



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario
desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias
Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.**

Para obtener el título profesional de:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR (ES)

Bach. Adm. Aguilar Tejada Jose Rodolfo

Bach. Adm. Ramos Rojas Katherine

Asesor

Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino

Lambayeque - Perú

2026

Fecha de sustentación: 02/06/2026



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Bach. Adm. Aguilar Tejada Jose Rodolfo

Bach. Adm. Ramos Rojas Katherine

Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino

Asesor

Presentado para obtener el título profesional de: **LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

Dr. Adm. Deza Malca Gerardo Gaspar

Presidente

Aprobado por el jurado:

Mg. Alza Tesen Víctor Felipe

Secretario

Mg. Saavedra Ramírez Víctor José

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12H30 horas del día 22 de JUNIO del 2026, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución N°1780-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 22 de octubre de 2025, conformado por:

DR. GERARDO GASPAR DEZA MALCA

Presidente

M. Sc. VICTOR FELIPE ALZA TESEN

Secretario

Mg. VICTOR JOSE SAAVEDRA RAMIREZ

Vocal

DR. JUAN CARLOS GUISEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO

Asesor

Para evaluar el informe de tesis de los tesisistas AGUILAR TEJADA JOSE RODOLFO y RAMOS ROJAS KATHERINE; quienes desean obtener su título profesional de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION, con la tesis titulada "GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES - UNPRG - 2025."; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°0504-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 19 de mayo de 2026 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 25 minutos de tiempo.

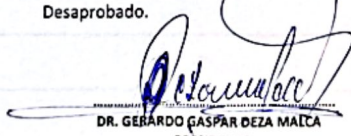
Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma Satisfactoria. El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.

Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesisista o los tesisistas: AGUILAR TEJADA JOSE RODOLFO y RAMOS ROJAS KATHERINE; ha obtenido 17 puntos equivalentes a Bueno quedando expedito para obtener el título profesional de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION.

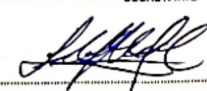
Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12H40 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.


DR. GERARDO GASPAR DEZA MALCA
PRESIDENTE


M. Sc. VICTOR FELIPE ALZA TESEN
SECRETARIO


M. Sc. VICTOR JOSE SAAVEDRA RAMIREZ
VOCAL


DR. JUAN CARLOS GUISEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO
ASESOR

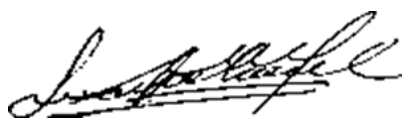
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino, usuario revisor del documento titulado:

“Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.”

Cuyo autor (es) son, **Jose Rodolfo Aguilar Tejada**, identificado con documento de identidad N° 71934293; y **Katherine Ramos Rojas** identificado con documento de identidad N° 75142679; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, reporta un porcentaje de similitud de 19% y cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos. Se cumple con adjuntar el Recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 15 de mayo de 2026



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

INFORME FINAL DE TESIS.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	11%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.archivogeneral.gov.co Fuente de Internet	<1%



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

10	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Facultad de Educación Trabajo del estudiante	<1 %
13	accesoabierto.uh.cu Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Dewey University Trabajo del estudiante	<1 %
18	crautonomia.gov.co Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	<1 %



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	Siccha Tuesta, Victor. "Comunicación en salud y satisfacción del usuario, Microred Capachica, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
24	secretariageneral.gov.co Fuente de Internet	<1 %
25	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
26	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
27	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

30	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Foundation University, Islmabad Trabajo del estudiante	<1 %
34	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to D.A. de Administración Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
38	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Latina de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1 %
40	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

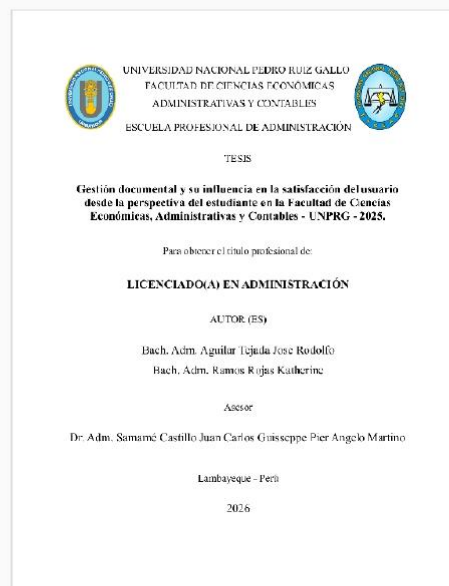


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Aguilar Tejada Jose Rodolfo & Ramos Rojas Katherine
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: INFORME FINAL DE TESIS.
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS_2.pdf
Tamaño del archivo: 846.95K
Total páginas: 69
Total de palabras: 17,590
Total de caracteres: 106,100
Fecha de entrega: 15-may-2026 10:46p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2962426549



Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

DEDICATORIA

A mis queridos padres, María Margarita y José Antonio, por su apoyo incondicional y por ser el pilar fundamental en mi vida. A mis hermanos, Ricardo y Marcos, por motivarme durante todo este proceso. A mis queridos abuelos, Mamá Meche y Papá José, quienes desde cielo me cuidan e iluminan mi camino. Finalmente, a todos quienes creyeron en mí desde el inicio y confiaron en que alcanzaría esta meta.

Jose Rodolfo

A mis queridos padres, Rosa Rojas y José Alberto, por su apoyo incondicional en este camino de sabiduría. A mi hermano Eduardo y a mi enamorado Tillman por motivarme en mis momentos difíciles. A mis queridas abuelitas Vidalina y Tarcila, quienes desde cielo me cuidan y guían en el sendero de la vida.

Katherine

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestro asesor Dr. Adm. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino Samamé Castillo, por su valiosa asesoría, orientación y apoyo constante durante el desarrollo de esta tesis; sin su guía, no hubiera sido posible alcanzar este objetivo. De manera especial, rendimos un respetuoso y sentido homenaje al Dr. Adm. José Foción Echevarría Jara (Q.E.P.D.), quien en vida nos brindó su tiempo, dedicación y enseñanzas. Su contribución y compromiso con nuestra formación quedarán siempre en nuestra memoria y en este trabajo. Finalmente, agradecemos a todas las personas que formaron parte de este proceso, por su apoyo, motivación y aporte en el logro de esta meta.

Jose Rodolfo y Katherine

ÍNDICE GENERAL

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
2. DISEÑO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1 A nivel internacional.....	16
2.1.2 A nivel nacional	18
2.1.3 A nivel local	20
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Gestión documental	22
2.2.1.1. Definición conceptual.....	22
2.2.1.2. Definición operativa.	22
2.2.1.3. Importancia de la gestión documental.	22
2.2.1.4. Procesos de gestión documental.	22
2.2.1.5. Modelos de la gestión documental.	23
2.2.1.6. Dimensiones de la gestión documental.	24
2.2.2 Satisfacción del usuario.....	27
2.2.2.1. Definición conceptual.....	27
2.2.2.2. Definición operativa.	27
2.2.2.3. Elementos de la satisfacción del usuario.	28
2.2.2.4. Etapas de la satisfacción del usuario.	28
2.2.2.5. Importancia de la satisfacción del usuario.....	29
2.2.2.6. Dimensiones de la satisfacción del usuario.	29
2.2.2.7. Teorías de la satisfacción del usuario.	32
2.3 Operacionalización de variables.....	33
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de contrastación de hipótesis de la investigación	34
3.3 Población y muestra	34
3.3.1 Población.....	34

3.3.2 <i>Muestra</i>	35
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	36
3.4.1 <i>Técnicas</i>	36
3.4.2 <i>Instrumentos</i>	37
3.5 Aspectos éticos de la investigación	37
3.6 Procesamiento y análisis de datos	37
4. RESULTADOS	38
4.1 Análisis e interpretación de resultados	38
4.1.1 <i>Confiabilidad del instrumento</i>	38
4.1.2 <i>Resultados generales</i>	38
4.1.3 <i>Prueba de normalidad</i>	41
4.1.4 <i>Contrastación de hipótesis</i>	41
4.1.5 <i>Resultado de objetivos específicos</i>	42
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	46
6. CONCLUSIONES	48
7. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2. Población distribuida por escuelas profesionales de la FACEAC.....	35
Tabla 3. Muestra distribuida por escuelas profesionales de la FACEAC.....	36
Tabla 4. Alfa de Cronbach.....	38
Tabla 5. Distribución de usuarios por género.....	38
Tabla 6. Distribución de usuarios según escuela profesional.....	39
Tabla 7. Distribución de usuarios por ciclo académico.....	39
Tabla 8. Documentos ingresados por mesa de partes a las diferentes oficinas de FACEAC	40
Tabla 9. Prueba de normalidad.....	41
Tabla 10. Prueba de hipótesis.....	42
Tabla 11. Gestión documental.....	42
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de gestión documental	43
Tabla 13. Satisfacción del usuario.....	43
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de satisfacción del usuario	44
Tabla 15. Estadísticos descriptivos de los factores de gestión documental	45

