que el creador se encargue de seleccionar los documentos, solo pudiendo él decidir cuáles eliminar o conservar, mientras que el archivero tenía la función de ser el custodio pasivo de los documentos transferidos al archivo.

Por su parte, Schellenberg (1956) en su libro “*Archivos modernos. Principios y técnicas*” propone dos tipos de valores documentales basadas en el contenido y el uso. El valor primario se refiere a aquellos documentos de oficina, a menudo manejados por la administración, y que resulta importante para el creador original; y el valor secundario, que son aquellos documentos utilizados para la investigación, cuya selección y evaluación estará a cargo del archivero a través del análisis e investigación de su contenido.

Por otro lado, Lodolini (1995) en su artículo “*El Archivo del ayer al mañana (La Archivística entre tradición e innovación)*” expone que la suma de los movimientos de la Ilustración, más el Racionalismo del siglo XVIII, añadido a la forma en la que los archivos

habían sido elaborados con documentos entremezclados sin seguir un orden específico, fueron algunos de los motivos clave para implementar una organización documental según el contenido, el cual, lo define como un “conjunto de documentos que, una vez finalizada su vida administrativa, han sido seleccionados para su conservación definitiva, con fines de estudio e investigación científica, en una institución archivística adecuada” (p. 44).

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Acceso documental:** Principio que garantiza que “puedan responder en cualquier momento y con la confianza conveniente a cualquier solicitud de acceso” (RTF, s.f.).

**Acervo documental:** “Es el conjunto total de los documentos producidos y recibidos por una institución pública o privada en el ejercicio de sus actividades” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 6).

**Archivística:** “Técnicas aplicadas o que tratan de los archivos, de las colecciones y documentos que ahí se conservan” (Mundoarchivístico, s.f.).

**Archivo:** “Conjunto de documentos producidos por personas naturales o jurídicas durante el ejercicio de sus actividades cotidianas y que son administrados, organizados y conservados para difundir la información contenida en ellos” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 7).

**Archivo central:** “Centraliza la documentación que ya no es objeto de uso frecuente en los archivos de oficina, pero cuyo valor administrativo aún no ha prescrito, y todavía podría ser objeto de consultas por parte de la administración o de los ciudadanos” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 12).

**Archivo desconcentrado:** “Se define como la no existencia de un espacio único donde la documentación del Archivo Central, quedando almacenadas por separado en consulta y unidades donde se administran sus archivos con recursos propios” (Grupo de Gestión Documental, 2020, p. 4).

**Archivo de gestión:** “Está formado por la documentación producida recientemente, es decir, la que se está aún tramitando, así como también, la de uso frecuente dentro de cada dependencia” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 11).

**Archivo General de la Nación:** “Organismo Público Descentralizado y máxima autoridad del Sistema Nacional de Archivos” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 20).

**Capacidad de respuesta:** “La capacidad de respuesta es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda” (Del Castillo, 2007, párr. 3).

**Documento:** “Un documento es toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material, y que es producido, recibido y conservado por las organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 4).

**Documento archivístico:** “Un documento archivístico es aquel que es producido, recibido y conservado por una institución y contiene información relativa al ejercicio exclusivo de las actividades y competencias que esta institución desarrolla” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 4).

**Empatía:** En el ámbito laboral, empatía es la capacidad de las personas para tener “una predisposición natural para algunas de las competencias más demandadas en las ofertas de empleo: trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, habilidades en la negociación y atención al público” (Yerro, 2020, párr. 3).

**Fiabilidad:** “Se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable” (Pérez y Gardey, 2022, párr. 1).

**Gestión:** “Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto” (Mundoarchivístico, s.f.).

**Gestión documental:** “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Mundoarchivístico, s.f.).

**Organización documental:** “Es un proceso técnico archivístico, que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 13).

**Satisfacción:** “La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad” (Pérez, 2021, párr. 1).

**Satisfacción del usuario interno:** “Consiste en medir qué tan contento se encuentra tu personal dentro del equipo de trabajo. Particularmente, se analizan las percepciones e impresiones del servicio interno” (Velázquez, 2019, párr. 1).

**Serie documental:** “Es el conjunto de documentos que tienen características comunes; el mismo tipo documental o el mismo asunto y que, por consiguiente, es archivado, usado, transferido o eliminado como unidad” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 6).

**Servicios archivísticos:** “Poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información, mediante la consulta, búsqueda, lectura, préstamos, expedición de copias, etc” (Archivo General de la Nación, 2008, p. 18).

**Usuario interno:** Trabajador que “debe tener información para entender la labor que debe llevar a cabo desde su punto de vista de la institución y del paciente/usuario, además de proporcionar información importante que surja de su trato con el usuario externo” (Muñoz, 2015, p. 7).

## 2.5. Hipótesis de la investigación

### 2.5.1. *Hipótesis General*

La gestión documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

### 2.5.2. *Hipótesis Específicas*

- ✓ La organización documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.
- ✓ El acceso documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.
- ✓ Los servicios archivísticos se relacionan con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

## 2.6. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Gestión documental	Serie de acciones documentales orientadas a la organización, acceso y servicios archivísticos por parte de las entidades para facilitar la conservación de los documentos y el alcance de la información.	Esta variable será medida a través del cuestionario sobre la gestión documental del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.	Organización documental	Clasificar, ordenar, signar	Cuestionario
			Acceso documental	Disponibilidad, herramientas informáticas, fácil consulta	
			Servicios archivísticos	Servicio de copia PDF o autenticada, y transferencia o préstamo de documentos	
Satisfacción de los usuarios internos	Estado de conformidad de los trabajadores de una entidad respecto a la atención de sus requerimientos según la capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía que perciben o reciben.	Esta variable será medida a través del cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.	Capacidad de respuesta	Rapidez	Cuestionario
			Fiabilidad	Confianza	
			Empatía	Comprensión	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### ***3.1.1. Tipo de investigación***

Aplicada, el cual, mediante la experiencia directa se buscó aplicar soluciones al problema acontecido. Ríos (2017) explica que este tipo de investigación “es concreta y busca la aplicación de los conocimientos en resolver algún problema determinado. Se basa en la investigación básica” (p. 80).

##### ***3.1.2. Nivel de investigación***

Correlacional, cuya finalidad fue determinar la relación existente entre las dos variables. Además, Ríos (2017) menciona que el nivel de investigación de tipo correlacional “no determinan causas, pero aportan posibles indicios de causalidad” (p. 81).

##### ***3.1.3. Diseño***

No experimental, donde las variables estudiadas no se manipularon deliberadamente. “Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo” (Cortés y Iglesias, 2004, p. 27).

Además, fue de corte transversal, teniendo como finalidad “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p. 154).

### **3.1.4. Enfoque**

Cuantitativo, el cual, “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p. 4).

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

Monje (2011) la describe como aquel grupo conformado por un gran número de elementos con rasgos en común que pueden ser sometidas a un proyecto de investigación.

La población estuvo integrada por los usuarios internos que con mayor frecuencia usan los servicios del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, representando un total de 30 trabajadores:

**Tabla 2**

*Población de la investigación*

<b>Sección</b>	<b>Cantidad</b>
Control de la deuda y cobranza	15
Auditoría	10
Servicios al contribuyente	5
<b>Total</b>	<b>30</b>

### 3.2.2. *Muestra*

Debido al pequeño número de la población anteriormente expuesto, se empleó el muestreo censal, o sea, la muestra es igual a la población de estudio, por ende, no fue necesario el uso de alguna fórmula. Sobre este tipo de muestreo, Ramírez (1999) menciona que “es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 48).

Es por esta razón que para este estudio se consideró a los mismos los usuarios internos que con mayor frecuencia hacen uso de los servicios del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, es decir, los mismos 30 trabajadores de la población:

**Tabla 3**

*Muestra de la investigación*

<b>Sección</b>	<b>Cantidad</b>
Control de la deuda y cobranza	15
Auditoría	10
Servicios al contribuyente	5
<b>Total</b>	<b>30</b>

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### ***3.3.1. Técnicas a emplear***

Encuesta, medio cuyo propósito es buscar obtener la información requerida con el fin de medir las variables de estudio. Para ello, Monje (2011) menciona que “el método de encuesta resulta adecuado para estudiar cualquier hecho o característica que las personas estén dispuestas a informar” (p. 134).

#### ***3.3.2. Descripción de los instrumentos***

Cuestionario, para lo cual, Ríos (2017) indica que un cuestionario “está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra a las unidades de análisis, con la finalidad de obtener datos” (p. 104).

Además, para medir la relación entre las variables Gestión documental y Satisfacción de los usuarios internos se elaboró un cuestionario por cada variable de estudio.

*Fichas Técnicas***Tabla 4***Ficha técnica: Gestión Documental*

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre Gestión Documental			
<b>Autor</b>	Snaider Fabrizzio Pozo Medrano			
<b>Año</b>	2023			
<b>Objetivo</b>	Determinar los niveles de la gestión documental			
<b>Dirigido</b>	Usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho			
<b>Tiempo</b>	10 minutos			
<b>Número de ítems</b>	15			
<b>Tipo de escala</b>	Likert			
<b>Escala y valoración</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Nunca: 1 <input checked="" type="checkbox"/> Casi nunca: 2 <input checked="" type="checkbox"/> A veces: 3 <input checked="" type="checkbox"/> Casi siempre: 4 <input checked="" type="checkbox"/> Siempre: 5			
<b>Niveles y rango</b>		Deficiente	Moderado	Eficiente
	Gestión documental	[15 - 35]	[36 - 54]	[55 - 75]
	Organización documental	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
	Acceso documental	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
	Servicios archivísticos	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]

**Tabla 5***Ficha técnica: Satisfacción de los usuarios internos*

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios internos			
<b>Autor</b>	Snaider Fabrizzio Pozo Medrano			
<b>Año</b>	2023			
<b>Objetivo</b>	Determinar los niveles de la satisfacción de los usuarios internos			
<b>Dirigido</b>	Usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho			
<b>Tiempo</b>	10 minutos			
<b>Número de ítems</b>	15			
<b>Tipo de escala</b>	Likert			
<b>Escala y valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nunca: 1</li> <li>✓ Casi nunca: 2</li> <li>✓ A veces: 3</li> <li>✓ Casi siempre: 4</li> <li>✓ Siempre: 5</li> </ul>			
<b>Niveles y rango</b>		Bajo	Moderado	Alto
	Satisfacción de los usuarios internos	[15 - 35]	[36 - 54]	[55 - 75]
	Capacidad de respuesta	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
	Fiabilidad	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
	Empatía	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]

### ***Validez***

Hernández et al. (2014) la define como el “grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201).

La validez de instrumentos fue establecida mediante juicio de expertos, el cual, se basa en evaluar cada uno de los ítems según su pertinencia, relevancia y claridad, en relación con los objetivos de la investigación. Seguido de esto, se pudo determinar que sí hay suficiencia en los instrumentos, lo que quiere decir que son aplicables.

**Tabla 6**

*Validez de los instrumentos*

<b>Experto</b>	<b>Criterios de evaluación</b>			<b>Opinión</b>
	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>	
Ing. Sosa Palomino, Alcibiades Flamencio	Sí	Sí	Sí	Hay suficiencia
Ing. Pérez Ramírez, José Luis	Sí	Sí	Sí	Hay suficiencia
Ing. Lino Escobar, Erlo Wilfredo	Sí	Sí	Sí	Hay suficiencia

### ***Confiabilidad***

Palella y Martins (2012) mencionan respecto a la confiabilidad de un instrumento que “aplicado al mismo sujeto en diferentes circunstancias, los resultados o puntajes obtenidos son aproximadamente los mismos” (p. 165).

En cuanto a los métodos para determinar la confiabilidad del instrumento, Palella y Martins (2012) hacen referencia al análisis de homogeneidad de los ítems o más conocido como medidas de consistencia interna, ideal para instrumentos aplicados en una

única ocasión, que consiste en la aplicación, según sea el caso, de los estadígrafos del coeficiente de Kuder – Richardson (dicotómicas) o la del alfa de Cronbach (politómicas).

Asimismo, los valores del coeficiente de confiabilidad oscilan entre 0 y 1, donde “en la medida en que el resultado se aproxima a 1, se puede asegurar que existe una alta confiabilidad, lo que permitirá elaborar el instrumento final para ser aplicado a la población o muestra seleccionada” (Palella y Martins, 2012, p. 169).

Para este estudio se realizó una prueba piloto a 10 trabajadores que hacen uso de los servicios del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho; y para establecer la confiabilidad se usó el estadígrafo Alfa de Cronbach, pues, ambos instrumentos poseen escala tipo Likert, es decir, politómica.

**Tabla 7**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
Gestión documental	0.814	15
Satisfacción de los usuarios internos	0.935	15

El resultado del Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre “Gestión documental” arrojó el valor de 0.814 y para el cuestionario sobre “Satisfacción de los usuarios internos” el valor de 0.935, los cuales, ambos instrumentos de 15 ítems o elementos se hallan dentro del rango de 0.81 a 1.00, interpretándose que son de una confiabilidad muy alta.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Tras realizar la encuesta, los datos obtenidos fueron cargados al programa Excel para posteriormente exportarlo y procesarlo mediante el software estadístico SPSS, el cual nos apoyamos en la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia y gráficos de barra, lo que permite poder presentarlas con su análisis correspondiente; también se usó la estadística inferencial, mediante el R-Pearson y el Rho-Spearman a fin de contrastar las hipótesis y poder determinar la correlación entre las variables de estudio, donde Hernández et al. (2014) la definen como “medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p. 322).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### ✓ Evaluación por ítems

##### ▪ Variable: Gestión documental

##### Dimensión: Organización documental

1. Los documentos son clasificados convenientemente según el tipo de serie documental

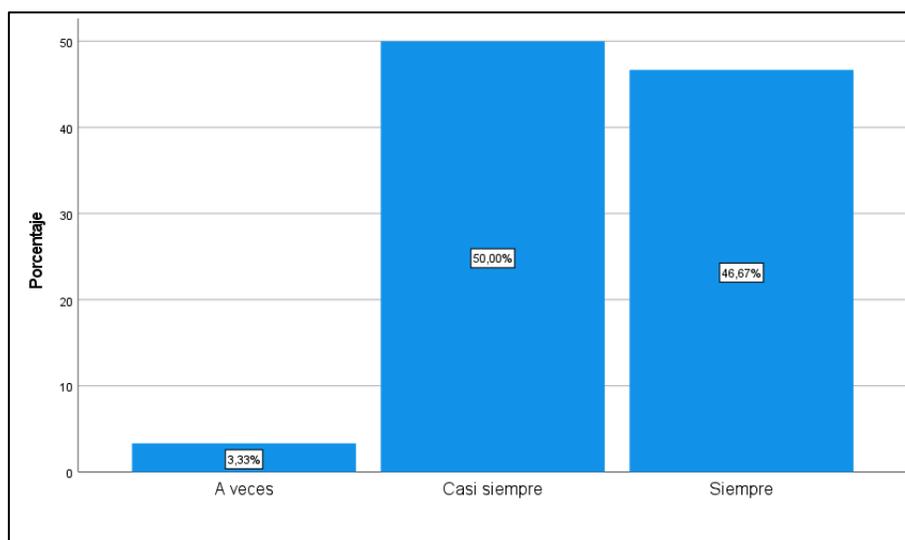
**Tabla 8**

*Tab. de frecuencias P1 – Dimensión: Organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	15	50.00
Siempre	14	46.67
Total	30	100.00

**Figura 1**

*Gráf. de barras P1 – Dimensión: Organización documental*



Según la tabla 8 y figura 1, se observa que 50% de los encuestados indican que casi siempre los documentos son clasificados convenientemente según el tipo de serie documental, 46.67% indica que siempre y 3.33% nunca.

2. Los documentos físicos son ordenados correctamente de forma numérica y cronológica.

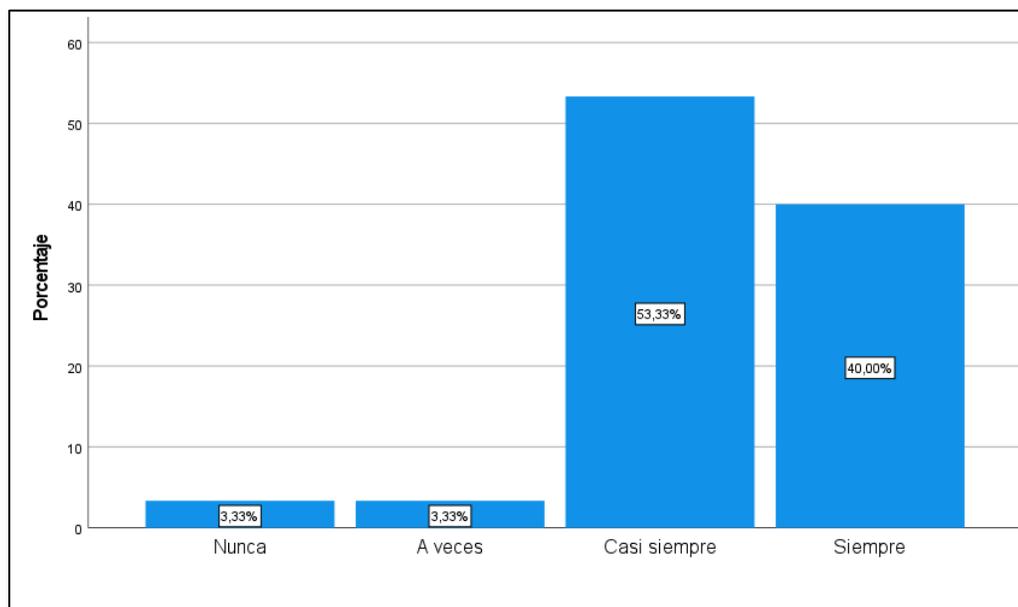
**Tabla 9**

*Tab. de frecuencias P2 – Dimensión: Organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33
A veces	1	3.33
Casi siempre	16	53.33
Siempre	12	40.00
Total	30	100.00

**Figura 2**

*Gráf. de barras P2 – Dimensión: Organización documental*



Según la tabla 9 y figura 2, se observa que 53.33% de los encuestados indican que casi siempre los documentos físicos son ordenados correctamente de forma numérica y cronológica, 40% indica que siempre, mientras que el 3.33% a veces y los restantes 3.33% indican que nunca.