1. INFORMACIÓN GENERAL

- **Título:**
 - Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.
- **Autor (es):**
 - Bach. Adm. Aguilar Tejada Jose Rodolfo.
 - Bach. Adm. Ramos Rojas Katherine.
- **Asesor de especialidad y metodológico:**
 - Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guisseppe Pier Angelo Martino.
- **Línea de investigación:**
 - Ciencias sociales y humanidades.
- **Lugar de ejecución de la investigación:**
 - Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - FACEAC - UNPRG.
- **Duración estimada de la tesis:**
 - Fecha de inicio: Junio del 2025.
 - Fecha de término: Marzo del 2026.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG – 2025. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 1841 estudiantes y la muestra de 318 estudiantes. Se utilizó la encuesta como técnica y se aplicó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. En el análisis se empleó estadística descriptiva e inferencial, utilizando la prueba estadística de Spearman como la más apropiada, debido a que los datos no siguen una distribución normal. Los resultados evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.357 y un nivel de significancia de $p = 0.000$, además de un coeficiente de determinación $R^2 = 0.127$, lo que indica que el 12.7% de la variabilidad de la satisfacción del usuario es explicada por la gestión documental. Identificando que la gestión documental presenta un nivel medio (85.5%), con debilidades en registro, clasificación y archivamiento, mientras que la satisfacción del usuario también se ubica en un nivel medio (73%). Se concluye que una adecuada gestión documental mejorará significativamente la eficiencia de los procesos administrativos y repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario, siendo necesario implementar mejoras tecnológicas y organizacionales para optimizar el servicio brindado.

Palabras clave: Gestión documental; satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research aimed to determine the level of influence of document management on user satisfaction from the student perspective at the Faculty of Economic, Administrative, and Accounting Sciences - UNPRG - 2025. The methodology employed a quantitative, descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 1,841 students, and the sample comprised 318 students. A survey was used as the data collection technique, and a questionnaire was used as the instrument. Descriptive and inferential statistics were used in the analysis, with Spearman's rank correlation coefficient deemed the most appropriate test, given that the data did not follow a normal distribution. The results showed a direct and significant relationship between document management and user satisfaction, with a Spearman correlation coefficient of 0.357 and a significance level of $p = 0.000$, as well as a coefficient of determination $R^2 = 0.127$, indicating that 12.7% of the variability in user satisfaction is explained by document management. Document management was found to be at a medium level (85.5%), with weaknesses in registration, classification, and archiving, while user satisfaction was also at a medium level (73%). It is concluded that proper document management will significantly improve the efficiency of administrative processes and positively impact user satisfaction, making it necessary to implement technological and organizational improvements to optimize the service provided.

Keywords: Document management; user satisfaction

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión documental representa un aspecto clave dentro de las organizaciones, debido a que implica una serie de procedimientos destinados a manejar eficientemente toda la información generada o presentada por los usuarios. Esta información debe ser administrada por un personal capacitado, dado que su correcta gestión requiere un enfoque cuidadoso, ordenado y sistemático asegurando de esta forma una correcta disponibilidad, confidencialidad y accesibilidad. (Comunidad Baratz, 2021)

Según Ayerdi (2024) una adecuada gestión documental no solo permite optimizar los tiempos de respuesta y simplificar los trámites, sino que también contribuye significativamente a optimizar el servicio en la atención del usuario. Asimismo, promueve la transparencia en los trámites administrativos y fortalece la confianza en la gestión de empresas e instituciones. Sin embargo, muchas organizaciones aún presentan deficiencias en este ámbito, lo cual se traduce en el déficit de las ganancias y en el uso ineficiente del tiempo. Por ello, fortalecer la gestión documental se ha vuelto una necesidad estratégica para alcanzar una administración más eficaz y orientada al servicio.

En este contexto, la empresa colombiana Archivos y Sistemas AYS ha desarrollado iniciativas orientadas a mejorar la gestión de documentos, tanto en organismos públicos como privadas. Una de sus principales estrategias ha sido la implementación de la plataforma en la nube SIGED, diseñada para organizar y controlar eficazmente archivos tanto físicos como electrónicos. Este enfoque ha favorecido un cambio cultural en las organizaciones al impulsar la sostenibilidad y la digitalización. Su propuesta tecnológica facilitó la transformación digital de múltiples instituciones, permitiendo la eficiencia en las funciones administrativas, reducir el consumo de papel y fomentar una cultura organizacional más estructurada. (Impacto TIC, 2021). A partir de ello, puede afirmarse que una adecuada gestión documental incide positivamente en las organizaciones, tal como lo refleja en los resultados que consiguió la empresa al disminuir errores vinculados al manejo documental, contribuir al cumplimiento oportuno de las normativas legales y minimizar los tiempos de respuesta.

Según Diles (2025), en el Perú, la gestión documental está respaldada por un marco normativo sólido, como el de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), debido a que exige que las organizaciones deben conservar documentos clave: como facturas, contratos y registros contables durante un periodo determinado, con el objetivo de fomentar la veracidad y la trazabilidad de sus operaciones. Por ende, una gestión documental efectiva no solo cumple con las disposiciones legales, sino que también mejora con el control interno y respalda las decisiones que se pueden plantear a futuro, al asegurar que los archivos se mantengan organizados y accesibles frente a eventuales auditorías, evitando sanciones o complicaciones legales.

No obstante, a pesar de la existencia de estas normativas, muchas empresas en el contexto peruano aún no las aplican de manera adecuada, lo que representa un riesgo operativo y legal. El cumplimiento de dichas disposiciones es fundamental, pues, facilita el resguardo y la recuperación oportuna de información estratégica para el funcionamiento organizacional. Por tanto, es imprescindible fortalecer la gestión documental mediante la incorporación de nuevas tecnologías, como el cifrado de archivos y los controles de accesibilidad, que garantizan la protección de la información y restringen su manipulación únicamente al personal autorizado. (Diles, 2025),

La satisfacción del usuario es una sensación emocional que afecta el comportamiento de una persona al experimentar situaciones agradables en relación a un servicio. Cuando un usuario solicita un trámite espera recibir una atención adecuada, procesos ágiles y una respuesta rápida de la información en el tiempo oportuno. Por ello, es importante que la satisfacción del usuario sea generada a partir de una experiencia positiva, pues, no solo fortalece la confianza, sino que también contribuye a mejorar la imagen de la institución. (Murillo & De la Cruz, 2024)

Según León & Ábrego (2020), manifiestan que la satisfacción del usuario hace referencia al grado en que las expectativas y necesidades son cumplidas cuando reciben un servicio de calidad, si estas no se llegan a cumplir, es posible que los usuarios experimenten insatisfacción. Por ese motivo, es necesario que exista indicadores clave tales como el tiempo de respuesta, la accesibilidad a la información, la atención adecuada, la empatía, entre otros. Estos indicadores influyen en la satisfacción del usuario al momento de realizar cualquier trámite respectivo.

El Ministerio de Hacienda de Chile realizó una encuesta sobre la satisfacción del usuario con el fin de identificar oportunidades para optimizar la calidad de la prestación de servicios públicos. Según los resultados del 2024, el 65% de los usuarios quedaron satisfechos con los trámites realizados, debido a la mejora en los canales de atención, la simplificación de los trámites y disminución de los tiempos de respuesta. Sin embargo, a medida que los usuarios tienen un nivel educativo más alto, el grado de satisfacción es menor porque cuentan con una formación académica más alta y tienden a tener expectativas más elevadas. Respecto a los canales de atención, el presencial fue el mejor evaluado, con un 67% de satisfacción, pues, ofrece una atención directa y personalizada. Le sigue la atención digital, con un 64%, ahorrando tiempo en los desplazamientos de un lugar a otro. Gracias a esto, se obtuvo una visión más clara del estado de los servicios públicos, evidenciando un impacto progresivo y positivo en la atención de los usuarios contribuyendo significativamente al incremento en los niveles de satisfacción. (MinHacienda, 2025). Con los resultados permitieron realizar acciones tales como seguir optimizando la atención presencial y digital para facilitar los trámites de los documentos; realizar capacitaciones al personal para que brinden información clara con el objetivo de resolver cualquier problema que puedan presentarse; y también simplificar los procedimientos administrativos, eliminando pasos innecesarios o duplicados que puedan demorar en la atención del usuario. Aunque los avances son significativos, aún existen puntos por mejorar en los servicios públicos de las instituciones, resultando fundamental mantener los esfuerzos para cumplir con las expectativas y/o necesidades de los usuarios.

A nivel nacional, la satisfacción del usuario está relacionada con la eficiencia en la gestión documental, debido a que las instituciones implementan sistemas de calidad con la finalidad de obtener más innovación, mejor flexibilidad en el manejo de la información y eficiencia en el tiempo de respuesta. (Aliaga, 2020), realizó un estudio en Lima, sobre la influencia de un sistema de gestión documental en la satisfacción interna en el Programa Nacional Aurora. Se implementó el sistema de gestión documental Web para el registro, búsqueda, digitalización y descarga de documentos, con el propósito de optimizar los flujos de los trámites gestionados dentro de la institución. Gracias a esto, ha aumentado el rendimiento de las actividades, pues, ha originado mayor rapidez de respuesta, reduciendo errores en la atención de los documentos, aumentando la productividad y permitiendo el acceso a la información de forma electrónica las veinticuatro horas

del día. También, ha generado que se cumplan los procedimientos estipulados de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la institución. Como resultado, la satisfacción del usuario ha influido significativamente en los tiempos de espera, pues ha mejorado la experiencia en la atención de las solicitudes.

En el departamento de Lambayeque, se ubica la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG). Cuenta con 14 facultades que ofrecen una amplia variedad de programas de estudios, entre ellas se encuentra la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), conformada por el personal administrativo, docentes y estudiantes. De acuerdo a su gestión documental comprende la recepción, registro, derivación, clasificación, atención y archivamiento de los documentos que están relacionados al trámite documental tales como solicitudes de nombramiento de jurado de prácticas pre profesionales, constancia de matrícula, carta de presentación, acreditación de inglés y computación, entre otros. La facultad enfrenta diversos problemas relacionados con la gestión documental, tal es el caso de la demora en la atención documental por la gran cantidad de solicitudes que ingresan de forma diaria haciendo que los procesos sean demasiado lentos, afectando negativamente el servicio brindado a los usuarios específicamente a los estudiantes. Otra dificultad son los errores en la elaboración de los documentos por la excesiva carga de solicitudes, lo que incrementa la posibilidad de equivocaciones en la información y obliga a que los documentos se vuelvan a rehacer retrasando así los procesos administrativos. Otro problema, es la falta de un registro virtual para el almacenamiento de información, debido a que en las oficinas aún continúan utilizando un libro en físico para registrar los documentos, ocasionando que se realicen búsquedas de forma manual al momento de verificar un trámite realizado provocando pérdida de tiempo. Otra dificultad es la falta de información por parte de los alumnos y docentes respecto a los trámites que se realizan en la facultad generando dudas o inquietudes sobre cómo realizar ciertos trámites. Por lo tanto, lo anterior mencionado afecta directamente en la satisfacción de los usuarios, quienes experimentan malestar e incomodidad por las demoras en la atención, debido a que los documentos tienden a tener una respuesta mayor de lo prolongado, experimentando una experiencia negativa sobre el servicio que brinda la facultad.

La presente investigación buscó conocer la realidad de la gestión documental considerando aspectos normativos alineados a una estructura organizacional brindando la base de aquellos elementos que influyen de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario. Asimismo, el propósito de la investigación fue determinar el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025. Por esta razón, planteamos el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025?. Ante este escenario planteamos la siguiente hipótesis, la gestión documental influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

El objetivo general fue determinar el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025. Los objetivos específicos de diagnosticar la gestión documental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG – 2025; analizar el nivel de satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025, y por último, identificar los factores de la gestión documental que influyen en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Finalmente la investigación comprende siete capítulos: el primer capítulo, la información general de la investigación; el segundo capítulo, el diseño teórico que incluye los antecedentes internacionales, locales y nacionales, las bases teóricas, así como las definiciones conceptuales y operativas de las variables en estudio; el tercer capítulo, el diseño metodológico detallando el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos; el cuarto capítulo, los resultados obtenidos de la investigación; el quinto capítulo, la discusión de los resultados, estableciendo comparaciones con estudios previos y con los objetivos planteados. Por último, en el sexto y séptimo capítulo, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

2. DISEÑO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 *A nivel internacional*

La investigación desarrollada por Díaz & González (2020) titulada “La gestión documental en función de la gobernanza de la información. el caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas”, tuvo como objetivo principal diagnosticar cómo está la gestión documental en una universidad, con el fin de identificar las principales debilidades y oportunidades de mejora vinculadas al control interno y a la gobernanza de la información. Para alcanzar este propósito, se aplicó una metodología de carácter aplicado, basada en el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD) de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), que permitió realizar un diagnóstico integral. El estudio contempló la aplicación de cuestionarios a directivos, técnicos y profesionales vinculados a la gestión documental en diversas áreas clave de la universidad, utilizando un muestreo cualitativo, mixto y por conveniencia. Los resultados obtenidos evidenciaron que el estado de la gestión documental en la Universidad de Cuba, se encontraba en un nivel inicial e intermedio, lo cual implicaba la existencia de procedimientos básicos de archivo, pero sin la consolidación de un sistema integral que garantizara la trazabilidad, conservación, transparencia y disponibilidad de los documentos. Se identificaron deficiencias en el control de los procesos archivísticos, así como riesgos asociados al manejo de la información que limitaban la eficiencia institucional. En relación con la presente investigación, este estudio resulta relevante porque demuestra que una gestión documental débil impacta directamente en la calidad de los servicios y en la satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos. La ausencia de procedimientos consolidados de organización y control documental repercute en la atención oportuna, en la transparencia administrativa y en la confianza de los ciudadanos frente a la institución. Así, se establece un vínculo claro entre la gestión documental y la satisfacción del usuario, pues la adecuada administración de archivos y documentos no solo optimiza procesos internos, sino que también asegura una experiencia más eficiente, confiable y satisfactoria para quienes requieren los servicios institucionales.

Según García & Mena (2020), nos dice en su artículo titulado “Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador”, cuyo objetivo principal es realizar un diagnóstico del sistema de gestión documental vigente en dicha institución académica. Para ello, emplearon como metodología el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos, propuesto por la Red de Transparencia y Acceso a la Información de América Latina. Este modelo estructural se diseñó tomando en cuenta estándares internacionales de gobierno abierto, gestión electrónica y transparencia. Específicamente, se aplicó un cuestionario de autoevaluación basado en el modelo, con preguntas organizadas según distintos niveles de madurez: inicial, intermedio y avanzado. Los resultados mostraron un panorama crítico: en términos de conocimiento, implementación y funcionamiento, la gestión documental en la Universidad Técnica de Manabí presenta indicadores muy bajos, evidenciando un estado deficiente del sistema documental que expone a la institución a riesgos considerables en su gobernanza de la información. Este estudio es particularmente relevante para la presente investigación porque pone de manifiesto que una gestión documental débil afecta la capacidad de una institución para operar con transparencia y eficiencia. Aunque específicamente no evaluó la satisfacción del usuario, el diagnóstico ofrece elementos clave para comprender cómo procesos documentales deficientes se puede apreciar en criterios como la falta de estructura, poca implementación tecnológica o ausencia de normas claras, esto puede afectar negativamente la experiencia de quienes acceden a servicios institucionales. En consecuencia, este antecedente refuerza la idea de que una gestión documental eficiente no solo mejora los procesos internos, sino que también es determinante para generar confianza, mejorar la percepción del servicio, elevar la satisfacción del usuario y los aspectos esenciales para la investigación.

2.1.2 A nivel nacional

Según Carbajal (2023), en su investigación titulada “Gestión y satisfacción en usuarios de la biblioteca central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por covid-19”, se planteó como objetivo estipular la influencia entre la gestión de los servicios bibliotecarios y la satisfacción percibida por los usuarios durante el periodo de pandemia. Se adoptó una metodología según el tipo de investigación cuantitativa, con diseño transversal y correlacional. Donde la investigación se centró en analizar a 60 estudiantes, quienes respondieron dos instrumentos validados: la ficha de valoración de gestión con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,874) y la ficha de valoración de satisfacción (Alfa de Cronbach de 0,812). Los datos fueron analizados mediante la prueba de correlación de Spearman Rho. Los resultados mostraron que existe una relación directa significativa entre la gestión bibliotecaria y la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la UNMSM durante la pandemia. En otras palabras, una mejor gestión de los servicios se asocia con una mayor satisfacción por parte de los usuarios. Este estudio resulta particularmente relevante, debido a que la calidad en la gestión incluso en contextos adversos, como una pandemia, tiene un impacto de forma digital al utilizar herramientas orientadas en la mejora de su experiencia y percepción del servicio de los usuarios con la finalidad de obtener una mayor satisfacción.