3. Cada una de las cajas archivísticas con documentos son asignadas de una respectiva identificación numérica.

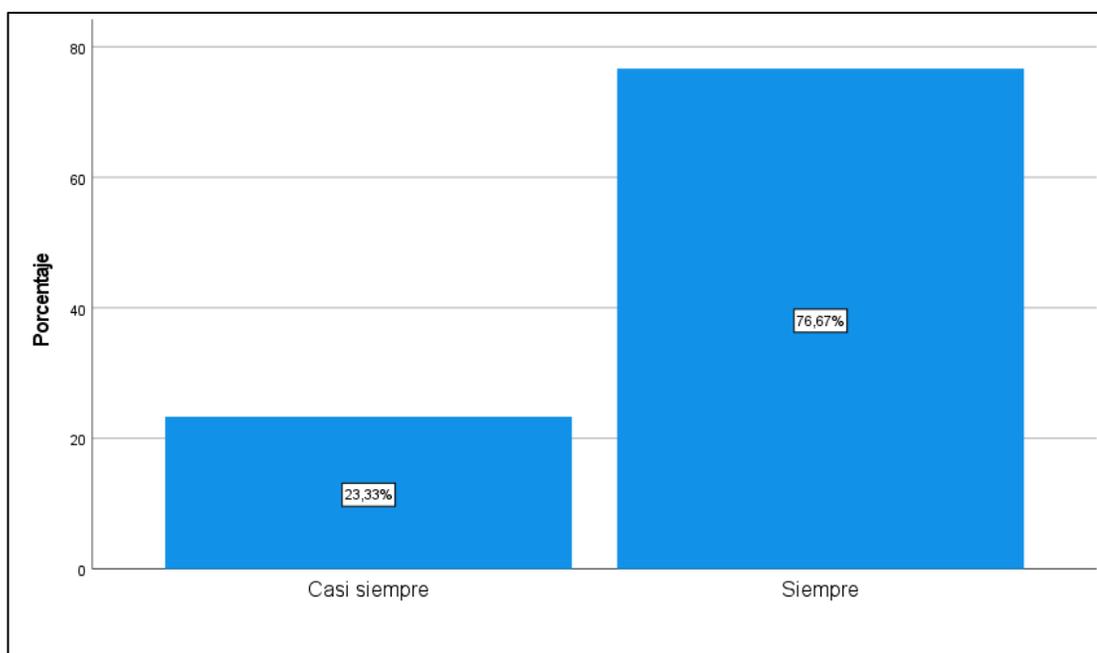
**Tabla 10**

*Tab. de frecuencias P3 – Dimensión: Organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	7	23.33
Siempre	23	76.67
Total	30	100.00

**Figura 3**

*Gráf. de barras P3 – Dimensión: Organización documental*



Según la tabla 10 y figura 3, se observa que 76.67% de los encuestados indican que siempre cada una de las cajas archivísticas con documentos son asignadas de una respectiva identificación numérica y 23.33% indica que casi siempre.

4. Considera que se realiza una correcta verificación de los documentos antes de su instalación al archivo.

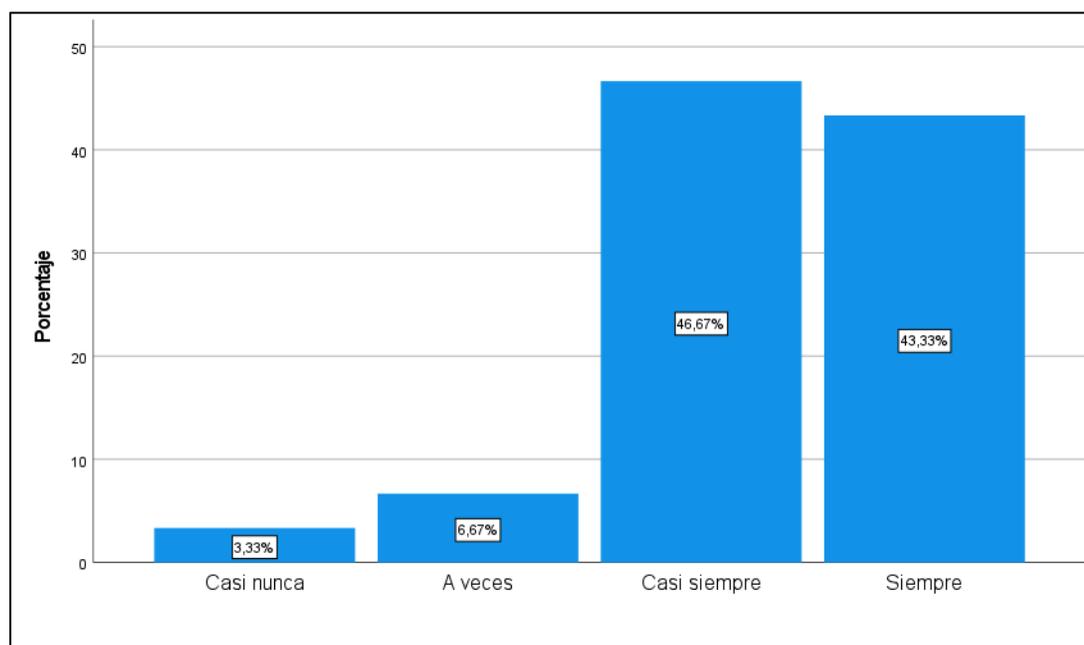
**Tabla 11**

*Tab. de frecuencias P4 – Dimensión: Organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3.33
A veces	2	6.67
Casi siempre	14	46.67
Siempre	13	43.33
Total	30	100.00

**Figura 4**

*Gráf. de barras P4 – Dimensión: Organización documental*



Según la tabla 11 y figura 4, se observa que 46.67% de los encuestados consideran que casi siempre se realiza una correcta verificación de los documentos antes de su instalación al archivo, 43.33% indica que siempre, 6.67% a veces y 3.33% nunca.

5. El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho lleva una adecuada organización para la ubicación de los documentos.

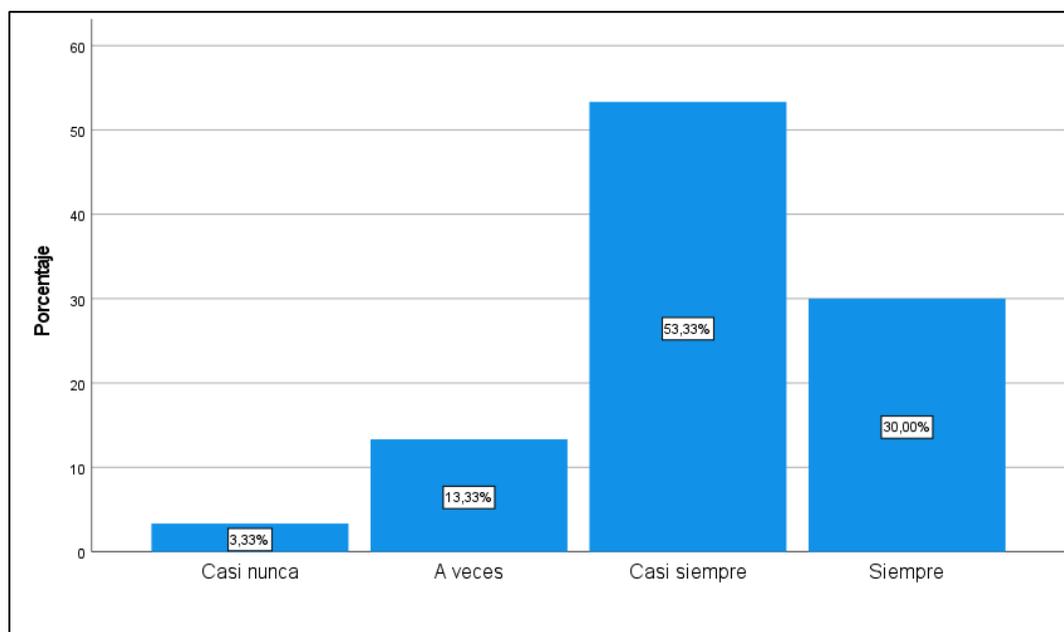
**Tabla 12**

*Tab. de frecuencias P5 – Dimensión: Organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3.33
A veces	4	13.33
Casi siempre	16	53.33
Siempre	9	30.00
Total	30	100.00

**Figura 5**

*Gráf. de barras P5 – Dimensión: Organización documental*



Según la tabla 12 y figura 5, se observa que 53.33% de los encuestados indican que casi siempre el archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho lleva una adecuada organización para la ubicación de los documentos, el 30% indica que siempre, 13.33% a veces y 3.33% nunca.

### **Dimensión: Acceso documental**

6. Considera que existe la disponibilidad de todos los documentos.

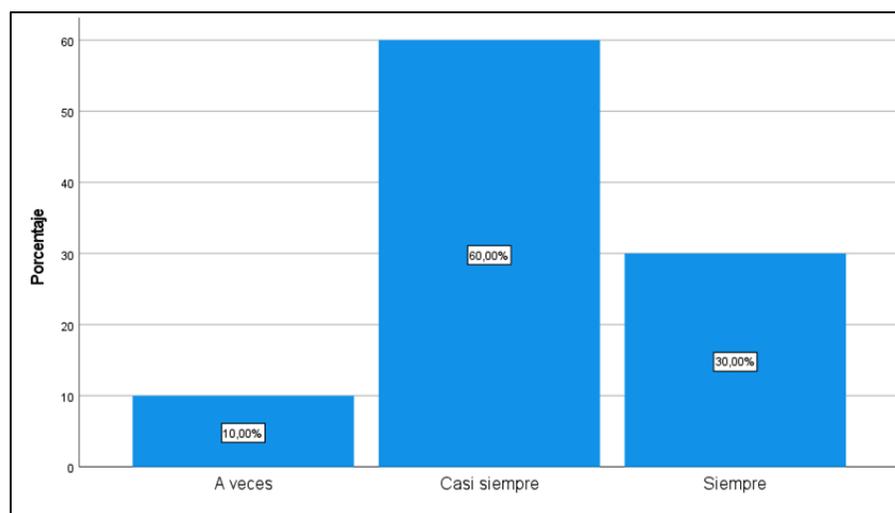
### **Tabla 13**

*Tab. de frecuencias P6 – Dimensión: Acceso documental*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	10.00
Casi siempre	18	60.00
Siempre	9	30.00
Total	30	100.00

### **Figura 6**

*Gráf. de barras P6 – Dimensión: Acceso documental*



Según la tabla 13 y figura 6, se observa que 60% de los encuestados consideran que casi siempre existe la disponibilidad de todos los documentos, el 30% indica que siempre y 10% a veces.

7. Las herramientas informáticas ayudan al rápido acceso de los documentos.

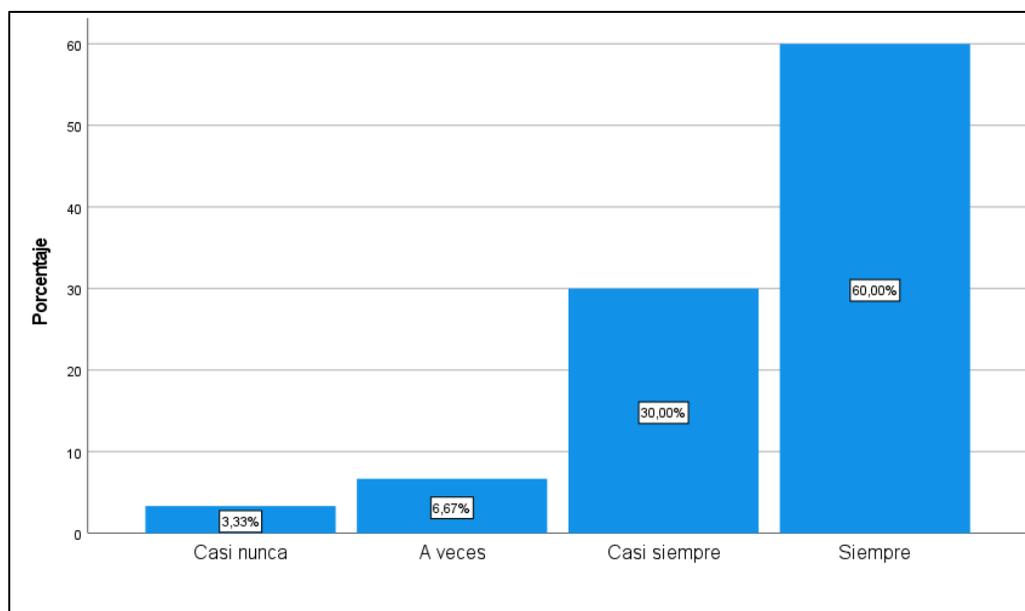
**Tabla 14**

*Tab. de frecuencias P7 – Dimensión: Acceso documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3.33
A veces	2	6.67
Casi siempre	9	30.00
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00

**Figura 7**

*Gráf. de barras P7 – Dimensión: Acceso documental*



Según la tabla 14 y figura 7, se observa que 60% de los encuestados indican que las herramientas informáticas siempre ayudan al rápido acceso de los documentos, 30% indica que casi siempre, 6.67% a veces y 3.33% casi nunca.

8. El procedimiento para acceder a los documentos permite una atención eficiente.

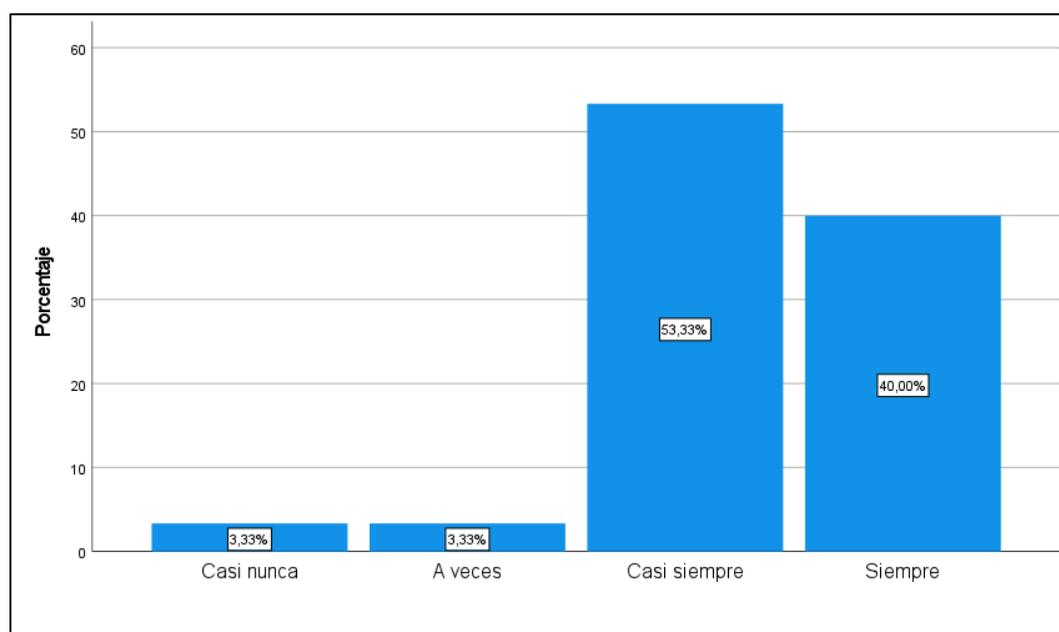
**Tabla 15**

*Tab. de frecuencias P8 – Dimensión: Acceso documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3.33
A veces	1	3.33
Casi siempre	16	53.33
Siempre	12	40.00
Total	30	100.00

**Figura 8**

*Gráf. de barras P8 – Dimensión: Acceso documental*



Según la tabla 15 y figura 8, se observa que 53.33% de los encuestados indican que casi siempre el procedimiento para acceder a los documentos permite una atención eficiente, 40% indica que siempre, 3.33% a veces y los restantes 3.33% indican que casi nunca.

9. Se puede acceder al archivo de la institución para realizar sus propias consultas documentales.

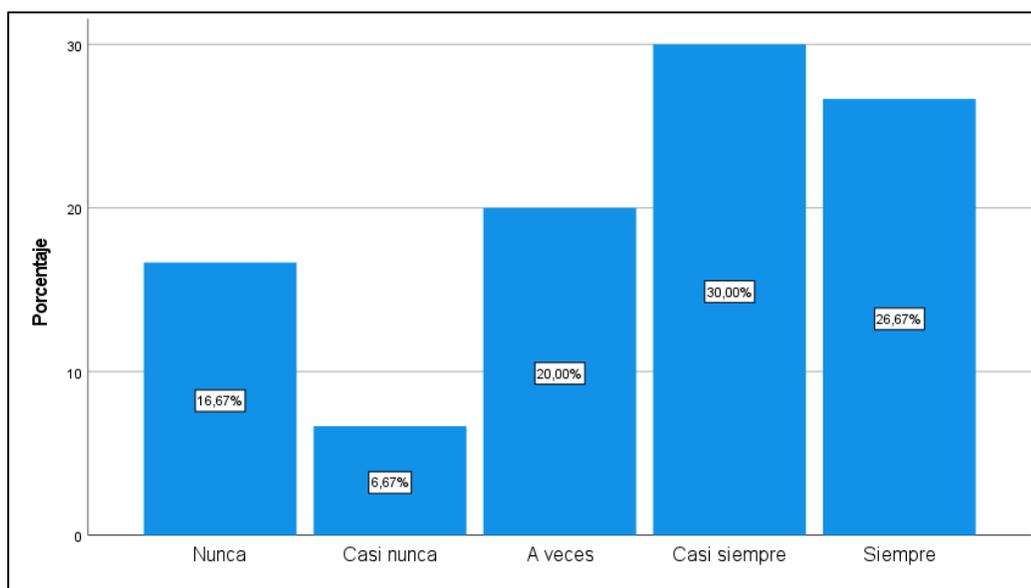
**Tabla 16**

*Tab. de frecuencias P9 – Dimensión: Acceso documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16.67
Casi nunca	2	6.67
A veces	6	20.00
Casi siempre	9	30.00
Siempre	8	26.67
Total	30	100.00

**Figura 9**

*Gráf. de barras P9 – Dimensión: Acceso documental*



Según la tabla 16 y figura 9, se observa que 30% de los encuestados indican que casi siempre se puede acceder al archivo de la institución para realizar sus propias consultas documentales, 26.67% indica que siempre, 20% a veces, 16.67% nunca y 6.67% casi nunca.

10. Los documentos del archivo son de fácil consulta.

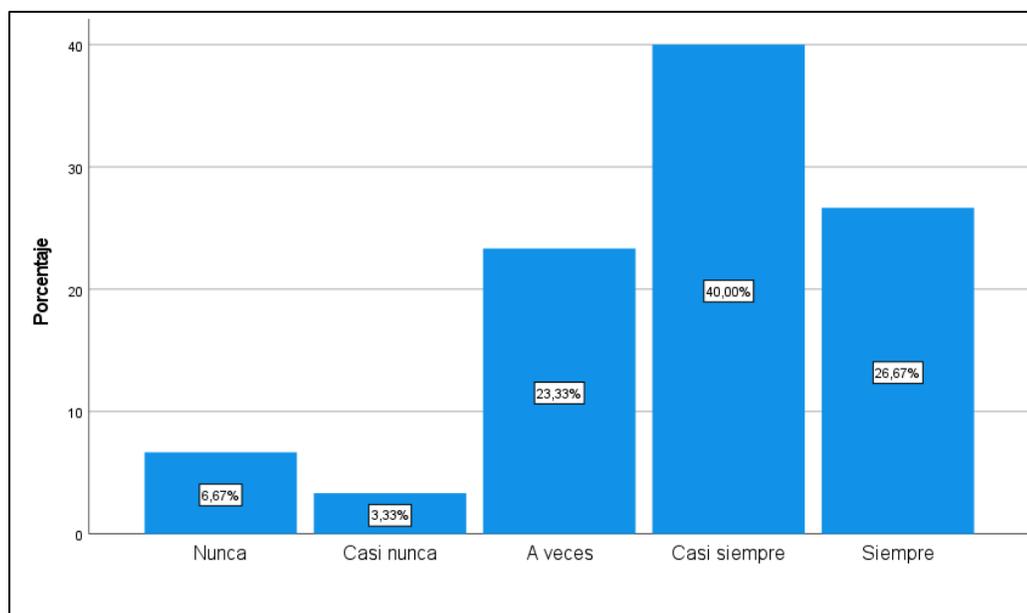
**Tabla 17**

*Tab. de frecuencias P10 – Dimensión: Acceso documental*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.67
Casi nunca	1	3.33
A veces	7	23.33
Casi siempre	12	40.00
Siempre	8	26.67
Total	30	100.00

**Figura 10**

*Gráf. de barras P10 – Dimensión: Acceso documental*



Según la tabla 17 y figura 10, se observa que 40% de los encuestados indican que los documentos del archivo casi siempre son de fácil consulta, el 26.67% indica que siempre, 23.33% a veces, 6.67% nunca y 3.33% casi nunca.

### Dimensión: Servicios archivísticos

11. El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho brinda todos los servicios archivísticos disponibles (copia, autenticación, préstamo y transferencia).

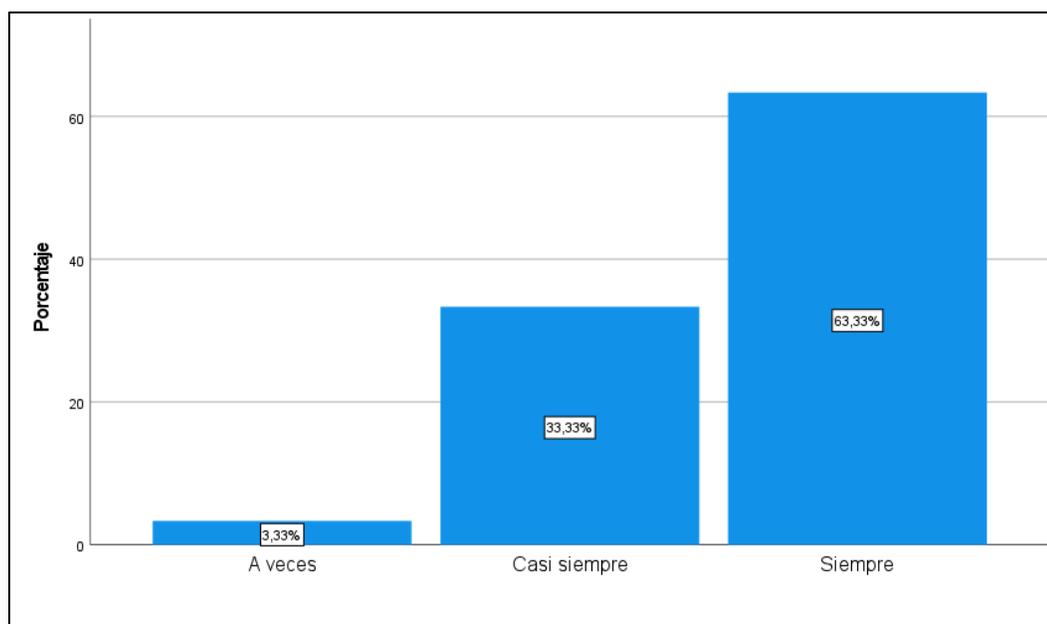
**Tabla 18**

*Tab. de frecuencias P11 – Dimensión: Servicios archivísticos*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	10	33.33
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00

**Figura 11**

*Gráf. de barras P11 – Dimensión: Servicios archivísticos*



Según la tabla 18 y figura 11, se observa que 63.33% de los encuestados indican que el archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho siempre brinda todos los servicios archivísticos disponibles (copia, autenticación, préstamo y transferencia), 33.33% indica que casi siempre y 3.33% a veces.

12. Las solicitudes de servicio de archivo son atendidas sin complicaciones.

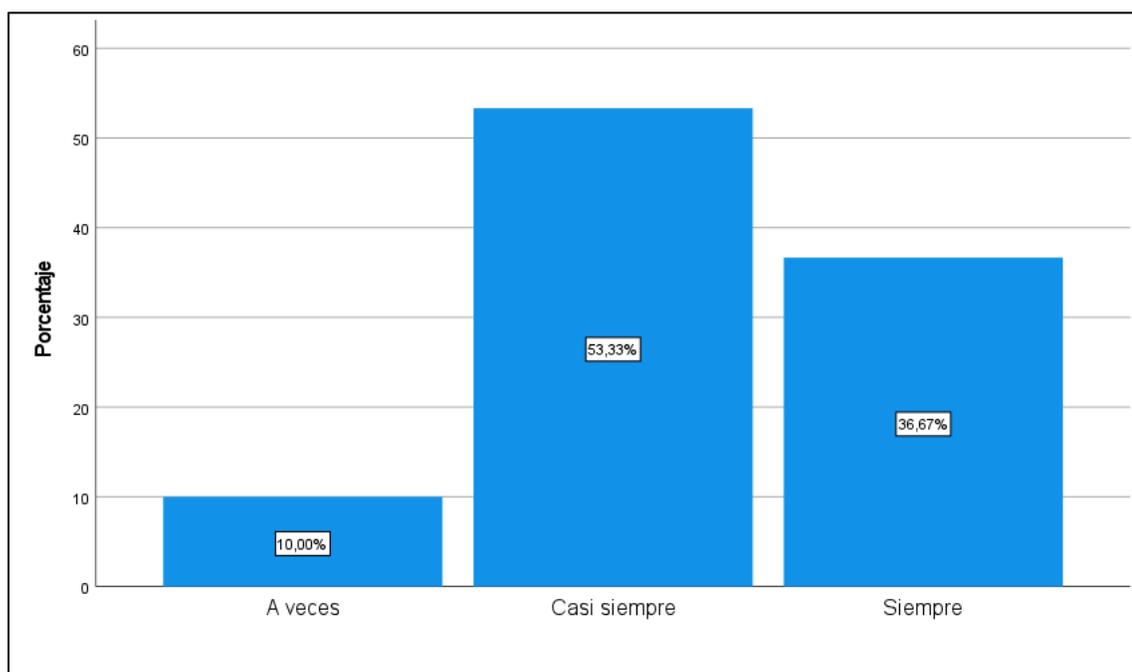
**Tabla 19**

*Tab. de frecuencias P12 – Dimensión: Servicios archivísticos*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	10.00
Casi siempre	16	53.33
Siempre	11	36.67
Total	30	100.00

**Figura 12**

*Gráf. de barras P12 – Dimensión: Servicios archivísticos*



Según la tabla 19 y figura 12, se observa que 53.33% de los encuestados indican que las solicitudes de servicio de archivo casi siempre son atendidas sin complicaciones, 36.67% indica que siempre y 10% a veces.

13. Los servicios archivísticos permiten una mejor toma de decisiones.

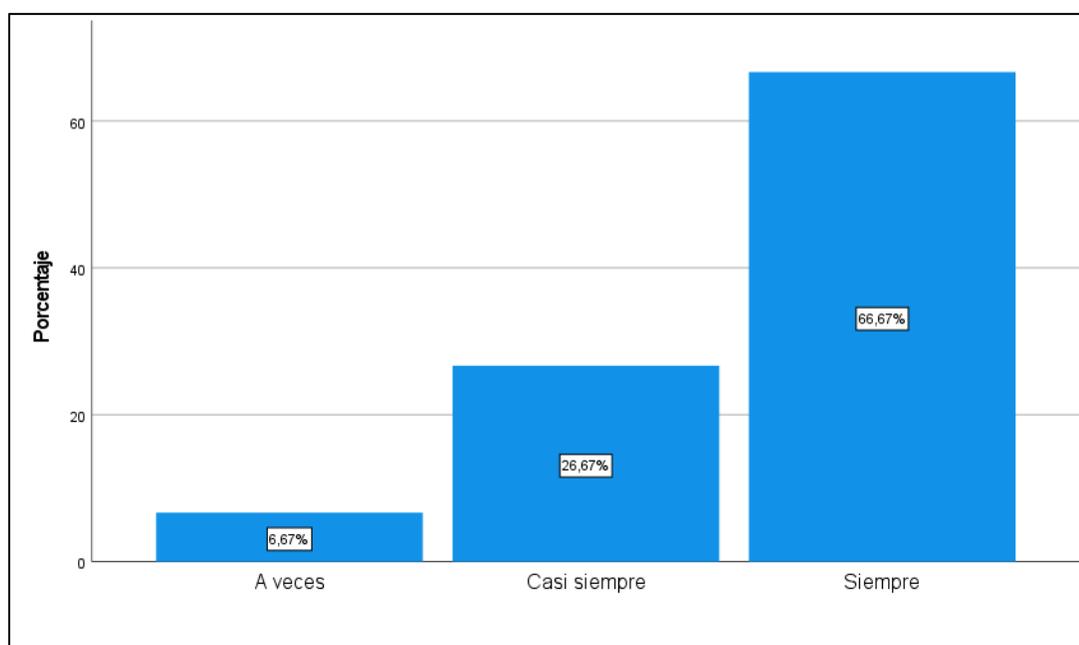
**Tabla 20**

*Tab. de frecuencias P13 – Dimensión: Servicios archivísticos*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00

**Figura 13**

*Gráf. de barras P13 – Dimensión: Servicios archivísticos*



Según la tabla 20 y figura 13, se observa que 66.67% de los encuestados indican que los servicios archivísticos siempre permiten una mejor toma de decisiones, 26.67% indica que casi siempre y 6.67% a veces.

14. Conoce el estado en que se encuentra la atención de su solicitud de servicio de archivo.

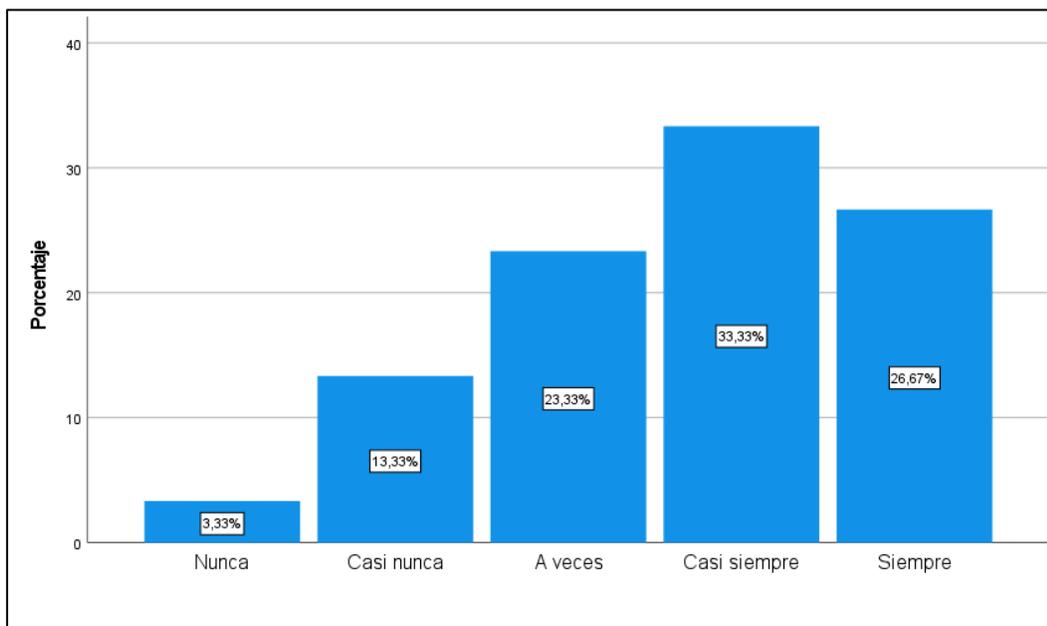
**Tabla 21**

*Tab. de frecuencias P14 – Dimensión: Servicios archivísticos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33
Casi nunca	4	13.33
A veces	7	23.33
Casi siempre	10	33.33
Siempre	8	26.67
Total	30	100.00

**Figura 14**

*Gráf. de barras P14 – Dimensión: Servicios archivísticos*



Según la tabla 21 y figura 14, se observa que 33.33% de los encuestados indican que casi siempre conocen el estado en que se encuentra la atención de su solicitud de servicio de archivo, 26.67% indica que siempre, 23.33% a veces, 13.33% casi nunca y 3.33% nunca.

15. Los servicios archivísticos son solicitados mediante un sistema informático.

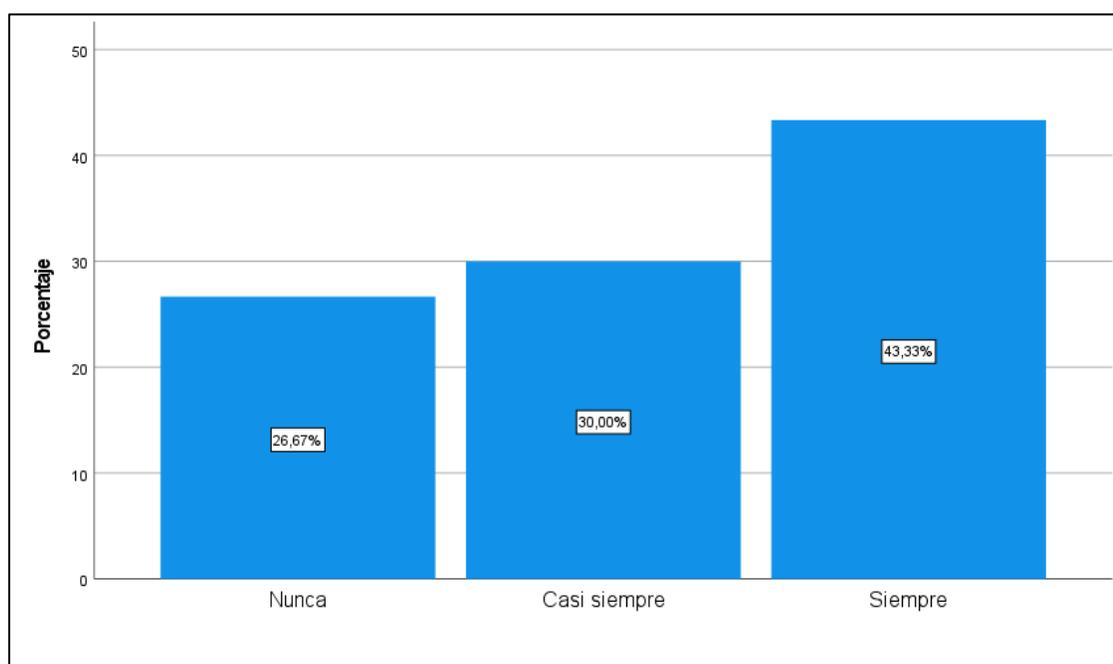
**Tabla 22**

*Tab. de frecuencias P15 – Dimensión: Servicios archivísticos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7
Casi siempre	9	30.00
Siempre	13	43.33
Total	30	100.00

**Figura 15**

*Gráf. de barras P15 – Dimensión: Servicios archivísticos*



Según la tabla 22 y figura 15, se observa que 43.33% de los encuestados indican que los servicios archivísticos siempre son solicitados mediante un sistema informático, 30% indica que casi siempre y 26.67% nunca.

▪ **Variable: Satisfacción de los usuarios internos**

**Dimensión: Capacidad de respuesta**

1. La capacidad de respuesta del área de archivo hacia su requerimiento es eficiente.

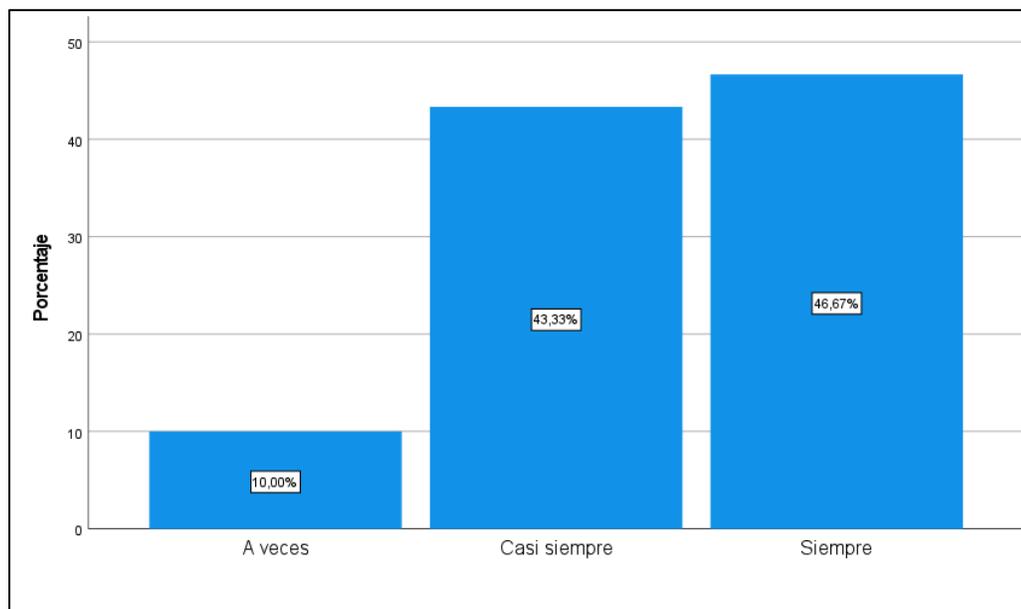
**Tabla 23**

*Tab. de frecuencias P1 – Dimensión: Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	10.00
Casi siempre	13	43.33
Siempre	14	46.67
Total	30	100.00

**Figura 16**

*Gráf. de barras P1 – Dimensión: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 23 y figura 16, se observa que 46.67% de los encuestados indican que la capacidad de respuesta del área de archivo hacia su requerimiento siempre es eficiente, 43.33% indica que casi siempre y 10% nunca.