Según Gómez & Salinas (2022), señalan en su investigación titulada “Gestión documental y satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima norte”, se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario interno del área de trámite documentario de una entidad pública de Lima Norte. En dicha investigación se adoptó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional. La muestra de la investigación estuvo conformada por 50 trabajadores del área de trámite, a los cuales se le aplicó el cuestionario con el fin de recopilar información. Los resultados del cuestionario demostraron que el 28% considera que la gestión documental es buena, el 42% lo considera como regular y el 30% lo perciben como mala. Asimismo, los datos indicaron que la satisfacción del usuario se calificó como buena con un 24%, seguido del 42% como regular y el 34% como mala. En conclusión, en ambas variables existe una relación directa, pues, se evidencia un nivel de significancia de $p = 0.050$ con un coeficiente de correlación de $r = 0.279$, por lo que se halla una correlación positiva baja entre la gestión

documental y la satisfacción del usuario. Finalmente se recomienda, mejorar la gestión documental mediante la implementación y programación de capacitaciones para los procesos de los archivos en todas las áreas de la entidad. También, se sugiere aumentar la velocidad del internet para agilizar la recepción, derivación de los documentos en el sistema. Por último, es necesario que la infraestructura del lugar donde se encuentran los documentos sea mejorada para así conservar y almacenar la información atendida. Se determina que esta investigación tiene un gran aporte significativo por guardar similitud con el contexto de la presente investigación y nos confirma como la gestión documental deficiente impacta de forma negativa en la satisfacción del usuario. Por tal motivo, es fundamental la optimización de la gestión documental para agilizar y mejorar los procesos en una entidad, reducir errores y elevar los niveles de satisfacción del usuario de manera positiva.

Según Taboada (2025), en su investigación titulada “Sistema de gestión documental y su influencia en la satisfacción de usuarios internos de una entidad pública de Tacna”, se planteó objetivo determinar de qué manera el sistema de gestión documental influye en la satisfacción de usuarios internos de una entidad pública de la provincia de Tacna. En dicha investigación se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo de investigación correlacional causal. La muestra de la investigación estuvo conformada por 53 usuarios internos en una entidad pública de Tacna, a quienes se les aplicaron la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para la recopilación de información. Los resultados evidenciaron un valor de significancia de $p = 0,00$ y un coeficiente de Nagelkerke del 99,7%, indicando que el sistema de gestión documental tiene influencia en la satisfacción del usuario. Se concluye, que una adecuada organización asegura la disponibilidad de los documentos y favorece que los usuarios puedan realizar sus funciones de forma más productiva. Asimismo, esta plataforma incide en el ambiente laboral, reduciendo los niveles de estrés y fortaleciendo las relaciones interpersonales. Por último, está asociado con la capacidad de respuesta, debido a que el acceso de información es bastante amplio, lo que obliga a la entidad pública a acortar los plazos en la atención. Finalmente, se recomienda seguir fortaleciendo el sistema de gestión documental mediante programas de capacitación con la finalidad de disminuir los tiempos de respuesta y garantizar una correcta organización de los expedientes. Se sugiere también implementar tecnologías más avanzadas tales como sistemas de alerta para el seguimiento de los trámites y herramientas de búsqueda rápidas

con la finalidad de optimizar los procesos de la gestión documental, ofreciendo un servicio ágil, eficiente y transparente. La investigación realizada tiene un gran aporte significativo, pues tiene un contexto similar sobre la gestión documental y la satisfacción del usuario. Dicha investigación demuestra que para realizar una correcta organización de la información es necesario que se implementen tecnologías avanzadas y al mismo tiempo se realice capacitaciones al personal. Esto incide de forma positiva con la eficiencia de los procesos de los trámites, aumentando la satisfacción del usuario, mayor agilidad y transparencia en los trámites.

2.1.3 A nivel local

Según Leonardo (2024), en su investigación titulada “Sistema de gestión documental para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo”, se planteó como objetivo identificar cómo el sistema de gestión documental mejorará la atención del usuario en una Municipalidad Distrital de Chiclayo. En dicha investigación se utilizó una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel descriptivo. Se concluye que la municipalidad no dispone de un sistema apropiado, debido a que todas sus operaciones se realizan mediante un libro de registro físico. Esto refleja que aún siguen realizando sus actividades de manera tradicional y no apuestan por la innovación tecnológica para optimizar el servicio del usuario. Finalmente, la investigación recomienda que se debe planificar de forma adecuada el uso del sistema de gestión documental y que los trabajadores estén alertas a las indicaciones que aparezcan en la plataforma con el fin de dar trámite a las solicitudes de los usuarios. La implementación permitirá agilizar los expedientes y mejorar la satisfacción del usuario, quienes muchas veces suelen esperar demasiado tiempo para que un trámite sea atendido. Por último, se sugiere que se establezca la política de privacidad que permita a cada trabajador acceder mediante un usuario y contraseña, para el correcto funcionamiento de sus actividades. La investigación analizada tiene un aporte significativo por presentar un contexto similar, al enfocarse en mejorar la atención del usuario en base a un sistema de gestión documental. Por ello, es necesario incorporar tecnologías más avanzadas que permitan disminuir los tiempos de respuesta en la atención de los documentos, con el fin de contribuir de forma positiva en la satisfacción del usuario.

Según Ramírez (2023), en su investigación titulada “Sistema de gestión documental y satisfacción social en una Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021”, cuyo propósito fue determinar la relación entre ambas variables de estudio. En dicha investigación se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental - correlacional. La muestra de la investigación estuvo constituida por 80 usuarios que realizaron trámites documentarios de forma virtual en la institución. En la recolección de los datos se utilizó la entrevista y el cuestionario, en el cual se obtuvieron resultados mediante el análisis estadístico de la prueba de Spearman, arrojando un coeficiente de correlación de $r = 0.691$ con un nivel de significancia de $p = 0.00$, demostrando una relación directa entre las dos variables estudiadas. Finalmente, se recomienda implementar cursos orientados al correcto manejo de las tecnologías de la información para mejorar el servicio social y agilizar los trámites documentarios. La investigación realizada es de gran aporte porque presenta un contexto similar a la presente investigación, evidenciando que es necesario poner énfasis en la gestión documental, pues, tiene un impacto significativo en el desempeño institucional y en la implementación de mejoras continuas que benefician a todos los ciudadanos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 *Gestión documental*

2.2.1.1. Definición conceptual.

La gestión documental es el proceso que se utiliza en las organizaciones para gestionar documentos que son creados o recepcionados. Se centra en el almacenamiento, administración y control de los documentos que ingresan a una empresa, de esta forma lo que busca es llevar una efectiva localización de información o documentos importantes. (Martínez, 2022)

2.2.1.2. Definición operativa.

Se define como el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos desde su creación hasta su archivamiento de dicha información, esto con finalidad de utilizar métodos eficientes dentro de una organización o entidad. (Kyocera, s.f.)

2.2.1.3. Importancia de la gestión documental.

La gestión documental es una serie de procesos que se utilizan para organizar toda aquella documentación que se presenta en una empresa. Estos documentos pueden ser creados o recepcionados, por ende, mantener una gestión íntegra determina que los documentos sean accesibles y veraces. (Kyocera, s.f.)

Como parte de la transformación digital eficiente permite aquellos laboradores organizar los archivos con el objetivo de localizar con mayor efectividad y rapidez los documentos, por ende, existe mayor protección y transparencia en todos los flujos o procesos que se lleven a cabo dentro de una organización. Asimismo, permite sustituir los procesos manuales por aquellos mejorados y tecnológicos.

2.2.1.4. Procesos de gestión documental.

Según IOIP (2024) presenta los procesos en el modelo de gestión documental como uno de los componentes de los cuales son:

- **Planeación:** Consiste en desarrollar las actividades técnicas relacionadas con los documentos a lo largo de su ciclo de vida, incluyendo su creación, valoración y control de versiones, mediante el uso de normas e instrumentos archivísticos.