2. Sus requerimientos suelen ser atendidas de manera rápida.

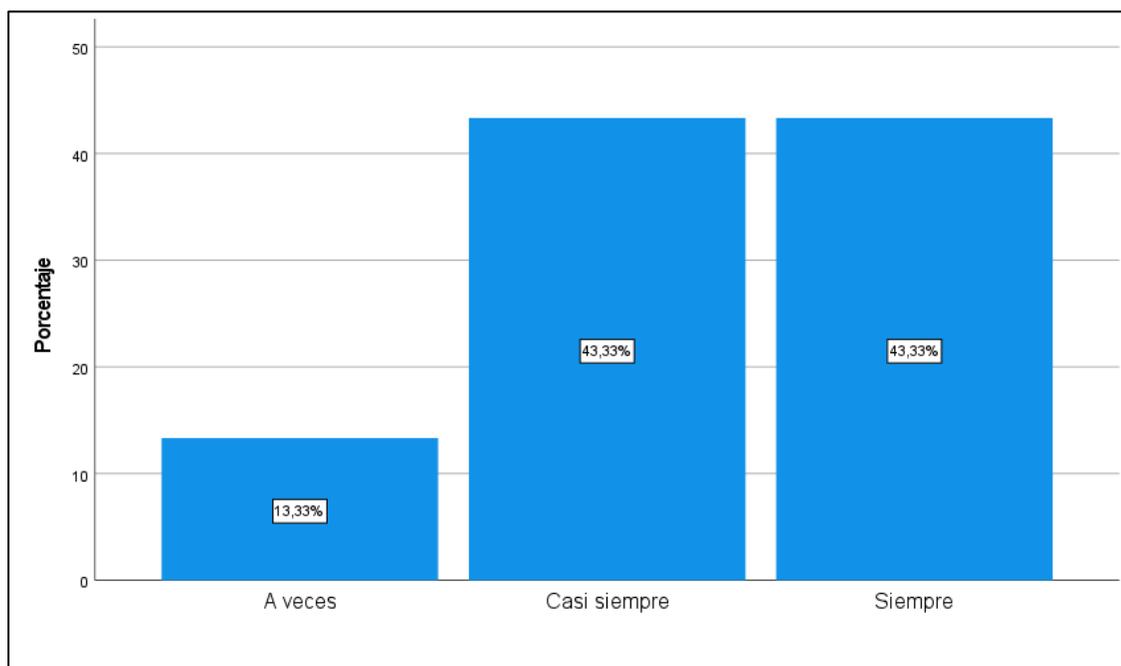
**Tabla 24**

*Tab. de frecuencias P2 – Dimensión: Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	13.33
Casi siempre	13	43.33
Siempre	13	43.33
Total	30	100.00

**Figura 17**

*Gráf. de barras P2 – Dimensión: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 24 y figura 17, se observa que 43.33% de los encuestados indican que sus requerimientos siempre suelen ser atendidas de manera rápida, otro 43.33% indica que casi siempre y 13.33% a veces.

3. Sus requerimientos son atendidos dentro del plazo establecido.

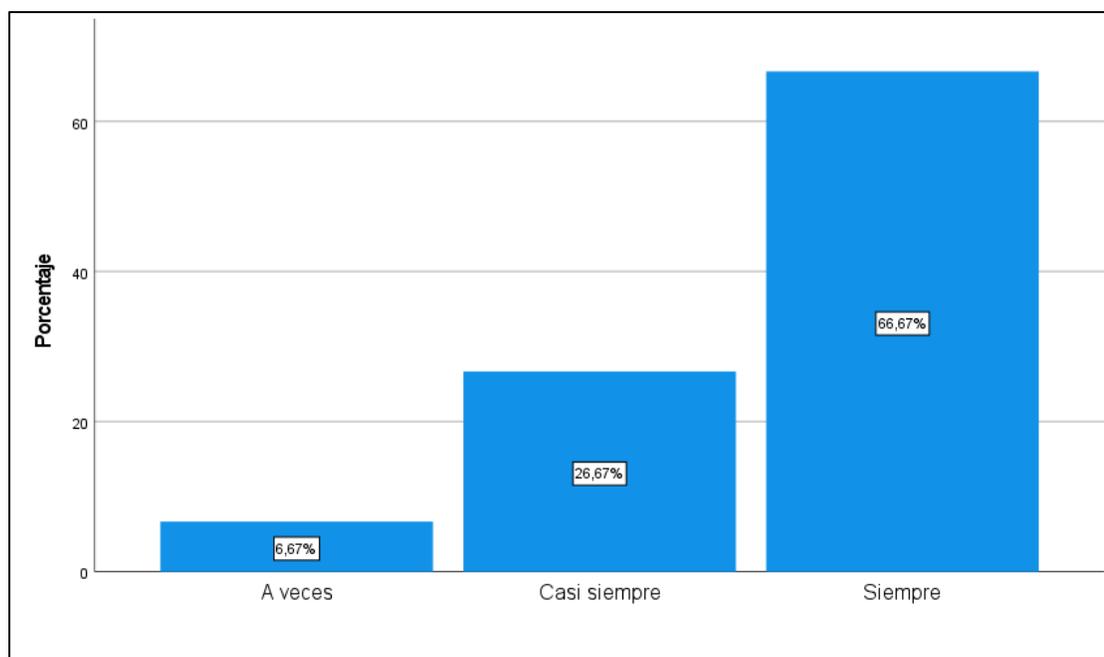
**Tabla 25**

*Tab. de frecuencias P3 – Dimensión: Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00

**Figura 18**

*Gráf. de barras P3 – Dimensión: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 25 y figura 18, se observa que 66.67% de los encuestados indican que sus requerimientos siempre son atendidos dentro del plazo, 26.67% indica que casi siempre y 6.67% a veces.

4. Los documentos digitales les son remitidos ordenadamente y con su numeración correspondiente.

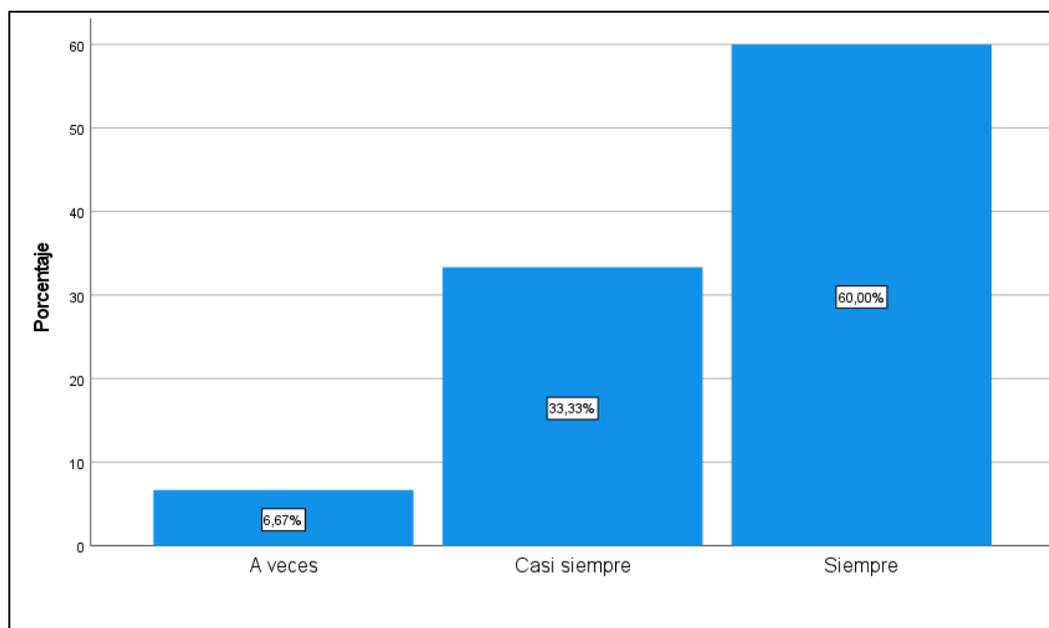
**Tabla 26**

*Tab. de frecuencias P4 – Dimensión: Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	6.67
Casi siempre	10	33.33
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00

**Figura 19**

*Gráf. de barras P4 – Dimensión: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 26 y figura 19, se observa que 60% de los encuestados indican que los documentos digitales siempre les son remitidos ordenadamente y con su numeración correspondiente, 33.33% indica que casi siempre y 6.67% a veces.

5. Todos los documentos que solicita son ubicados por el área de archivo.

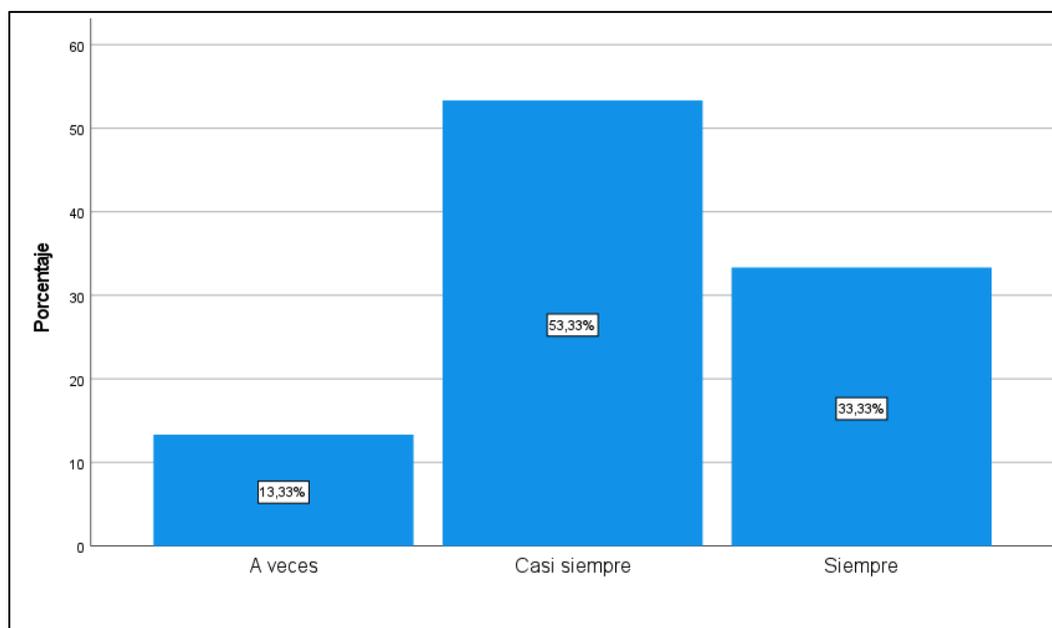
**Tabla 27**

*Tab. de frecuencias P5 – Dimensión: Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	13.33
Casi siempre	16	53.33
Siempre	10	33.33
Total	30	100.00

**Figura 20**

*Gráf. de barras P5 – Dimensión: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 27 y figura 20, se observa que 53.33% de los encuestados indican que todos los documentos que solicitan casi siempre son ubicados por el área de archivo, 33.33% indica que siempre y 13.33% a veces.

**Dimensión: Fiabilidad**

6. Considera que los documentos físicos se encuentran en buen estado para su atención.

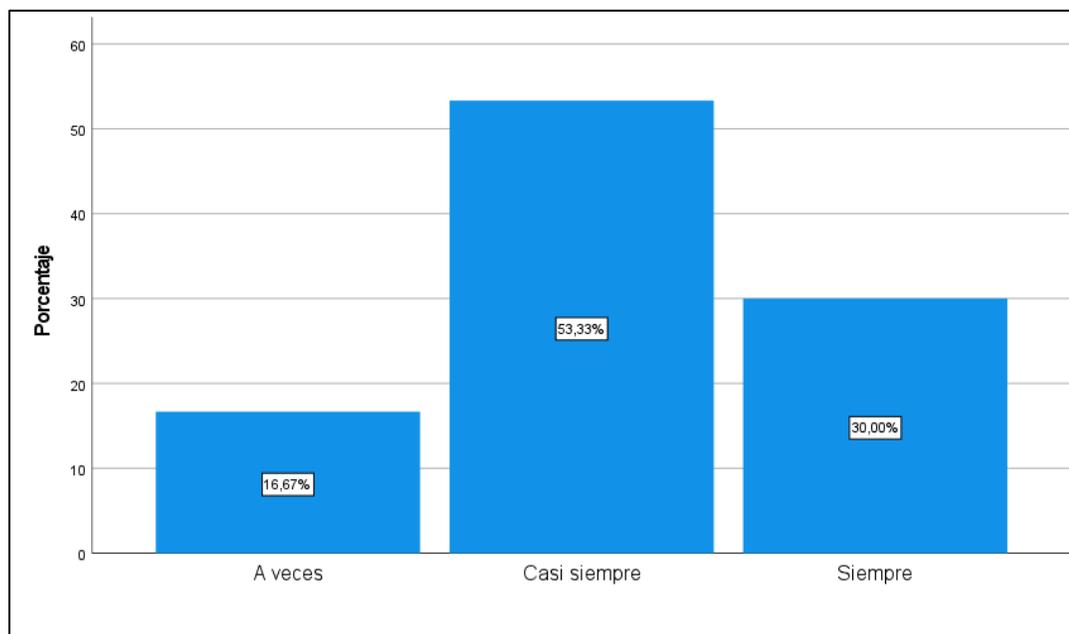
**Tabla 28**

*Tab. de frecuencias P6 – Dimensión: Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	16.67
Casi siempre	16	53.33
Siempre	9	30.00
Total	30	100.00

**Figura 21**

*Gráf. de barras P6 – Dimensión: Fiabilidad*



Según la tabla 28 y figura 21, se observa que 53.33% de los encuestados consideran que los documentos físicos casi siempre se encuentran en buen estado para su atención, 30% indica que siempre y 16.67% a veces.

7. Los documentos brindados corresponden a lo solicitado.

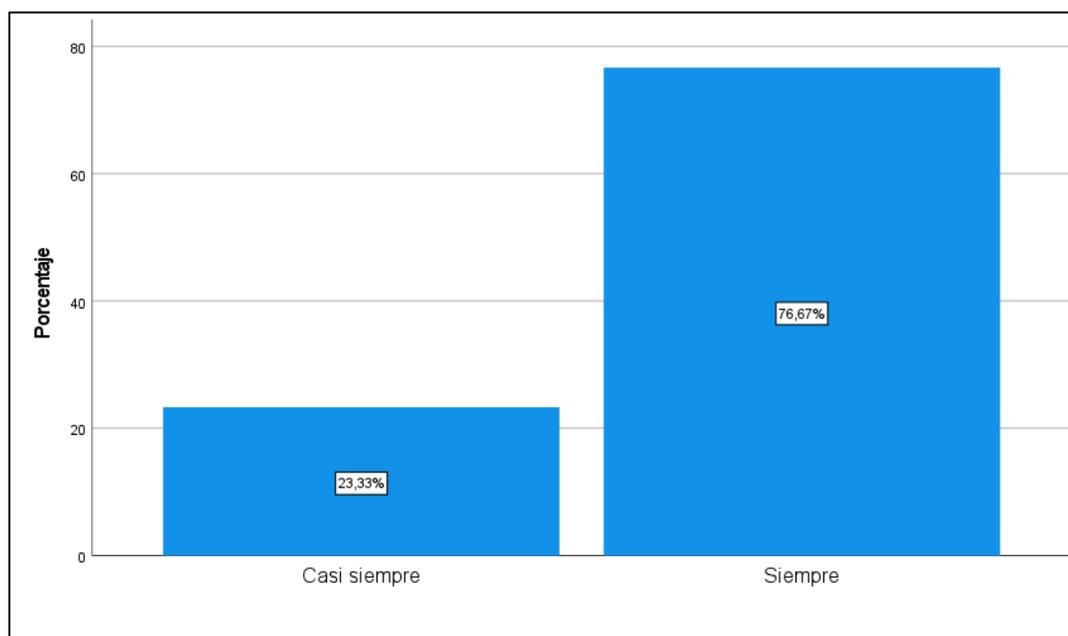
**Tabla 29**

*Tab. de frecuencias P7 – Dimensión: Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	7	23.33
Siempre	23	76.67
Total	30	100.00

**Figura 22**

*Gráf. de barras P7 – Dimensión: Fiabilidad*



Según la tabla 29 y figura 22, se observa que 76.67% de los encuestados indican que los documentos brindados siempre corresponden a lo solicitado y el 23.33% indica que casi siempre.

8. Cree que el área de archivo desempeña un trabajo eficaz.

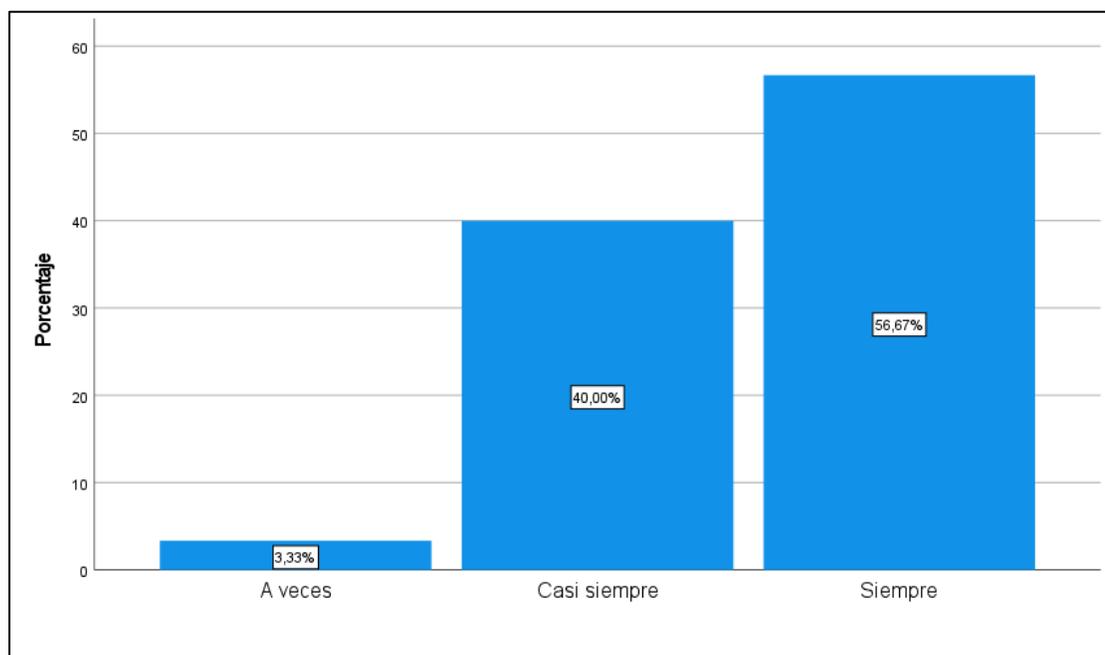
**Tabla 30**

*Tab. de frecuencias P8 – Dimensión: Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	12	40.00
Siempre	17	56.67
Total	30	100.00

**Figura 23**

*Gráf. de barras P8 – Dimensión: Fiabilidad*



Según la tabla 30 y figura 23, se observa que 56.67% de los encuestados creen que el área de archivo siempre desempeña un trabajo eficaz, 40% indica que casi siempre y 3.33% a veces.

9. Considera que todos los documentos se encuentran disponibles ante cualquier solicitud.

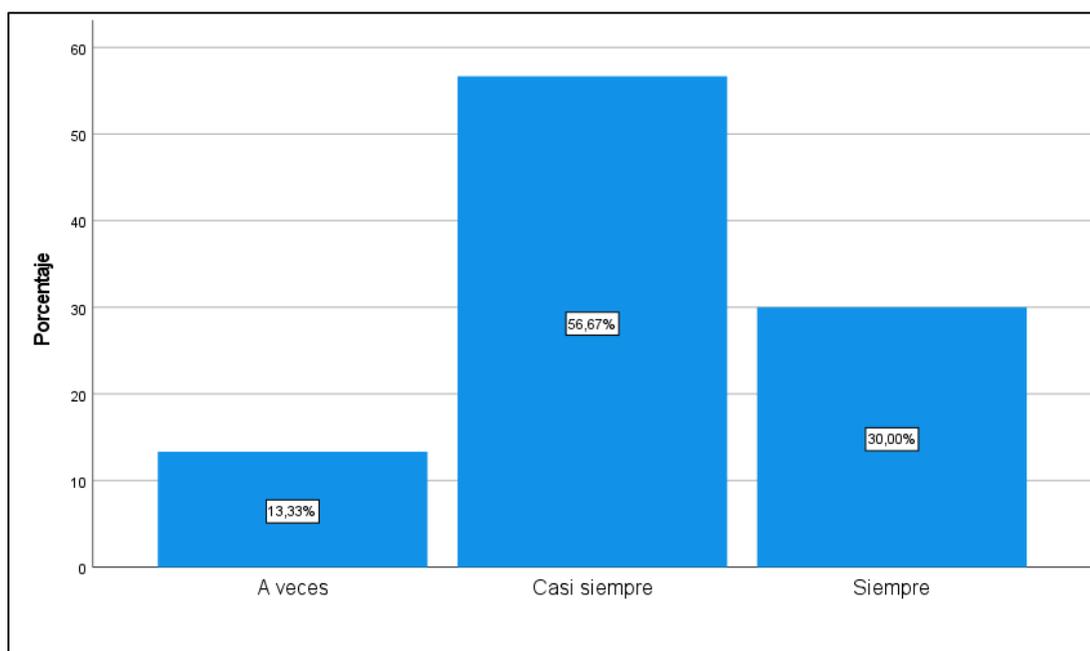
**Tabla 31**

*Tab. de frecuencias P9 – Dimensión: Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	13.33
Casi siempre	17	56.67
Siempre	9	30.00
Total	30	100.00

**Figura 24**

*Gráf. de barras P9 – Dimensión: Fiabilidad*



Según la tabla 31 y figura 24, se observa que 56.67% de los encuestados consideran que casi siempre todos los documentos se encuentran disponibles ante cualquier solicitud, 30% indica que siempre y 13.33% a veces.

10. El personal de archivo le inspira confianza para la atención de sus requerimientos.

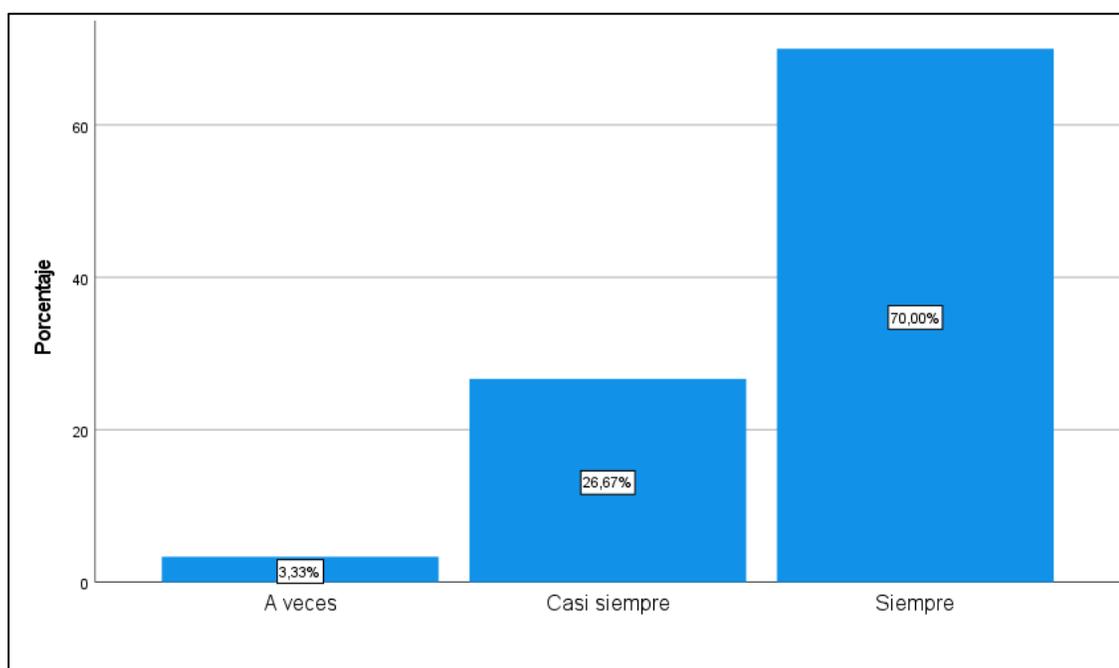
**Tabla 32**

*Tab. de frecuencias P10 – Dimensión: Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	8	26.67
Siempre	21	70.00
Total	30	100.00

**Figura 25**

*Gráf. de barras P10 – Dimensión: Fiabilidad*



Según la tabla 32 y figura 25, se observa que 70% de los encuestados indican que el personal de archivo siempre les inspira confianza para la atención de sus requerimientos, 26.67% indica que casi siempre y 3.33% a veces.

### Dimensión: Empatía

11. El personal de archivo escucha con atención sus consultas documentales.

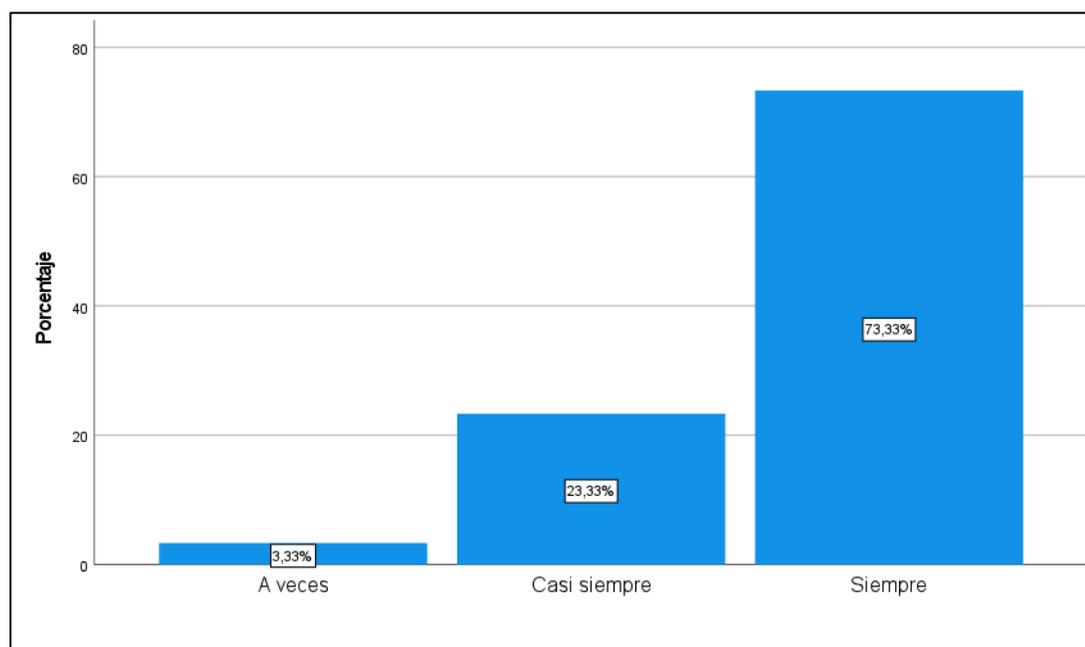
**Tabla 33**

*Tab. de frecuencias P11 – Dimensión: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	7	23.33
Siempre	22	73.33
Total	30	100.00

**Figura 26**

*Gráf. de barras P11 – Dimensión: Empatía*



Según la tabla 33 y figura 26, se observa que 73.33% de los encuestados indican que el personal de archivo siempre escucha con atención sus consultas documentales, 23.33% indica que casi siempre y 3.33% a veces.

12. El personal de archivo atiende con amabilidad sus requerimientos.

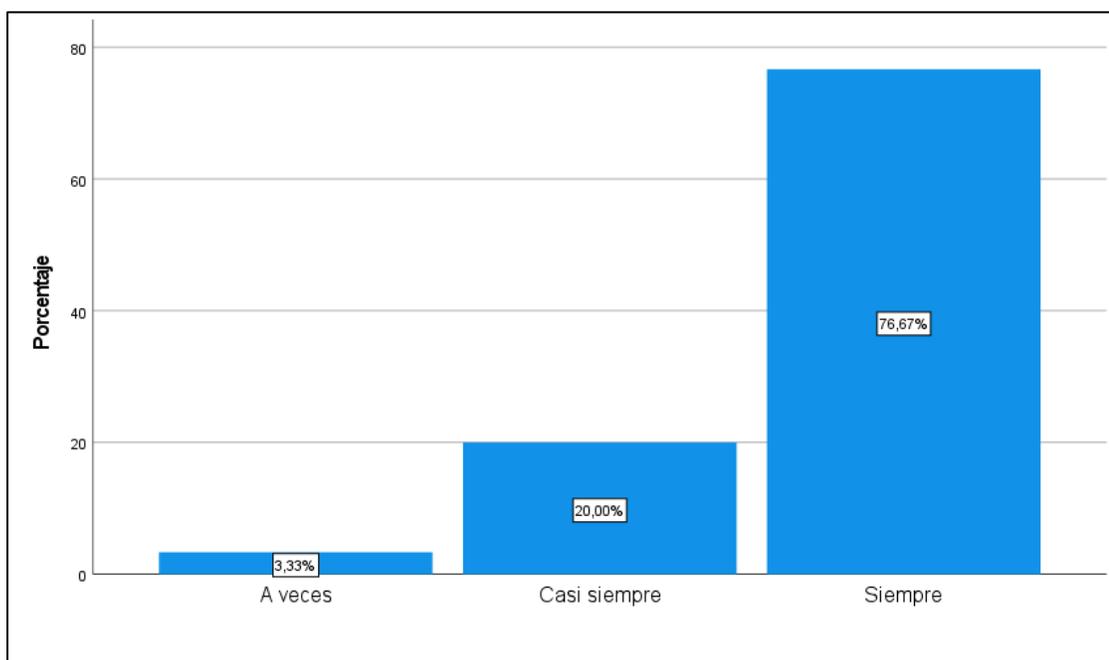
**Tabla 34**

*Tab. de frecuencias P12 – Dimensión: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	6	20.00
Siempre	23	76.67
Total	30	100.00

**Figura 27**

*Gráf. de barras P12 – Dimensión: Empatía*



Según la tabla 34 y figura 27, se observa que 76.67% de los encuestados indican que el personal de archivo siempre atiende con amabilidad sus requerimientos, 20% indica que casi siempre y 3.33% a veces.

13. Recibe una atención personalizada según el tipo de su solicitud.

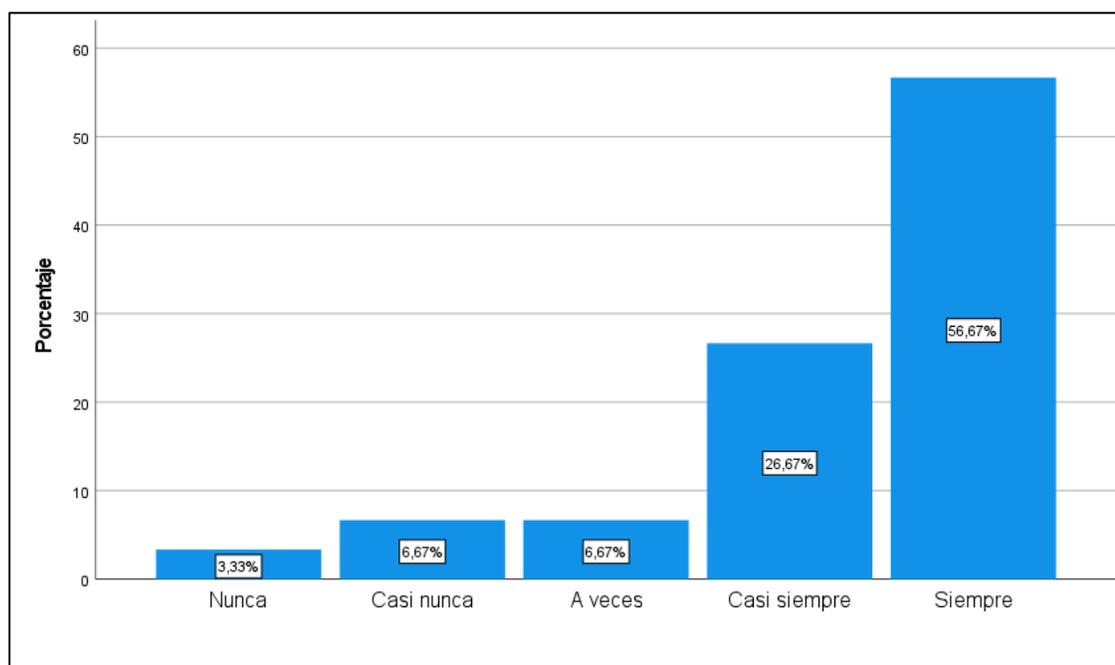
**Tabla 35**

*Tab. de frecuencias P13 – Dimensión: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33
Casi nunca	2	6.67
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	17	56.67
Total	30	100.00

**Figura 28**

*Gráf. de barras P13 – Dimensión: Empatía*



Según la tabla 35 y figura 28, se observa que 56.67% de los encuestados indican que siempre reciben una atención personalizada según el tipo de su solicitud, 26.67% indica que casi siempre, 6.67% indica que a veces, otro 6.67% también indica que casi nunca y el 3.33% restante indica que nunca.

14. Ante algún reclamo, el personal de archivo está dispuesto a darle solución.

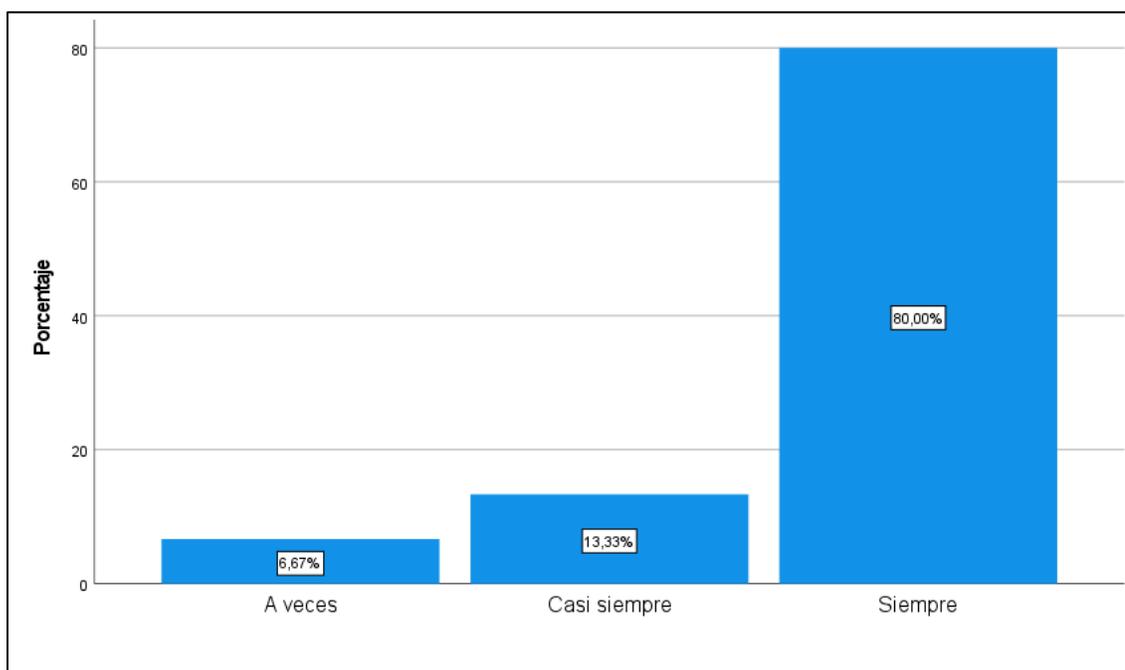
**Tabla 36**

*Tab. de frecuencias P14 – Dimensión: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	6.67
Casi siempre	4	13.33
Siempre	24	80.00
Total	30	100.00

**Figura 29**

*Gráf. de barras P14 – Dimensión: Empatía*



Según la tabla 36 y figura 29, se observa que 80% de los encuestados indican que, ante algún reclamo, el personal de archivo siempre está dispuesto a darle solución, 13.33% indica que casi siempre y 6.67% a veces.

15. El personal de archivo es comprensible ante los requerimientos con carácter de urgencia.

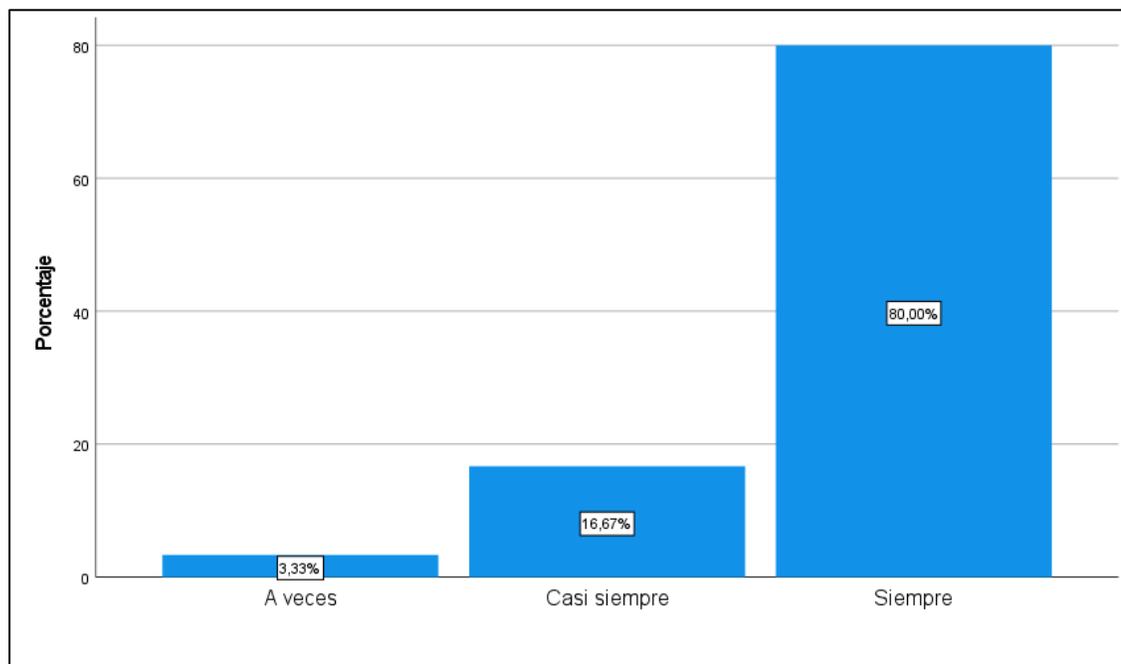
**Tabla 37**

*Tab. de frecuencias P15 – Dimensión: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3.33
Casi siempre	5	16.67
Siempre	24	80.00
Total	30	100.00

**Figura 30**

*Gráf. de barras P15 – Dimensión: Empatía*



Según la tabla 37 y figura 30, se observa que 80% de los encuestados indican que el personal de archivo siempre es comprensible ante los requerimientos con carácter de urgencia, 16.67% indica que casi siempre y 3.33% a veces.