- **Producción:** Se centra en regular la generación o ingreso de los documentos de archivo, garantizando que respondan a las funciones de la entidad.
- **Gestión y trámite:** Comprende las acciones de registro, distribución, seguimiento, acceso y consulta de los documentos, asegurando una atención oportuna de los asuntos.
- **Organización:** Implica clasificar, ordenar y describir los documentos en sus distintas fases (gestión, central o histórico), así como elaborar los instrumentos que apoyen este proceso.
- **Transferencia:** Hace referencia al envío de documentos desde el archivo de gestión hacia el central, y de este al histórico, de acuerdo con las Tablas de Retención (TRD) y Valoración Documental (TVD) y el cronograma establecido.
- **Disposición de documentos:** Comprende la selección documental aplicando técnicas de muestreo y criterios de valoración definidos en las TRD y TVD, incluyendo también los procedimientos para una eliminación segura de documentos físicos y digitales.
- **Preservación a corto plazo:** Busca garantizar la conservación de los documentos mediante programas y planes que integren el Sistema de Conservación Institucional.
- **Preservación a largo plazo:** Requiere realizar de forma continua la valoración documental, identificando valores primarios y secundarios, y aplicando los criterios establecidos en las TRD y TVD, para definir su permanencia en cada fase del archivo.

2.2.1.5. Modelos de la gestión documental.

Con respecto a los modelos de gestión se recabo información de los modelos representativos que se vienen abordando en la actualidad en los diferentes países:

a. **Modelo DIRKS (Diseño e Implementación de Sistemas de Gestión de Registro):**

Este modelo fue desarrollado en Australia y es ampliamente utilizado en instituciones públicas y universidades. Dicho modelo propone fases estructuradas para diagnosticar, diseñar e implementar un sistema de gestión documental, debido a que se centra en identificar los documentos críticos de una organización, establecer su ciclo de vida desde la creación, uso, conservación y disposición final para garantizar su autenticidad y disponibilidad. (Cárdenas et al., 2018)

- b. Modelo de Gestión Documental y administración de archivos - MGDA:** El Modelo es un esquema de referencia para la implementación de la política de Gestión Documental y Administración de Archivos de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. Contiene herramientas de planeación como el Programa de Gestión Documental y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión donde su finalidad es lograr que las entidades administren sus documentos con criterios de transparencia, legalidad y eficiencia administrativa. (Archivo General de la Nación, 2018)
- c. Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos - MIGDA:** Este modelo fue desarrollado en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Colombia. Integra el componente estratégico, operativo y técnico de la gestión documental. Define cómo los subsistemas documentales (archivo central, gestión de correspondencia, digitalización) deben articularse con los procesos administrativos con la finalidad de facilitar que cada dependencia organice, conserve y disponga los documentos de manera uniforme y alineada con la política de datos abiertos y gobierno digital. (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023)
- d. Modelos de Madurez en Gestión Documental:** Este modelo describe niveles evolutivos (básico, intermedio, avanzado, optimizado) para medir el grado de desarrollo de la gestión documental en una organización. Puesto que, cada nivel refleja desde prácticas incipientes (archivo desorganizado) hasta sistemas integrados con tecnología avanzada y mejora continua con la finalidad de ser una herramienta de diagnóstico y planeación para saber en qué punto está una institución y hacia dónde debe evolucionar

2.2.1.6. Dimensiones de la gestión documental.

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (2018), Resolución N° 1591-2018-R. Aprueba las Normas y procedimiento relacionados con el sistema de gestión documental. (Versión 2.0), (p.9).

- a. Dimensión 1: Recepción:** Esta dimensión está orientada en el servicio que se brinda en primera instancia, debe ser de corta espera y eficiente debido a que esto puede

generar un impacto positivo o negativo en los usuarios. Por ende, la recepción tiene que ser diseñada y debe ser enfocada en los usuarios o receptores de una entidad con el objetivo de no generar demoras o quejas posteriores. (Arista, s. f.)

- **Tiempo promedio de recepción:** Según la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (2021), precisamente en el artículo 31, nos indica que el procedimiento de aprobación y recepción de documentos es de manera automática, debido a que en el preciso momento que la documentación es presentada ante la entidad para su conocimiento, se considera aceptable, siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa, exigidos en el TUPA de la institución.
- **Cantidad de documentos recepcionados:** Se refiere a la cantidad de documentos que ingresan y se reciben en una entidad, área o institución pública o privada con el objetivo de ser atendidos según el trámite o documento que los usuarios presenten a una entidad.

b. Dimensión 2: Registro: Consiste en el rastreo de la documentación que ingresa de forma organizada y sistemática en una entidad o empresa. Tomando como función principal la recopilación y gestión de los documentos de forma eficiente para facilitar su búsqueda con la finalidad de garantizar la disponibilidad y accesibilidad de la información presentada por los usuarios. Esto llevará a la persona o entidad a asignar identificadores para cada documento, registrando información como el tipo de documento, la fecha de creación, el autor, entre otros datos importantes. (Exact, 2023)

- **Cantidad de documentos registrados.** Es la cantidad de todos los documentos que ya fueron recepcionados y posteriormente se utilizan sistemas, software, cuadernos, programas o algunas herramientas de trabajo como Excel o Word. Los documentos son registrados en un área o institución en forma de proveído o número de registro.
- **Organización y acceso rápido:** El registro de documentos permite organizar la información de manera ordenada. Al mantener un registro adecuado permite una mejor organización un mayor acceso rápido, debido a que es más fácil encontrar y

acceder a los documentos cuando se necesiten. La entidad ahorrará tiempo y evitará la pérdida o el extravío de información. (Exact, 2023)

c. **Dimensión 3: Clasificación y derivación:** Se centra en la recolección de aquellas actividades con el objetivo de ordenarlas semánticamente y jerárquicamente basándose en unos criterios según el tipo de documento, según la hora de llegada o a quién va derivado. Con respecto a la derivación se basa netamente en redirigir a otra área para su respectiva respuesta. (Aparisi, 2020)

- **Clasificación por el tipo de documento.** Este indicador se centra más en analizar el contenido del documento y agruparlos en grupos basándose según el tiempo, asunto o grado de importancia, la finalidad no solo es derivar sino buscar mantener un orden en los documentos que se manejan. (González, 2018)
- **Errores del flujo de derivación.** Este indicador es clave en el flujo de documentación debido a que no contribuye favorablemente en el impacto en los individuos, puesto que, genera que los documentos muchas veces se detengan o ralentice los procesos dentro de la gestión documental (FasterCapital, 2025)

d. **Dimensión 4: Atención:** Este indicador se puede entender como la habilidad de activar, enfocar y sostener un nivel óptimo de concentración para procesar información importante. En otras palabras, es un proceso cognitivo que nos orienta hacia los estímulos significativos, dejando de lado aquellos que carecen de relevancia, con el fin de responder de manera adecuada. (Bitbrain, 2025)

- **Tiempo de respuesta a documentos.** Se refiere al tiempo que conlleva el atender un documento, debido a que se evalúa la rapidez de atención desde la consulta del usuario hasta su posterior resolución, esto conlleva que los documentos se puedan gestionar a favor de los clientes y generar confianza en el cliente y evitar futuras quejas o reclamos. (Gratas, 2023)
- **Cantidad de documentos atendidos.** Este indicador se basa en la cantidad de documentos que se puede atender y al mismo tiempo la cantidad de funciones que se puede realizar de manera paralela en un área. (Bitbrain, 2025)

- e. **Dimensión 5: Archivamiento:** Cuando hablamos sobre el archivamiento nos centramos en el almacenamiento de documentos a largo plazo, esto se puede registrar de manera física como virtual. Asimismo, garantiza que aquellos documentos sean asequibles si se necesitan, proporcionando eficiencia, seguridad y confidencialidad de archivos ya atendidos. (Ayerdi, 2024)
- **Accesibilidad para localizar archivos.** Este indicador se centra en la capacidad para manejar documentos al alcance de la mano, de esta forma se vuelven accesibles y los colaboradores pueden encontrar la información clave de manera oportuna, de igual forma reduce inconvenientes y errores en los flujos de trabajo. (Exact, 2023)
 - **Seguridad y protección:** Este indicador se centra en manejar documentos de forma correcta, debido a que implementa técnicas de seguridad que ayudan a la protección de aquellos documentos que ingresan en un área u organización. Esto puede incluir copias de seguridad, antivirus, programas especializados con contraseñas, autenticación biométrica e infinidad de métodos. (Exact, 2023)

2.2.2 Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definición conceptual.