✓ *Evaluación por niveles*

▪ **Variable: Gestión documental**

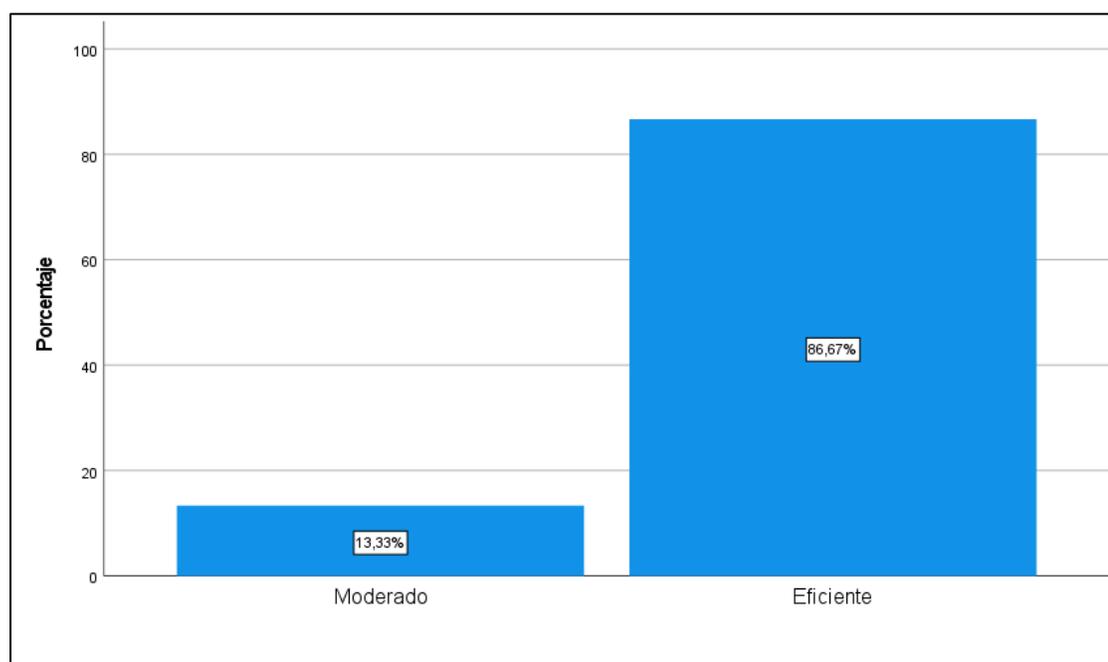
**Tabla 38**

*Tab. de frecuencias Niveles – Variable: Gestión documental*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[15 - 35]	-	-
Moderado	[36 - 54]	4	13.33
Eficiente	[55 - 75]	26	86.67
Total		30	100.00

**Figura 31**

*Gráf. de barras Niveles - Variable: Gestión documental*



Según la tabla 38 y figura 31, se observa que 86.67% de los encuestados indican que el nivel de gestión documental del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es eficiente y el 13.33% indica que es moderado.

▪ **Dimensión: Organización documental**

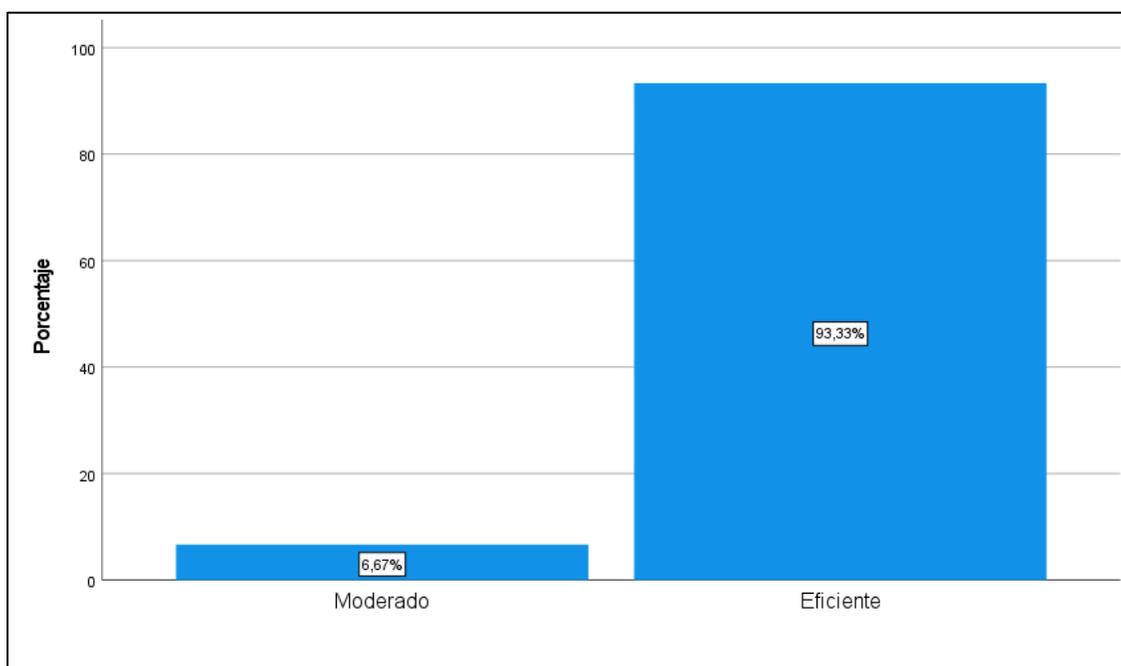
**Tabla 39**

*Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Organización documental*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	-	-
Moderado	[12 - 18]	2	6.67
Eficiente	[19 - 25]	28	93.33
Total		30	100.00

**Figura 32**

*Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Organización documental*



Según la tabla 39 y figura 32, se observa que 93.33% de los encuestados indican que el nivel de organización documental del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es eficiente y el 6.67% indica que es moderado.

▪ **Dimensión: Acceso documental**

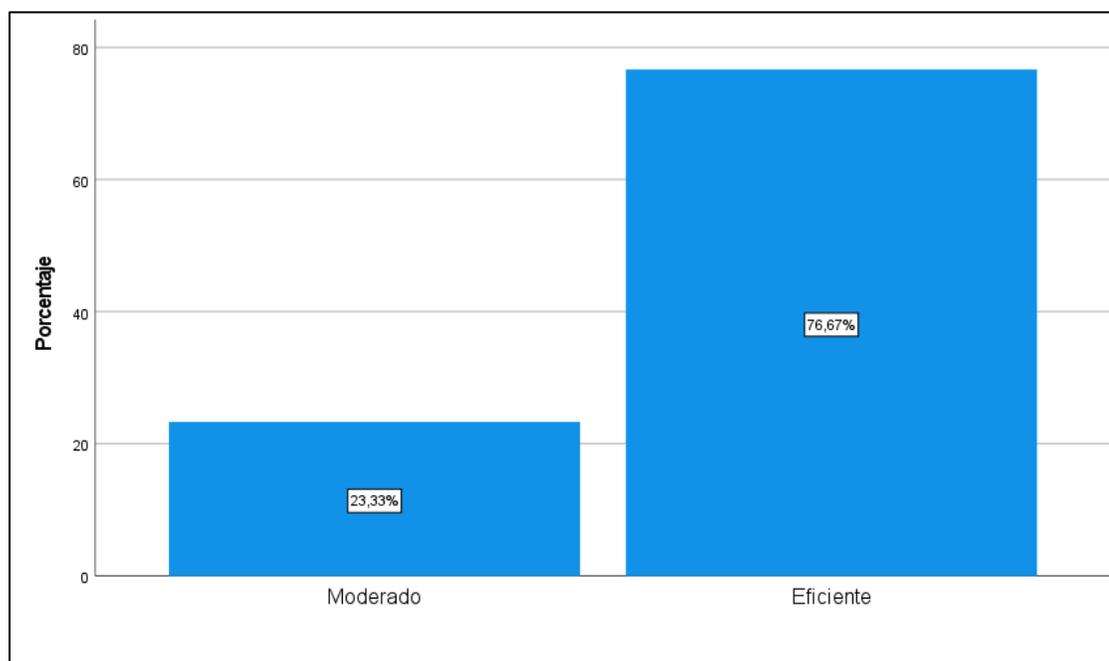
**Tabla 40**

*Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Acceso documental*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	-	-
Moderado	[12 - 18]	7	23.33
Eficiente	[19 - 25]	23	76.67
Total		30	100.00

**Figura 33**

*Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Acceso documental*



Según la tabla 40 y figura 33, se observa que 76.67% de los encuestados indican que el nivel de acceso documental del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es eficiente y el 23.33% indica que es moderado.

▪ **Dimensión: Servicios archivísticos**

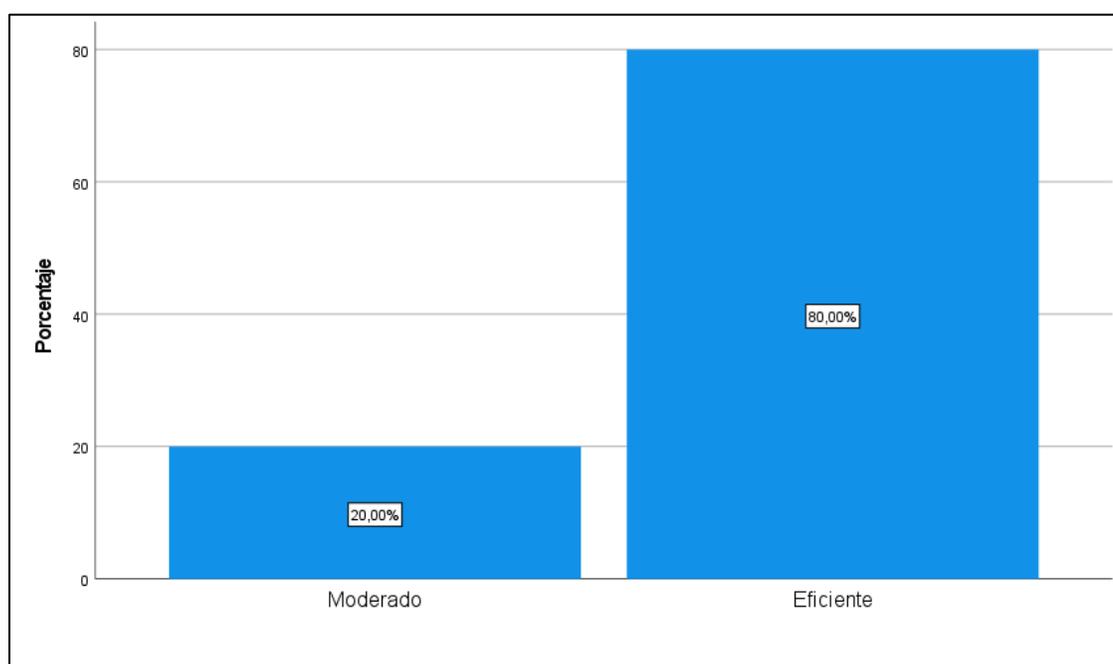
**Tabla 41**

*Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Servicios archivísticos*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	-	-
Moderado	[12 - 18]	6	20.00
Eficiente	[19 - 25]	24	80.00
Total		30	100.00

**Figura 34**

*Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Servicios archivísticos*



Según la tabla 41 y figura 34, se observa que 80% de los encuestados indican que el nivel de servicios archivísticos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es eficiente y el 20% indica que es moderado.

▪ **Variable: Satisfacción de los usuarios internos**

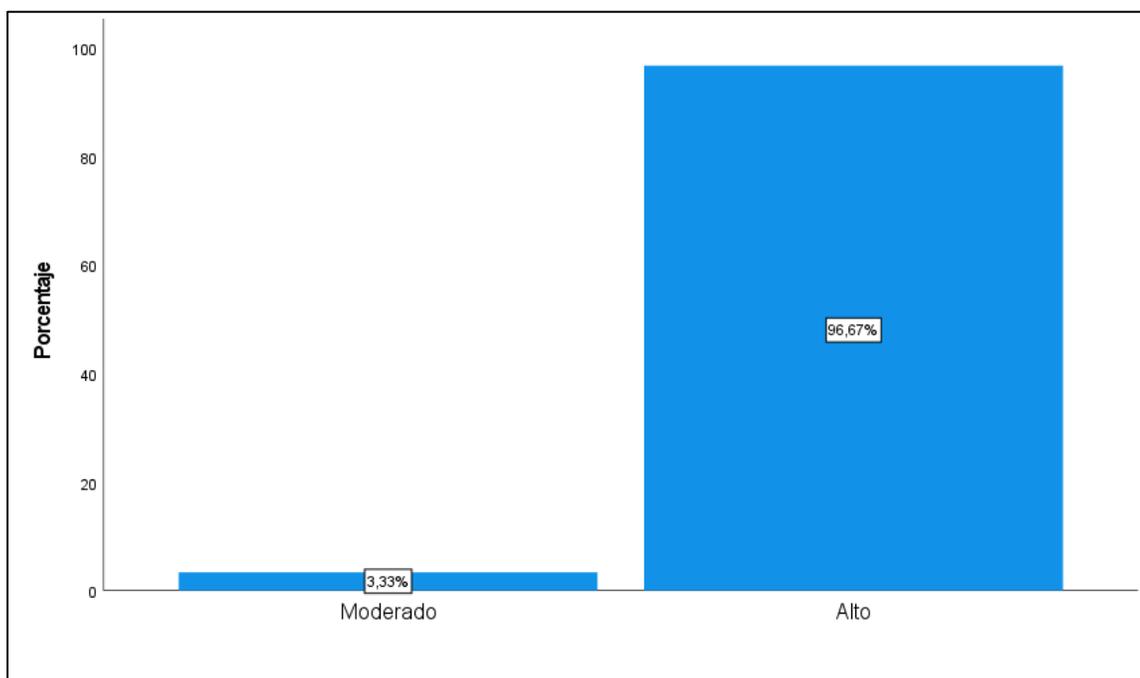
**Tabla 42**

*Tab. de frecuencias Niveles – Variable: Satisfacción de los usuarios internos*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[15 - 35]	-	-
Moderado	[36 - 54]	1	3.33
Alto	[55 - 75]	29	96.67
Total		30	100.00

**Figura 35**

*Gráf. de barras Niveles – Variable: Satisfacción de los usuarios internos*



Según la tabla 42 y figura 35, se observa que 96.67% de los encuestados indican que el nivel de satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es alto y el 3.33% indica que es moderado.

▪ **Dimensión: Capacidad de respuesta**

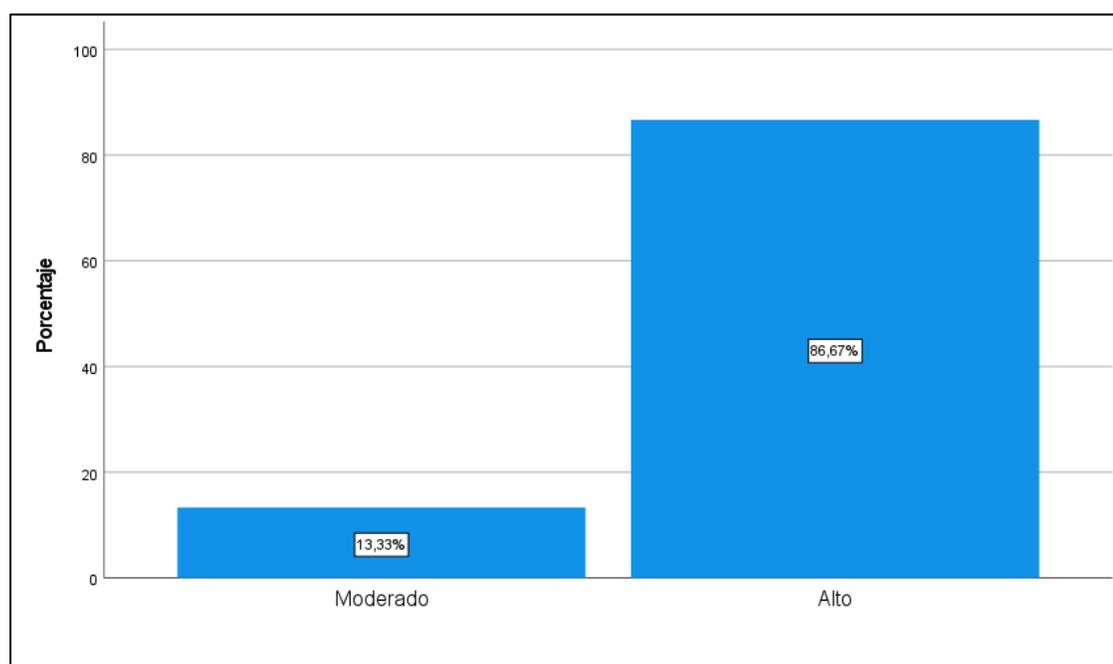
**Tabla 43**

*Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Capacidad de respuesta*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	-	-
Moderado	[12 - 18]	4	13.33
Eficiente	[19 - 25]	26	86.67
Total		30	100.00

**Figura 36**

*Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 43 y figura 36, se observa que 86.67% de los encuestados indican que el nivel de capacidad de respuesta del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es alto y el 13.33% indica que es moderado.

▪ **Dimensión: Fiabilidad**

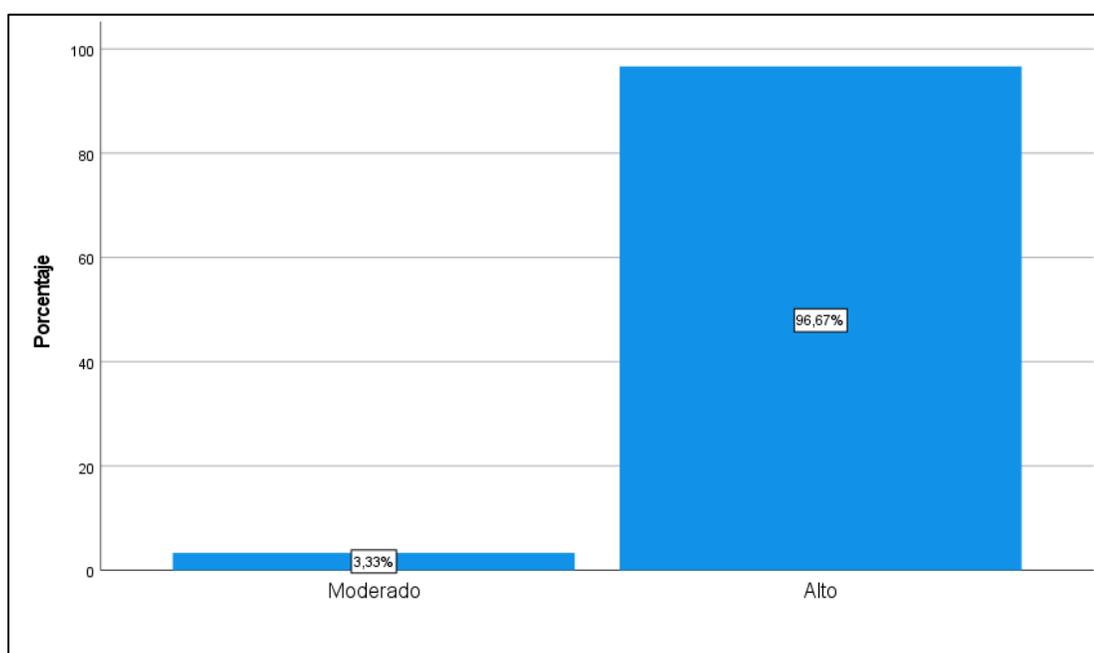
**Tabla 44**

*Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Fiabilidad*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	-	-
Moderado	[12 - 18]	1	3.33
Eficiente	[19 - 25]	29	96.67
Total		30	100.00

**Figura 37**

*Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Fiabilidad*



Según la tabla 44 y figura 37, se observa que 96.67% de los encuestados indican que el nivel de fiabilidad del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es alto y el 3.33% indica que es moderado.

▪ **Dimensión: Empatía**

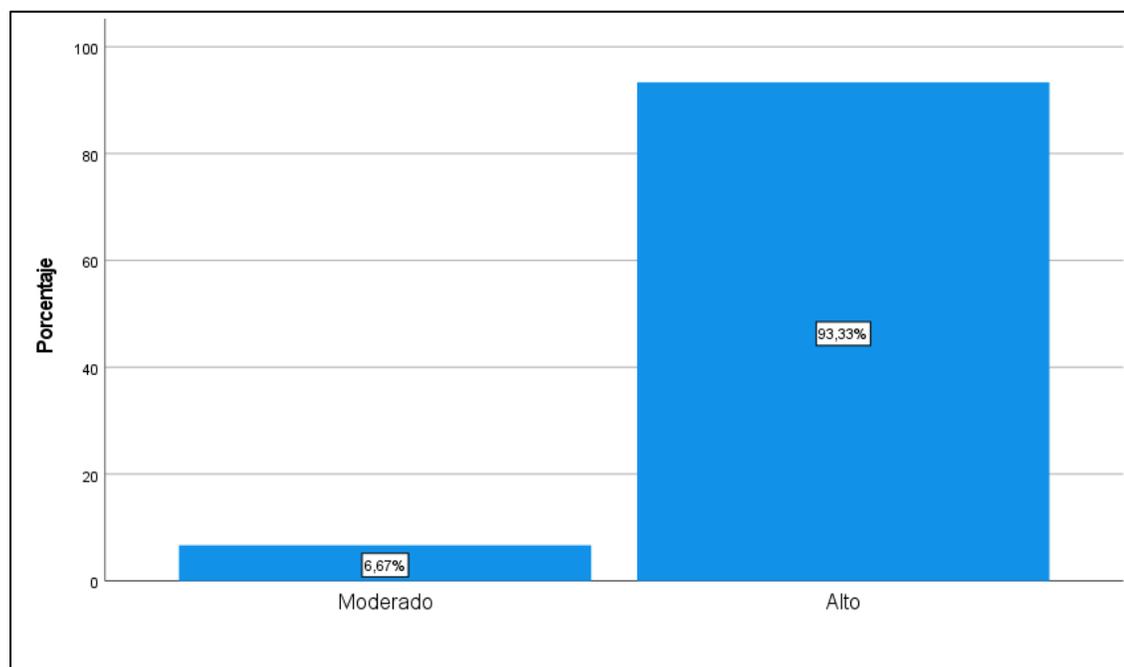
**Tabla 45**

*Tab. de frecuencias Niveles – Dimensión: Empatía*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	-	-
Moderado	[12 - 18]	2	6.67
Eficiente	[19 - 25]	28	93.33
Total		30	100.00

**Figura 38**

*Gráf. de barras Niveles – Dimensión: Empatía*



Según la tabla 45 y figura 38, se observa que 93.33% de los encuestados indican que el nivel de empatía del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho es alto y el 6.67% indica que es moderado.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### ✓ *Prueba de normalidad*

**H<sub>0</sub>:** La distribución de las variables y dimensiones tienen una distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** La distribución de las variables y dimensiones no tienen una distribución normal.

**Nivel de confianza:** 95%

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ):** 5%

### **Regla de decisión:**

Si:  $p > \alpha$ , entonces, se acepta la H<sub>0</sub>

Si:  $p \leq \alpha$ , entonces, se acepta la H<sub>1</sub>

**Tabla 46**

### *Prueba de normalidad*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	0.112	30	0.200	0.963	30	0.362
Organización documental	0.156	30	0.059	0.941	30	0.094
Acceso documental	0.130	30	0.200	0.934	30	0.061
Servicios archivísticos	0.174	30	0.022	0.908	30	0.013
Satisfacción de los usuarios internos	0.155	30	0.062	0.894	30	0.006

Dado que la muestra es de 30 trabajadores, se consideran los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, ya que es ideal para muestras menores o iguales a 50 ( $n \leq 50$ ). Entonces, según la tabla 46, se observa que los Sig. valores de la variable Gestión documental, y las dimensiones Organización documental y Acceso documental son

mayores al 5% ( $p > 0.05$ ), es decir, tienen una distribución normal, por lo que para estas se debe usar la prueba paramétrica de correlación de R-Pearson. Asimismo, se logra observar que los Sig. valores de la dimensión Servicios archivísticos y la variable Satisfacción de los usuarios internos son menores o iguales al 5% ( $p \leq 0.05$ ), es decir, no tienen una distribución normal, por lo que para estas se debe usar la prueba no paramétrica de correlación de Rho-Spearman.

✓ ***Contrastación de Hipótesis general***

**H<sub>0</sub>:** La gestión documental no se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**H<sub>1</sub>:** La gestión documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**Nivel de confianza:** 95%

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ):** 5%

**Regla de decisión:**

Si:  $p > \alpha$ , entonces, se acepta la H<sub>0</sub>

Si:  $p \leq \alpha$ , entonces, se acepta la H<sub>1</sub>

**Tabla 47**

*Resultados Contrastación - Hipótesis general*

Correlación R-Pearson		Satisfacción de los usuarios internos
Gestión documental	Coeficiente de correlación	0.757
	Sig (bilateral)	<0.001
	N	30

Según la tabla 47, se observa que el coeficiente de correlación de R-Pearson es 0.757, lo que significa que hay una correlación positiva alta. Además, el Sig. (bilateral) equivalente a  $<0.001$  es menor o igual al 5% ( $p \leq 0.05$ ), por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, la gestión documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

✓ ***Contrastación de Hipótesis específica 1***

**H<sub>0</sub>:** La organización documental no se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**H<sub>1</sub>:** La organización documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**Nivel de confianza:** 95%

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ):** 5%

**Regla de decisión:**

Si:  $p > \alpha$ , entonces, se acepta la  $H_0$

Si:  $p \leq \alpha$ , entonces, se acepta la  $H_1$

**Tabla 48**

*Resultados Contrastación - Hipótesis específica 1*

	Correlación R-Pearson	Satisfacción de los usuarios internos
Organización documental	Coeficiente de correlación	0.584
	Sig (bilateral)	<0.001
	N	30

Según la tabla 48, se observa que el coeficiente de correlación de R-Pearson es 0.584, lo que significa que hay una correlación positiva moderada. Además, el Sig. (bilateral) equivalente a  $<0.001$  es menor o igual al 5% ( $p \leq 0.05$ ), por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, la organización documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

✓ ***Contrastación de Hipótesis específica 2***

**H<sub>0</sub>:** El acceso documental no se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**H<sub>1</sub>:** El acceso documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**Nivel de confianza:** 95%

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ):** 5%

**Regla de decisión:**

Si:  $p > \alpha$ , entonces, se acepta la  $H_0$

Si:  $p \leq \alpha$ , entonces, se acepta la  $H_1$

**Tabla 49**

*Resultados Contrastación - Hipótesis específica 2*

	Correlación R-Pearson	Satisfacción de los usuarios internos
Acceso documental	Coeficiente de correlación	0.531
	Sig (bilateral)	<0.001
	N	30

Según la tabla 49, se observa que el coeficiente de correlación de R-Pearson es 0.531, lo que significa que hay una correlación positiva moderada. Además, el Sig. (bilateral) equivalente a  $<0.001$  es menor o igual al 5% ( $p \leq 0.05$ ), por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, el acceso documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

✓ ***Contrastación de Hipótesis específica 3***

**H<sub>0</sub>:** Los servicios archivísticos no se relacionan con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**H<sub>1</sub>:** Los servicios archivísticos se relacionan con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

**Nivel de confianza:** 95%

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ):** 5%

**Regla de decisión:**

Si:  $p > \alpha$ , entonces, se acepta la  $H_0$

Si:  $p \leq \alpha$ , entonces, se acepta la  $H_1$

**Tabla 50**

*Resultados Contrastación - Hipótesis específica 3*

Correlación Rho-Spearman		Satisfacción de los usuarios internos
Servicios archivísticos	Coeficiente de correlación	0.803
	Sig (bilateral)	<0.001
	N	30

Según la tabla 50, se observa que el coeficiente de correlación de Rho-Spearman es 0.803, lo que significa que hay una correlación positiva alta. Además, el Sig. (bilateral) equivalente a  $<0.001$  es menor o igual al 5% ( $p \leq 0.05$ ), por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, los servicios archivísticos se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIONES

#### 5.1. Discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, en cuanto a la hipótesis general, se interpreta que la gestión documental se relaciona directa y significativamente ( $\text{Sig.}=0.001 < 0.05$ ) con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, presentando a su vez, una correlación positiva alta ( $R = 0.757$ ). Estos resultados concuerdan con Meza (2019) en su tesis “*Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018*”, quien en base a sus resultados obtenidos ( $Rho = 0.920$  y  $\text{Sig} < 0.05$ ) lograron determinar la existencia de una correlación positiva fuerte entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios, lo que se resume en una relación directa de ambas. Se coincide también con Padilla (2021) en su tesis “*La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*”, quien determina que “existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos de manera más fácil y eficiente” (p. XI).

De la misma manera, respecto a la primera hipótesis específica, se interpreta que la organización documental se relaciona directa y significativamente ( $\text{Sig.}=0.001 < 0.05$ ) con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, presentando a su vez, una correlación positiva moderada ( $R = 0.584$ ). Estos resultados presentan similitud a la de Torres (2017) en su tesis “*Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*”, quien en

base a sus resultados obtenidos ( $Rho = 0.463$  y  $Sig < 0.05$ ) lograron determinar la existencia de una correlación positiva entre la organización y la gestión documental, lo que quiere decir, que estas dos se relacionan directa y significativamente. Esto coincide también con Lavalle y Silva (2019) en su tesis *“Mejoramiento al sistema de gestión documental de la Secretaría de Educación Distrital, Santa Marta”*, quienes exponen que una mala organización, lo que implica una mala clasificación y un mal orden, puede generar inconformidad en los usuarios ocasionando retrasos en sus procesos de atención, así que implementar un sistema de gestión documental logra mejorar significativamente el flujo de trabajo haciendo llegar la información a quien lo requiera en el momento oportuno, facilitando así, la toma de decisiones dentro de la institución.

Asimismo, respecto a la segunda hipótesis específica, se interpreta que el acceso documental se relaciona directa y significativamente ( $Sig.=0.001 < 0.05$ ) con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, presentando a su vez, una correlación positiva moderada ( $R = 0.531$ ). Estos resultados presentan similitud a la de Campos y Romero (2017) en su tesis *“La gestión del sistema documental del archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial Huancayo, 2017”*, quienes en base a sus resultados obtenidos ( $Rho = 0.480$  y  $Sig < 0.05$ ) lograron determinar la existencia de una correlación positiva media entre la accesibilidad documental y el ahorro de costos en la atención, lo que quiere decir, que estas dos se relacionan directamente.

Por último, respecto a la tercera hipótesis específica, se interpreta que los servicios archivísticos se relacionan directa y significativamente ( $\text{Sig.}=0.001 < 0.05$ ) con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, presentando a su vez, una correlación positiva alta ( $R = 0.803$ ). Estos resultados presentan similitud al de Avalos et al. (2021) en su tesis *“Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020”*, quienes en base a sus resultados obtenidos ( $Rho = 0.540$  y  $\text{Sig} < 0.05$ ) lograron determinar que existe una correlación positiva fuerte entre los servicios archivísticos y la gestión documental, lo que quiere decir, que se relacionan directa y significativamente.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- ✓ Se pudo determinar que la gestión documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, con un coeficiente R-Pearson de 0.757 (correlación positiva alta) y un Sig < 0.05, lo que significa que, a una mejor gestión documental, mayor será la satisfacción de los usuarios internos.
- ✓ Se pudo determinar que la organización documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, con un coeficiente R-Pearson de 0.584 (correlación positiva moderada) y un Sig < 0.05, lo que significa que, a una mejor organización documental, mayor será la satisfacción de los usuarios internos.
- ✓ Se pudo determinar que el acceso documental se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, con un coeficiente R-Pearson de 0.531 (correlación positiva moderada) y un Sig < 0.05, lo que significa que, a un mejor acceso documental, mayor será la satisfacción de los usuarios internos.
- ✓ Se pudo determinar que los servicios archivísticos se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, con un coeficiente de Rho-Spearman de 0.803

(correlación positiva alta) y un Sig < 0.05, lo que significa que, a mejores servicios archivísticos, mayor será la satisfacción de los usuarios internos.

## 6.2. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda la programación de capacitaciones periódicas tanto al personal de archivo como a los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, sobre conceptos y procedimientos para una buena gestión documental, y así, fortalecer y garantizar aún más la satisfacción de estos últimos.
- ✓ Se recomienda mantener o mejorar la organización documental del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, enfocándose en una clasificación según el tipo de serie documental, el correcto ordenamiento de documentos y la asignación de códigos de identificación, para facilitar la rapidez en la atención de los requerimientos de los usuarios internos.
- ✓ Se recomienda brindar un correcto y adecuado acceso a la documentación del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, solo con fines legales, con el propósito de evitar extravíos o deterioros; y así, gozar de la plena confianza de los usuarios internos sobre el control y cuidado de la información dentro de la institución.
- ✓ Se recomienda actualizar las bases de datos de las documentaciones instaladas en el archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho, para poder brindar sin complicaciones los servicios archivísticos como copia, autenticación, préstamo y transferencia; y así, ofrecer una atención personalizada a los requerimientos de los usuarios internos, priorizando aquellos que son con carácter de urgencia.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS

#### 7.1. Fuentes documentales

- Adriazola, A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile : el Instituto Nacional General José Miguel Carrera* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21380>
- Agapito, L., & Cabezas, E. (2021). *Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019* [Título profesional, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14095/1064>
- Avalos, R., Escobal, A., & Ramirez, J. (2021). *Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020* [Título profesional, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5033>
- Bonal, J., & Ortego, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Bueno, J. (2021). *Gestión de procesos técnicos archivísticos y su incidencia en el sistema de información en el archivo central caso del programa nacional Cuna Más – 2019* [Título

profesional, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/4230>

Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9013/Cabanaconza\\_TPA.pdf?sequence1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence1)

Calizaya, E. (2017). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Ilabaya provincia Jorge Basadre.Tacna.2016* [Título profesional, Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/66>

Campos, C., & Romero, N. (2017). *La gestión del Sistema Documental del Archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial Huancayo, 2017* [Título profesional, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/673>

Grimaldo, M., & Puentes, D. (2014). *Aplicación de instrumentos archivísticos caso Asociación Colombiana de Productores de Concreto ASOCRETO* [Título profesional, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia]. Repositorio institucional.  
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/14708>

Lavalle, R., & Silva, O. (2019). *Mejoramiento al sistema de gestión documental de la Secretaría de Educación Distrital, Santa Marta* [Título profesional, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/7056>

- Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16356>
- Medina, S. (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco* [Título profesional, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4335>
- Meza, E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018* [Título profesional, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3230>
- Padilla, H. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33475>
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21675>
- Triana, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & Garcia, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 46-55. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii06118.pdf>

## 7.2. Fuentes bibliográficas

Archivo General de la Nación. (2008). *Breve Manual del Archivero*. Dirección de Normas Archivísticas.

[http://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo\\_central/pdf/AGN\\_MANUAL\\_ARCHIVE  
RO.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo_central/pdf/AGN_MANUAL_ARCHIVE_RO.pdf)

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen, México.

[https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Cruz, J. (1997). La Gestión de Documentos en el Estado Español: Balance y Perspectivas. *Métodos de Información*, 4(17-18), 28-31. <http://eprints.rclis.org/4842/1/1997-17-28.pdf>

Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. <http://hdl.handle.net/10016/19730>

Grupo de Gestión Documental. (2020). *Programa de Archivos Descentralizados*. [https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/transparencia-acceso-  
informacion/documentos/programa-de-archivos-descentralizados.aspx](https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/transparencia-acceso-informacion/documentos/programa-de-archivos-descentralizados.aspx)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jenkinson, H. (1922). *A Manual of Archive Administration*. Humphries.

Lodolini, E. (1995). El Archivo del ayer al mañana (La Archivística entre tradición e innovación). *Boletín de la ANABAD*, 45(1), 39-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=50952>

- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Müller, S., Feith, J., & Fruin, R. (1898). *Manual for the arrangement and description of archives*. New York.
- Muñoz, L. (2015). *Protocolo de trato al usuario interno y externo*. Sscoquimbo. <https://www.scoquimbo.cl/gob-cl/mais/files/06-12-2017/participacion/PROTOCOLO%20DE%20TRATO%20AL%20USUARIO%20MP%20CAREN%20Y%20POSTAS.pdf>
- Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos*. Consultora de Ciencias de la Información. <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos. (1985). *RJ N° 073-85/AGN-J*. Lima, Perú. [http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/75/rj\\_no\\_073-85-agn-j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/75/rj_no_073-85-agn-j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel. <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Panapo.  
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.  
<https://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- San Servando, N. (2013). *Gestión documental para Pymes*. Netbiblo.  
<https://docplayer.es/1995204-Gestion-documental-para-pymes.html>
- Schellenberg, T. (1956). *Modern archives: principles and techniques* (Segunda ed.). University of Chicago.
- Valderrama, J. (2016). La gestión de documentos como estrategia empresarial. En *La nueva era de la construcción*. (315), 26-29. AENOR.  
<https://revista.aenor.com/downloads/revistas/315.pdf?output=8a72b5cce3dc4c5084686ebad9aca370>

### 7.3. Fuentes electrónicas

ATS Gestión Documental. (2018). *¿Por qué la gestión documental es importante para tu empresa?*

<https://atsgestion.net/gestion-documental-empresa/>

ATS Gestión Documental. (2018). *Gestión documental*. [https://atsgestion.net/gestion-](https://atsgestion.net/gestion-documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,al%20interior%20de%20una%20empresa.)

[documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,al%20interior%](https://atsgestion.net/gestion-documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,al%20interior%20de%20una%20empresa.)