La satisfacción del usuario se define como el grado en que los servicios brindados por las instituciones cumplen o superan las expectativas y/o necesidades de los usuarios. En este sentido, aspectos como la capacidad de respuesta, la empatía, la fiabilidad y tangibilidad, permiten evaluar la calidad del servicio ofrecido. (Febres & Mercado, 2020)

2.2.2.2. Definición operativa.

La satisfacción del usuario es el nivel de conformidad o agrado que experimenta una persona después de recibir un servicio, en función de si este logra cumplir o superar sus expectativas, necesidades y requerimientos. Asimismo, refleja la percepción del usuario respecto a la calidad, atención y eficiencia del servicio brindado por una institución u organización. (Huamani & Aliaga, 2023)

2.2.2.3. Elementos de la satisfacción del usuario.

- **El tiempo:** Se refiere a la capacidad de atender al usuario en el menor plazo posible. Este elemento es fundamental para lograr la satisfacción del usuario, pues, una rápida respuesta no solo contribuye a la eficiencia del servicio, sino que también fortalece la confianza, la credibilidad y la lealtad hacia la institución. (Calva, 2009)
- **La pertinencia y relevancia:** Se relacionan con la calidad de la información brindada al usuario al momento de atender su solicitud. Esto no solo implica dar respuesta de manera adecuada a lo requerido, sino, asegurar que la información entregada resulte ser significativa y útil para el usuario. (Calva, 2009)
- **La precisión y recopilación:** Implica que la información proporcionada al usuario sea de forma correcta, exacta y sin errores. Además, la información debe estar debidamente presentada y organizada para facilitar su uso de acuerdo a los fines pertinentes del usuario. (Calva, 2009)
- **Eficiencia:** Consiste en la capacidad de ofrecer un servicio de forma óptima mediante el uso de los recursos disponibles tales como tecnológicos, materiales y de gestión, con el propósito de reducir quejas o reclamos de los usuarios respecto a los trámites realizados.

2.2.2.4. Etapas de la satisfacción del usuario.

- **Contacto inicial:** En esta fase se produce el primer acercamiento entre el usuario y la institución. Durante este contacto inicial, la amabilidad, el respeto y el buen trato generan la primera impresión del usuario, lo cual impacta de manera significativa en la percepción de los servicios ofrecidos por una institución.
- **Obtención de la información:** El usuario en esta fase espera recibir un servicio de calidad que le permita informarse de cómo se presentan los documentos, cuáles son los requisitos necesarios y en qué tiempo será atendida dicha solicitud. Es por eso que una orientación clara y precisa permite al usuario estar satisfecho del servicio que brinda una institución.
- **Resolución a lo solicitado:** En esta fase la entidad atiende las solicitudes de los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos con la finalidad de evitar retrasos o

inconvenientes que puedan retrasar y afectar la calidad del servicio. De esta manera se genera que los procesos sean más ágiles y se logre reducir el tiempo de respuesta de los trámites solicitados por los usuarios.

- **Finalización:** Esta fase corresponde al cierre del proceso en el cual una institución debe garantizar que la información sea entregada de manera oportuna y dentro del tiempo establecido con el propósito de ofrecer una experiencia positiva en el usuario. En caso contrario, existan errores o retrasos en la entrega de la información el usuario puede experimentar malestar, ocasionando una satisfacción negativa sobre el servicio que brinda una institución. (ICR EVOLUTION, 2023)

2.2.2.5. Importancia de la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario resulta fundamental porque fortalece aspectos clave en la prestación de los servicios tales como la capacidad de respuesta, la empatía, la tangibilidad y la fiabilidad. En relación a esto, es relevante que las instituciones puedan ofrecer un servicio óptimo que permita cumplir con las necesidades y/o expectativas de los usuarios; y para lograrlo es fundamental cumplir con los plazos establecidos, garantizar la veracidad de la información proporcionada, brindar una atención basada en la amabilidad y ofrecer soluciones efectivas ante posibles problemas o inconvenientes que se puedan presentar, generando de esta forma una satisfacción significativa por parte del usuario. (Hernández, 2011)

2.2.2.6. Dimensiones de la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario se relaciona con la percepción que este tiene respecto al servicio recibido. En ese sentido, el método SERVQUAL permite evaluar dicha satisfacción mediante la comparación entre las expectativas y percepciones del usuario, considerando dimensiones adaptadas como la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y tangibilidad. (Romaní & Macedo, 2023).

- a. Dimensión 1: Capacidad de respuesta:** Es un conjunto de acciones que están orientadas a brindar una atención rápida y adecuada. Para ello, es necesario que el personal de una entidad esté presente y disponible para orientar a los usuarios ante cualquier imprevisto que pueda presentarse ofreciendo soluciones efectivas. Esto

permitirá que el usuario tenga una satisfacción significativa con el servicio recibido de la institución. (Demuner et al., 2018)

- **Atención adecuada:** Consiste en brindar a una persona, grupo o situación un trato oportuno, correcto y de calidad. Este indicador es clave, pues, los usuarios esperan recibir una atención adecuada con procesos ágiles y tiempos de espera reducidos. (Joelle et al., 2017)
 - **Disponibilidad del personal:** Es la capacidad y disposición que tiene el personal de una institución para atender a los usuarios cuando estos lo requieren con la finalidad de orientarlos y ayudarlos en todo momento respecto a un trámite que soliciten.
 - **Resolución de problemas:** Es un proceso en el que pueden presentarse diferentes situaciones, por lo que resulta necesario identificar el problema, analizar las causas y consecuencias, y plantear posibles soluciones efectivas para así garantizar un servicio de calidad. (Mila, 2024)
- b. Dimensión 2: Fiabilidad:** Es la capacidad de cumplir con exactitud lo que se promete, de forma precisa y dentro del tiempo establecido. Esto significa que un servicio debe cumplirse de acuerdo con lo esperado, lo que genera en el usuario la confianza y tranquilidad al saber que la solicitud será atendida de manera adecuada y que la información recibida sea verídica. De esta manera, la institución refuerza su prestigio y credibilidad, consolidando una imagen sólida sobre la calidad del servicio que ofrece. (Carrera et al., 2021)
- **Cumplimiento de los plazos:** Se basa en finalizar las tareas o actividades dentro del tiempo establecido. Este indicador resulta fundamental, pues, refleja la eficiencia y la adecuada gestión por parte de las instituciones al brindar un servicio eficiente a los usuarios. (TimeCamp, s.f)
 - **Veracidad de la información:** Consiste en que la información proporcionada debe ser verdadera y confiable en relación a lo solicitado por los usuarios, evitando

errores o inconsistencias que puedan afectar la confianza y la calidad del servicio. (Lugamaña, 2021)

c. **Dimensión 3: Empatía:** Consiste en comprender los sentimientos, preferencias y deseos de los usuarios, es decir ponerse en el lugar de las personas. Para lograrlo, es fundamental fomentar un ambiente amable y respetuoso que facilite la comunicación efectiva entre la institución y los usuarios con el propósito de identificar con exactitud lo que realmente requieren. De esta manera, se busca ofrecer una experiencia agradable en la atención del servicio que contribuya de forma positiva en la satisfacción del usuario. (Patón, 2022)

- **Amabilidad:** Es una cualidad de una persona que se refleja en el ser gentil con los demás. Al mismo tiempo, es una habilidad interpersonal que se practica en la vida cotidiana, pues, fomenta un ambiente institucional agradable, empático y sustentado en una comunicación positiva. (Bermúdez, 2025)
- **Escucha activa:** Consiste en prestar atención para comprender las necesidades de las personas, mostrando interés en sus emociones y reacciones con la finalidad de brindar soluciones efectivas. Esto no solo mejora la experiencia, sino que además fortalece la confianza y la lealtad hacia la institución. (Martins, 2025)

d. **Dimensión 4: Tangibilidad:** Son los elementos físicos y materiales que influyen en la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio que ofrece una institución. Una infraestructura adecuada, junto con condiciones de ambiente favorables y el uso de equipos tecnológicos, contribuyen de manera significativa a mejorar la satisfacción del usuario, al brindar un entorno más cómodo y confiable, lo que a su vez incrementa su nivel de satisfacción con el servicio recibido. (Bernedo, 2024)

- **Infraestructura:** Hace referencia a los espacios físicos y a las condiciones de ambiente de una institución, los cuales influyen en la calidad del servicio que reciben los usuarios. (Universidad Europea, 2025)
- **Equipos tecnológicos:** Son utilizados por las instituciones para facilitar la atención y optimizar los procesos con el propósito de respaldar la eficiencia y calidad del servicio al usuario. (Rodríguez, 2025)

2.2.2.7. Teorías de la satisfacción del usuario.

a. **Teoría de los dos factores de Herzberg:** Propuesta por Frederick Herzberg en 1959, quien sostiene que el rendimiento laboral depende del nivel de satisfacción que experimentan las personas en el entorno laboral. De acuerdo a Herzberg, los elementos que causan satisfacción no pueden causar insatisfacción porque ambos deben analizarse de manera independiente. (Chiavenato, 2004). Esta teoría distingue los factores higiénicos con los factores motivacionales:

- **Factores higiénicos (extrínsecos):** Se refieren al entorno de trabajo que rodea a las personas. Entre sus principales elementos encontramos el sueldo, beneficios sociales, condiciones laborales, la política, seguridad, entre otros.
- **Factores motivacionales (intrínsecos):** Están vinculados en el interior de la persona y se relacionan con su desempeño en el trabajo. Los principales elementos más relevantes son el reconocimiento, la responsabilidad, ascensos, logros, entre otros.