[20de%20una%20empresa.](https://atsgestion.net/gestion-documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,al%20interior%20de%20una%20empresa.)

Del Castillo, P. (2007). *Capacidad de respuesta*. Alianza Automotriz.

[https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-](https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfa)

[respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfa](https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfa)

[cer%20una%20demanda.](https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfa)

Mundoarchivístico. (s.f.). *Diccionario de términos archivísticos*.

<https://www.mundoarchivistico.com/?menu=diccionario>

Pérez, J., & Gardey, A. (2022). *Definición de fiable*. DefiniciónDe. <https://definicion.de/fiable/>

Pérez, M. (2021). *Satisfacción*. ConceptoDefinición. <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

Red de Transparencia y Acceso a la Información - RTF. (s.f.). *Directrices – Acceso a los*

*documentos públicos*. [http://mgd.redrta.org/directrices-acceso-a-los-documentos-](http://mgd.redrta.org/directrices-acceso-a-los-documentos-publicos/mgd/2015-01-22/160207.html)

[publicos/mgd/2015-01-22/160207.html](http://mgd.redrta.org/directrices-acceso-a-los-documentos-publicos/mgd/2015-01-22/160207.html)

Sierra, Y. (2020). *¿Qué es gestión documental? Importancia, objetivos y ejemplos*. Lemontech.

[https://blog.lemontech.com/que-es-gestion-](https://blog.lemontech.com/que-es-gestion-documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,cualquier%20ti)

[documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,cualquier%20ti](https://blog.lemontech.com/que-es-gestion-documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,cualquier%20ti)

[po%20de%20informaci%C3%B3n%20legal.](https://blog.lemontech.com/que-es-gestion-documental/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,cualquier%20ti)

Velázquez, A. (2019). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. QuestionPro.

[https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-](https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20res)

[interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20res](https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20res)  
[puesta.](https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20consiste%20en%20medir%20qu%C3%A9%20tan,productividad%20y%20capacidad%20de%20res)

Yerro, E. (2020). *Qué es la empatía y por qué es importante en el trabajo*. TuEmpleo.

<https://blog.infoempleo.com/a/que-es-la-empatia-por-que-es-importante-en-el-trabajo/>

## ANEXOS

## Anexo 1

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?	<b>Objetivos Generales</b> Determinar la relación que existe entre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.	<b>Hipótesis General</b> La gestión documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.	<b>Variable 1</b> Gestión Documental  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organización documental</li> <li>Acceso documental</li> <li>Servicios archivísticos</li> </ul>	<b>Tipo</b> Aplicado  <b>Nivel</b> Correlacional  <b>Diseño</b> No experimental – transversal
<b>Problemas Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre la organización documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?</li> <li>¿Qué relación existe entre el acceso documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?</li> <li>¿Qué relación existe entre los servicios archivísticos y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho?</li> </ul>	<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre la organización documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.</li> <li>Determinar la relación que existe entre el acceso documental y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.</li> <li>Determinar la relación que existe entre los servicios archivísticos y la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.</li> </ul>	<b>Hipótesis Específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La organización documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.</li> <li>El acceso documental se relaciona con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.</li> <li>Los servicios archivísticos se relacionan con la satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho.</li> </ul>	<b>Variable 2</b> Satisfacción de los usuarios internos  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Fiabilidad</li> <li>Empatía</li> </ul>	<b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario  <b>Población</b> 30 trabajadores  <b>Muestra</b> 30 trabajadores

## **Anexo 2**

Instrumento para la recolección de datos

### **Cuestionario sobre “Gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho”**

Estimado(a) trabajador(a), el presente cuestionario tiene como finalidad recopilar datos para el desarrollo de la tesis “Gestión documental y satisfacción de los usuarios internos del archivo desconcentrado de la SUNAT – Oficina Zonal Huacho”.

El cuestionario consta de 30 preguntas en total, todas con 5 opciones según la escala de Likert, con la siguiente valoración:

- ✓ 1: Nunca
- ✓ 2: Casi nunca
- ✓ 3: A veces
- ✓ 4: Casi siempre
- ✓ 5: Siempre

Se le pide leer con atención cada una de las preguntas y responder marcando la opción de manera honesta y objetiva. De antemano se le agradece por su valiosa colaboración.

## 1. Gestión Documental

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
<b>Organización documental</b>						
1	Los documentos son clasificados convenientemente según el tipo de serie documental					
2	Los documentos físicos son ordenados correctamente de forma numérica y cronológica					
3	Cada una de las cajas archivísticas con documentos son asignadas de una respectiva identificación numérica					
4	Considera que se realiza una correcta verificación de los documentos antes de su instalación al archivo					
5	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho lleva una adecuada organización para la ubicación de los documentos					
<b>Acceso documental</b>						
6	Considera que existe la disponibilidad de todos los documentos					
7	Las herramientas informáticas ayudan al rápido acceso de los documentos					
8	El procedimiento para acceder a los documentos permite una atención eficiente					
9	Se puede acceder al archivo de la institución para realizar sus propias consultas documentales					
10	Los documentos del archivo son de fácil consulta					
<b>Servicios archivísticos</b>						
11	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho brinda todos los servicios archivísticos disponibles (copia, autenticación, préstamo y transferencia)					
12	Las solicitudes de servicio de archivo son atendidas sin complicaciones					
13	Los servicios archivísticos permiten una mejor toma de decisiones					
14	Conoce el estado en que se encuentra la atención de su solicitud de servicio de archivo					
15	Los servicios archivísticos son solicitados mediante un sistema informático					

## 2. Satisfacción de los usuarios internos

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
1	La capacidad de respuesta del área de archivo hacia su requerimiento es eficiente					
2	Sus requerimientos suelen ser atendidas de manera rápida					
3	Sus requerimientos son atendidos dentro del plazo establecido					
4	Los documentos digitales les son remitidos ordenadamente y con su numeración correspondiente					
5	Todos los documentos que solicita son ubicados por el área de archivo					
<b>Fiabilidad</b>						
6	Considera que los documentos físicos se encuentran en buen estado para su atención					
7	Los documentos brindados corresponden a lo solicitado					
8	Cree que el área de archivo desempeña un trabajo eficaz					
9	Considera que todos los documentos se encuentran disponibles ante cualquier solicitud					
10	El personal de archivo le inspira confianza para la atención de sus requerimientos					
<b>Empatía</b>						
11	El personal de archivo escucha con atención sus consultas documentales					
12	El personal de archivo atiende con amabilidad sus requerimientos					
13	Recibe una atención personalizada según el tipo de su solicitud					
14	Ante algún reclamo, el personal de archivo está dispuesto a darle solución					
15	El personal de archivo es comprensible ante los requerimientos con carácter de urgencia					

## Anexo 3

## Validez de los instrumentos

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Organización documental</b>								
1	Los documentos son clasificados convenientemente según el tipo de serie documental	✓		✓		✓		
2	Los documentos físicos son ordenados correctamente de forma numérica y cronológica	✓		✓		✓		
3	Cada una de las cajas archivísticas con documentos son asignadas de una respectiva identificación numérica	✓		✓		✓		
4	Consideras que se realiza una correcta verificación de los documentos antes de su instalación al archivo	✓		✓		✓		
5	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho lleva una adecuada organización para la ubicación de los documentos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Acceso documental</b>								
6	Considera usted que existe la disponibilidad de todos los documentos	✓		✓		✓		
7	Las herramientas informáticas ayudan al rápido acceso de los documentos	✓		✓		✓		
8	El procedimiento para acceder a los documentos permite una atención eficiente	✓		✓		✓		
9	Se puede acceder al archivo de la institución para realizar sus propias consultas documentales	✓		✓		✓		
10	Los documentos del archivo son de fácil consulta	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Servicios archivísticos</b>								
11	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho brinda todos los servicios archivísticos disponibles (copia, autenticación, préstamo y transferencia)	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes de servicio de archivo son atendidas sin complicaciones	✓		✓		✓		
13	Los servicios archivísticos permiten una mejor toma de decisiones	✓		✓		✓		
14	Conoce usted el estado en que se encuentra la atención de su solicitud de servicio de archivo	✓		✓		✓		
15	Los servicios archivísticos son solicitados mediante un sistema informático	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Sosa Palomino, Alcibiades Flamencio    DNI: 15610364

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

21 de 02 del 2023

Firma del experto informante

CIP: 22467

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	La capacidad de respuesta del área de archivo hacia su requerimiento es eficiente	✓		✓		✓		
2	Sus requerimientos suelen ser atendidos de manera rápida	✓		✓		✓		
3	Sus requerimientos son atendidos dentro del plazo establecido	✓		✓		✓		
4	Los documentos digitales les son remitidos ordenadamente y con su numeración correspondiente	✓		✓		✓		
5	Todos los documentos que usted solicita son ubicados por el área de archivo	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que los documentos físicos se encuentran en buen estado para su atención	✓		✓		✓		
7	Los documentos brindados corresponden a lo solicitado	✓		✓		✓		
8	Cree que el área de archivo desempeña un trabajo eficaz	✓		✓		✓		
9	Considera que todos los documentos se encuentran disponibles ante cualquier solicitud	✓		✓		✓		
10	El personal de archivo le inspira confianza para la atención de sus requerimientos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>								
11	El personal de archivo escucha con atención sus consultas documentales	✓		✓		✓		
12	El personal de archivo atiende con amabilidad sus requerimientos	✓		✓		✓		
13	Recibe una atención personalizada según el tipo de su solicitud	✓		✓		✓		
14	Ante algún reclamo, el personal de archivo está dispuesto a darle solución	✓		✓		✓		
15	El personal de archivo es comprensible ante los requerimientos con carácter de urgencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Sosa Palomino, Alcibiades Flamencio    DNI: 45610364

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

21 de 02 del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Firma del experto informante

Exp: 22467

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Organización documental</b>								
1	Los documentos son clasificados convenientemente según el tipo de serie documental	✓		✓		✓		
2	Los documentos físicos son ordenados correctamente de forma numérica y cronológica	✓		✓		✓		
3	Cada una de las cajas archivísticas con documentos son asignadas de una respectiva identificación numérica	✓		✓		✓		
4	Consideras que se realiza una correcta verificación de los documentos antes de su instalación al archivo	✓		✓		✓		
5	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho lleva una adecuada organización para la ubicación de los documentos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Acceso documental</b>								
6	Considera usted que existe la disponibilidad de todos los documentos	✓		✓		✓		
7	Las herramientas informáticas ayudan al rápido acceso de los documentos	✓		✓		✓		
8	El procedimiento para acceder a los documentos permite una atención eficiente	✓		✓		✓		
9	Se puede acceder al archivo de la institución para realizar sus propias consultas documentales	✓		✓		✓		
10	Los documentos del archivo son de fácil consulta	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Servicios archivísticos</b>								
11	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho brinda todos los servicios archivísticos disponibles (copia, autenticación, préstamo y transferencia)	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes de servicio de archivo son atendidas sin complicaciones	✓		✓		✓		
13	Los servicios archivísticos permiten una mejor toma de decisiones	✓		✓		✓		
14	Conoce usted el estado en que se encuentra la atención de su solicitud de servicio de archivo	✓		✓		✓		
15	Los servicios archivísticos son solicitados mediante un sistema informático	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Pérez Ramírez, José Luis    DNI: 15582348

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

22 de 02 del 2023



Firma del experto informante

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La capacidad de respuesta del área de archivo hacia su requerimiento es eficiente	✓		✓		✓		
2	Sus requerimientos suelen ser atendidas de manera rápida	✓		✓		✓		
3	Sus requerimientos son atendidos dentro del plazo establecido	✓		✓		✓		
4	Los documentos digitales les son remitidos ordenadamente y con su numeración correspondiente	✓		✓		✓		
5	Todos los documentos que usted solicita son ubicados por el área de archivo	✓						
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera que los documentos físicos se encuentran en buen estado para su atención	✓		✓		✓		
7	Los documentos brindados corresponden a lo solicitado	✓		✓		✓		
8	Cree que el área de archivo desempeña un trabajo eficaz	✓		✓		✓		
9	Considera que todos los documentos se encuentran disponibles ante cualquier solicitud	✓		✓		✓		
10	El personal de archivo le inspira confianza para la atención de sus requerimientos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	El personal de archivo escucha con atención sus consultas documentales	✓		✓		✓		
12	El personal de archivo atiende con amabilidad sus requerimientos	✓		✓		✓		
13	Recibe una atención personalizada según el tipo de su solicitud	✓		✓		✓		
14	Ante algún reclamo, el personal de archivo está dispuesto a darle solución	✓		✓		✓		
15	El personal de archivo es comprensible ante los requerimientos con carácter de urgencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Pérez Ramírez, José Luis    DNI: 15582348

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

22 de 02 del 2023



Firma del experto informante

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Organización documental</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Los documentos son clasificados convenientemente según el tipo de serie documental	✓		✓		✓		
2	Los documentos físicos son ordenados correctamente de forma numérica y cronológica	✓		✓		✓		
3	Cada una de las cajas archivísticas con documentos son asignadas de una respectiva identificación numérica	✓		✓		✓		
4	Consideras que se realiza una correcta verificación de los documentos antes de su instalación al archivo	✓		✓		✓		
5	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho lleva una adecuada organización para la ubicación de los documentos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Acceso documental</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera usted que existe la disponibilidad de todos los documentos	✓		✓		✓		
7	Las herramientas informáticas ayudan al rápido acceso de los documentos	✓		✓		✓		
8	El procedimiento para acceder a los documentos permite una atención eficiente	✓		✓		✓		
9	Se puede acceder al archivo de la institución para realizar sus propias consultas documentales	✓		✓		✓		
10	Los documentos del archivo son de fácil consulta	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Servicios archivísticos</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	El archivo de la SUNAT - Oficina Zonal Huacho brinda todos los servicios archivísticos disponibles (copia, autenticación, préstamo y transferencia)	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes de servicio de archivo son atendidas sin complicaciones	✓		✓		✓		
13	Los servicios archivísticos permiten una mejor toma de decisiones	✓		✓		✓		
14	Conoce usted el estado en que se encuentra la atención de su solicitud de servicio de archivo	✓		✓		✓		
15	Los servicios archivísticos son solicitados mediante un sistema informático	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Lino Escobar, Erlo Wilfredo    DNI: 15608475

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

24 de 02 del 2023

  
Firma del experto informante

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	La capacidad de respuesta del área de archivo hacia su requerimiento es eficiente	✓		✓		✓		
2	Sus requerimientos suelen ser atendidas de manera rápida	✓		✓		✓		
3	Sus requerimientos son atendidos dentro del plazo establecido	✓		✓		✓		
4	Los documentos digitales les son remitidos ordenadamente y con su numeración correspondiente	✓		✓		✓		
5	Todos los documentos que usted solicita son ubicados por el área de archivo	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que los documentos físicos se encuentran en buen estado para su atención	✓		✓		✓		
7	Los documentos brindados corresponden a lo solicitado	✓		✓		✓		
8	Cree que el área de archivo desempeña un trabajo eficaz	✓		✓		✓		
9	Considera que todos los documentos se encuentran disponibles ante cualquier solicitud	✓		✓		✓		
10	El personal de archivo le inspira confianza para la atención de sus requerimientos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>								
11	El personal de archivo escucha con atención sus consultas documentales	✓		✓		✓		
12	El personal de archivo atiende con amabilidad sus requerimientos	✓		✓		✓		
13	Recibe una atención personalizada según el tipo de su solicitud	✓		✓		✓		
14	Ante algún reclamo, el personal de archivo está dispuesto a darle solución	✓		✓		✓		
15	El personal de archivo es comprensible ante los requerimientos con carácter de urgencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Lino Escobar, Erlo Wilfredo DNI: 15608475

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

24 de 02 del 2023

  
Firma del experto informante

## Anexo 4

### Confiabilidad de los instrumentos

#### Confiabilidad: Gestión documental

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	5	5	3	4	4	4	1	3	5	4	4	1	1
2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	1
5	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	3	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	5	2	5	5	2	5	1	1	5	5	5	2	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5

**→ Fiabilidad**

**Escala: Gestión documental**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	15

## Confiabilidad: Satisfacción de los usuarios internos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5
2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
11															

### → Fiabilidad

#### Escala: Satisfacción de los usuarios internos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	15

**Anexo 5**

## Interpretación del coeficiente de confiabilidad

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Media
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

*Fuente:* Palella y Martins (2012, p. 169)

**Anexo 6**

## Base de datos

**Base de datos: Gestión documental**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	TOTAL
1	5	4	4	3	4	20	4	5	2	1	2	14	4	4	5	2	4	19	53
2	5	4	5	5	3	22	4	4	4	1	3	16	5	4	4	1	1	15	53
3	4	4	4	4	3	19	4	5	4	3	3	19	5	4	3	4	5	21	59
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
5	5	4	5	4	4	22	4	5	4	2	3	18	5	4	4	3	1	17	57
6	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	64
7	5	5	5	5	4	24	4	5	4	3	3	19	5	4	4	4	5	22	65
8	5	4	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	72
9	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	1	20	64
10	4	4	5	4	4	21	3	5	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25	65
11	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	1	14	48
12	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	3	20	3	3	4	3	1	14	55
13	5	4	5	4	2	20	4	3	4	4	4	19	5	4	5	5	1	20	59
14	4	4	5	5	4	22	4	4	5	1	4	18	5	4	5	3	5	22	62
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
17	5	5	5	5	4	24	4	4	5	1	1	15	5	4	4	4	4	21	60
18	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	74
19	3	1	4	4	4	16	3	5	4	4	3	19	5	4	4	2	1	16	51
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24	70
22	4	5	5	2	5	21	5	2	5	1	1	14	5	5	5	2	4	21	56
23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	70
24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	70
25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	69
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
27	5	4	5	5	4	23	4	4	4	3	4	19	5	4	5	2	1	17	59
28	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	3	5	21	63
29	4	3	5	3	3	18	4	5	4	2	4	19	5	3	5	3	5	21	58
30	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	3	5	21	63

**Base de datos: Satisfacción de los usuarios internos**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	TOTAL
1	5	4	5	5	4	23	4	4	5	3	4	20	5	5	2	5	5	22	65
2	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	5	21	5	4	3	3	5	20	61
3	4	4	5	5	4	22	3	5	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	69
4	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	73
5	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	67
6	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	4	22	65
7	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	68
8	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	73
9	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	73
10	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	73
11	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	46
12	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	5	24	61
13	5	4	5	5	4	23	3	5	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	69
14	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	70
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
17	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	5	23	69
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
19	3	3	4	4	4	18	4	5	5	3	5	22	5	5	2	5	5	22	62
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	73
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	74
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
25	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	71
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
27	4	4	4	3	3	18	3	4	5	4	4	20	4	5	1	4	4	18	56
28	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	64
29	4	3	5	4	3	19	3	5	4	5	4	21	4	4	5	5	5	23	63
30	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	64

**Anexo 7**

## Interpretación del coeficiente de correlación

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Martínez y Campos (2015, p. 185)