Es importante señalar que los factores higiénicos y los motivacionales son independientes entre sí, por lo que deben gestionarse de manera complementaria para lograr un mayor nivel de satisfacción y rendimiento laboral.

b. **Teoría de la confirmación - desconfirmación de expectativa:** Propuesta por Richard L. Oliver en 1980, quien sostiene que la satisfacción se produce a partir cuando las personas comparan lo que esperaban recibir con lo que realmente experimentan al obtener el servicio. (Ramos et al., 2016).

En este sentido encontramos:

- **Expectativas:** Es cuando el usuario tiene una idea antes de hacer uso de un servicio, como esperar una atención rápida, un trato amable y un proceso sin complicaciones.
- **Percepción:** El usuario realiza una evaluación después recibir el servicio, analizando cómo fue realmente la atención.
- **Confirmación – desconfirmacion**

Existen tres posibles situaciones:

- ✓ **Confirmación positiva:** Se produce cuando las expectativas del servicio son superadas lo que genera un alto nivel de satisfacción.
- ✓ **Confirmación simple:** Es cuando las expectativas del servicio son cumplidas con lo esperado, lo que produce una satisfacción simple o aceptable.
- ✓ **Desconfirmación negativa:** Hace referencia a que las expectativas del servicio no son cumplidas provocando insatisfacción.

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente. Gestión documental	Recepción	Tiempo promedio de recepción Cantidad de documentos recepcionados	Ordinal
	Registro	Cantidad de documentos registrados Organización y acceso rápido	
	Clasificación y derivación	Clasificación por el tipo de documento Errores del flujo de derivación	
	Atención	Tiempo de respuesta a documentos Cantidad de documentos atendidos	
	Archivamiento	Accesibilidad para localizar archivos Seguridad y protección	
Variable Dependiente. Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta	Atención adecuada Disponibilidad del personal Resolución de problemas	
	Fiabilidad	Cumplimiento de los plazos Veracidad de la información	
	Empatía	Amabilidad Escucha activa	
	Tangibilidad	Infraestructura Equipos tecnológicos	

Nota. Basado en la Resolución N° 1591-2018-R y Romaní & Macedo (2023).

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, pues buscó mostrar los resultados de forma numérica, permitiendo identificar las correlaciones entre las variables de estudio. Este tipo de investigación se centra en medir la frecuencia y la intensidad de un fenómeno, lo que permite comprobar la hipótesis a partir de teorías previas que surgieron en el estudio. (Hecker, 2024). Los datos se recopilaron mediante métodos cuantitativos, como encuestas y cuestionarios, para posteriormente ser analizados. La investigación fue descriptiva y correlacional, ya que se realizó con el propósito de diagnosticar y analizar cómo se manifestaron cada una de las variables para de esta manera medir su grado de correlación.

3.2. Diseño de contrastación de hipótesis de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se manipularon los datos, y fue de corte transversal considerando una temporalidad en un periodo 2025. Se establecieron conclusiones para mejorar la gestión documental con respecto al grado de satisfacción de los usuarios. Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, evidenciando que los datos no siguen una distribución normal, se decidió emplear un análisis no paramétrico, seleccionando la prueba de Spearman como la más apropiada para la contratación de hipótesis según los resultados obtenidos.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Maldonado et al. (2023), la población se define como el conjunto de personas o elementos que comparten características semejantes y que son parte de estudio de una investigación.

La población estuvo conformada por los estudiantes de las escuelas profesionales de Administración, Comercio y Negocios Internacionales, Contabilidad y Economía matriculados en el semestre 2025-I y 2025-II. A continuación, se muestra la información proporcionada por la Dirección de Servicios Académicos (DSA), respecto al total de estudiantes matriculados lo cual ascendió a 1841, los cuales se encuentran distribuidos conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 2*Población distribuida por escuelas profesionales de la FACEAC*

Escuelas	Semestre I	Semestre II	Total
Administración	205	247	452
Contabilidad	200	255	455
Comercio y Negocios Internacionales	216	254	470
Economía	208	256	464
TOTAL	829	1012	1841

Fuente: Dirección de Servicios Académicos (DSA) - UNPRG.

3.3.2 Muestra

Según Bernal (2012), la muestra corresponde al grupo seleccionado de la población, es decir es una parte representativa, cuyo objetivo es que los resultados obtenidos en la investigación puedan generalizarse a la población total.

En la investigación se utilizó una muestra aplicando la fórmula estadística para población finita:

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

N: 1841

z: grado de confiabilidad (1.96) = 95%

E: error máximo permisible de (5%)

p*q: probabilidades con las que se presenta el fenómeno. p= (50%) q = (50%)

$$n = \frac{1.96^2 * (1841) * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (1841 - 1) + 1.96^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = 318$$

En este caso la muestra estuvo conformada por 318 estudiantes que forman parte en su totalidad de la población, es por ello que se realizó un muestreo aleatorio simple, de tipo probabilístico, distribuidos según el siguiente cuadro:

Tabla 3

Muestra distribuida por escuelas profesionales de la FACEAC

Escuelas	Semestre I	Semestre II	Total
Administración	35	43	78
Contabilidad	35	44	79
Comercio y Negocios Internacionales	37	44	81
Economía	36	44	80
TOTAL	143	175	318

Fuente: Dirección de Servicios Académicos (DSA) - UNPRG.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1 Técnicas

3.4.1.1 La Encuesta.

Según Montes (2000), nos dice que la encuesta constituye un método de recolección de información estandarizada que emplea una serie de procesos de investigación. Estos procedimientos permiten obtener y analizar los datos provenientes de una muestra representativa, con el fin de conocer, describir y predecir una serie de características en personas acerca de diferentes situaciones.

La encuesta fue aplicada a los estudiantes matriculados de las escuelas profesionales de Administración, Comercio y Negocios Internacionales, Contabilidad y Economía en el semestre 2025-I y 2025-II.

3.4.2 Instrumentos

3.4.2.1 Cuestionario.

De acuerdo a Meneses (2016), nos dice que el cuestionario es un instrumento fundamental en la investigación, gracias a su capacidad para recopilar datos de manera sistemática y coherente. Su estructura lógica y psicológica garantiza que las preguntas formuladas sean comprensibles y pertinentes para los encuestados, lo que facilita la obtención de información precisa. Asimismo, es pieza clave para la recolección de datos directamente de fuentes primarias que son aquellos que poseen la información relevante según los diversos aspectos de interés en la investigación.

El cuestionario fue elaborado en base a las dimensiones e indicadores de cada una de las variables en estudio de la presente investigación. Para esto se utilizó el instrumento de la Escala de Likert.

Según Hernández et al. (2014), nos dice que la Escala de Likert es un conjunto de ítems que está enumerado del uno al cinco según una escala, donde el participante deberá elegir entre uno de los cinco puntos, los cuales son “nunca” (1), “casi nunca” (2), “a veces” (3), “casi siempre” (4) y “siempre” (5). Asimismo, se le asigna un valor numérico para cada afirmación y al final se obtendrá una puntuación del total de las afirmaciones. (p.238).

3.5 Aspectos éticos de la investigación

En la aplicación de los instrumentos se ha tomado en cuenta describir en la parte de instrucciones que la participación es totalmente voluntaria y anónima, cuyo tratamiento de los datos será confidencial y únicamente con fines de la presente investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma.

3.6 Procesamiento y análisis de datos

La recolección y el procesamiento de los datos se han llevado a cabo con total transparencia siguiendo el procedimiento metodológico y técnicas que han facilitado la participación del encuestado. El análisis de la investigación será en base a la satisfacción de usuario en tres niveles: bajo (1 y 2), medio (3) y alto (4 y 5), complementado con la teoría y la experiencia de los investigadores. La información será procesada utilizando el programa SPSS, versión 27 para mostrar tablas, así como los resultados estadísticos de ambas variables en estudio.

4. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Confiabilidad del instrumento

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión documental	,811	15
Satisfacción del usuario	,828	10

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

Los valores próximos a 1 en el coeficiente de Cronbach reflejan un mayor grado de confiabilidad; en consecuencia, según los resultados presentados en la tabla, se concluye que ambas variables presentan un elevado nivel de consistencia interna.

4.1.2 Resultados generales

Tabla 5

Distribución de usuarios por género

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Masculino	148	46,5	46,5	46,5
Femenino	170	49,5	49,5	100,0
Totales	318	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

De los participantes, el 46,5 % corresponde a hombres, mientras que el 49,5 % representa a mujeres.

Tabla 6*Distribución de usuarios según escuela profesional*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Administración	78	24,5	24,5	24,5
Comercio y Negocios Internacionales	81	25,5	25,5	50,0
Contabilidad	79	24,8	24,8	74,8
Economía	80	25,2	25,2	100,0
Totales	318	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

De los participantes, el 24,5 % pertenece a la escuela profesional de Administración; el 25,5 % a Comercio y Negocios Internacionales; un 24,8% es de Contabilidad y el 25,2% forma parte de Economía.

Tabla 7*Distribución de usuarios por ciclo académico*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
I	64	20,1	20,1	20,1
II	55	17,3	17,3	37,4
III	50	15,7	15,7	53,1
IV	60	18,9	18,9	72,0
V	79	24,8	24,8	96,9
VI	3	,9	,9	97,8
VIII	3	,9	,9	98,7
IX	4	1,3	1,3	100,0
Totales	318	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

De los participantes, el 20,1 % pertenece al primer ciclo académico; el 17,3 % al ciclo II; un 15,7 % al ciclo III; un 18,9 % al ciclo IV; el 24,8 % al ciclo V; un 0,9 % es del ciclo VI; otro 0,9 % es del ciclo VIII y el 1,3 % al ciclo IX.

Tabla 8

Documentos ingresados por mesa de partes a las diferentes oficinas de FACEAC

Oficinas	2025			
	Semestre I	Porcentaje	Semestre II	Porcentaje
Decanato	378	33,2	358	33,8
Unidad de Investigación	253	22,2	248	23,4
OPA	335	29,5	300	28,4
Otras oficinas	173	15,2	153	14,4
Totales	1138	100,0	1058	100,0

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC) durante el Semestre I se ingresó un total de 1138 documentos, mientras que en el Semestre II el total fue de 1058 documentos, registrándose una disminución equivalente al 7.0%. En este sentido la oficina de Mesa de Partes representa el 100% de los documentos recepcionados, debido a que se encargada del ingreso de toda la documentación presentada por los usuarios. En cuanto a la distribución de los documentos ingresados durante el Semestre I en las diferentes oficinas, “Decanato” recibió 378 documentos, lo que representa el (33.2%) del total; “OPA” recibió 335 documentos (29.5%); “Unidad de Investigación” 253 documentos (22.2%) y “Otras Oficinas” 173 documentos (15.2%). En el Semestre II, se observa una ligera disminución en el número de documentos en la mayoría de las dependencias, en “Decanato” se registró 358 documentos (33.8%); “OPA” 300 documentos (28.4%); “Unidad de Investigación 248 documentos (23.4%) y “Otras oficinas” 153 documentos (14.4%). En comparación, se observa una distribución documentaria con mayor frecuencia en las oficinas de Decanato y OPA. En conclusión, la oficina de Mesa de Partes cumple un rol centralizador del 100% del ingreso documentario, garantizando su posterior derivación, atención y gestión de los diversos documentos en las oficinas de la FACEAC.

4.1.3 Prueba de normalidad

Con el propósito de obtener resultados inferenciales, se optó por realizar inicialmente la prueba de normalidad, la cual permitió establecer el tipo de prueba estadística más apropiada para analizar las relaciones pertinentes a partir de los datos recolectados.

Ha: Hay distribución normal

Ho: No hay distribución normal

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión documental	,072	318	,000
Satisfacción del usuario	,081	318	,000

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

Punto de vista a evaluar. La muestra está conformada por más de 50 participantes, por lo que se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia inferior a 0.05 en ambas variables, evidenciando que los datos no siguen una distribución normal. Por ende, se decidió emplear un análisis no paramétrico, seleccionando la prueba de Spearman como la más apropiada para la obtención de los resultados.

4.1.4 Contrastación de hipótesis

Ho: La gestión documental no influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Ha: La gestión documental influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Tabla 10*Prueba de hipótesis*

		Gestión documental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,357**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	318
		Sig. (bilateral)	,357**
		N	1,000

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

En concordancia con los hallazgos obtenidos, se encontró un Sig 0.000, lo que denota que la gestión documental influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

4.1.5 Resultado de objetivos específicos

Objetivo específico 1. Diagnosticar la gestión documental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Tabla 11*Gestión documental*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	28	8,8	8,8	8,8
Medio	272	85,5	85,5	94,3
Alto	18	5,7	5,7	100,0
Totales	318	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

Según la tabla 11, el 8,8 % de los participantes considera que la gestión documental se encuentra en un nivel bajo, un 85,5 % opina que está en una escala media, y el 5,7 % señala que se ubica en un rango elevado.

Tabla 12*Dimensiones de la gestión documental*

Dimensión	N	Media	Desv. Desviación
Recepción	318	2,02	,499
Registro	318	2,17	,684
Clasificación y derivación	318	1,95	,436
Atención	318	1,83	,558
Archivamiento	318	2,44	,534

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

La tabla 12 muestra que, la dimensión más predominante de la gestión documental es el archivamiento; debido a que la entrega de copias de documentos resulta más accesible cuando el trámite es efectuado por un tercero debidamente autorizado, ya que el procedimiento puede desarrollarse de manera ordenada y eficiente sin la necesidad de la presencia directa del titular; sin embargo, la dimensión de menor influencia es la atención; dado que, el exceso de carga documental genera demoras y posibles errores en el proceso.

Objetivo específico 2. Analizar el nivel de satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Tabla 13*Satisfacción del usuario*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	10	3,1	3,1	3,1
Medio	232	73,0	73,0	76,1
Alto	76	23,9	23,9	100,0
Totales	318	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

Según la tabla 13, el 3,1 % de los participantes considera que el grado de satisfacción que sienten se encuentra en un nivel bajo, un 73 % opina que está en una escala media, y el 23,9 % señala que se ubica en un rango elevado.

Tabla 14

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión	N	Media	Desv. Desviación
Capacidad de respuesta	318	2,23	,497
Fiabilidad	318	2,05	,410
Empatía	318	1,98	,442
Tangibilidad	318	2,14	,527

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

La tabla 14 muestra que, la dimensión con mayor ocurrencia de la satisfacción del usuario es la capacidad de respuesta; debido a que los trabajadores demuestran una actitud cordial y respetuosa cuando se les solicita información, manteniendo un trato amable y profesional hacia los usuarios; sin embargo, la dimensión con menor ocurrencia es la empatía; dado que, el personal evidencia poca disposición y empatía al procurar comprender las emociones y reacciones de las personas, mostrando poca sensibilidad ante inquietudes o preocupaciones.

Objetivo específico 3. Identificar los factores de la gestión documental que influyen en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.

Tabla 15

Indicadores de la gestión documental

Indicador	N	Media	Desv. Desviación
Tiempo promedio de recepción	318	2,25	,670
Cantidad de documentos recepcionados	318	2,24	,585
Cantidad de documentos registrados	318	2,31	,642
Organización y acceso rápido	318	2,37	,665
Clasificación por el tipo de documento	318	2,14	,447
Errores de flujo de derivación	318	2,30	,506
Tiempo de respuesta a documentos	318	1,86	,652
Cantidad de documentos atendidos	318	1,96	,692
Accesibilidad para localizar archivos	318	2,42	,549
Seguridad y protección	318	2,15	,492

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado en febrero de 2026.

La tabla 15 muestra que, los indicadores que más influyen en la satisfacción del usuario son la accesibilidad para localizar archivos, dado que, las oficinas de la facultad disponen de un sistema organizado para la recuperación de información relacionada con la documentación solicitada, lo que permite ubicar y acceder a los archivos de manera rápida y eficiente; otro indicador es la organización y acceso rápido, debido que el sistema de registro de expedientes implementado en la facultad contribuye significativamente a facilitar el seguimiento de los trámites, ya que permite llevar un control ordenado y detallado de cada solicitud presentada; por último, el indicador que también incide es la cantidad de documentos registrados; ya que, los documentos que son presentados reciben de manera inmediata un número o código de registro, lo cual permite identificarlos y darles seguimiento desde el inicio del trámite.

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se encontró que la gestión documental influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario, evidenciándose un nivel de significancia de $p = 0.000$ y un coeficiente de correlación de $r = 0.357$, lo que refleja una relación positiva baja entre ambas variables. Estos resultados coinciden con lo señalado por Gómez y Salinas (2022), quienes también identifican una relación directa entre dichas variables; sin embargo, reportan un nivel de significancia de $p = 0.050$ y un coeficiente de correlación de $r = 0.279$, lo que indica una relación positiva de baja. De igual modo, Carbajal (2023) encontró una relación directa y significativa cuyos resultados evidencian una gestión documental deficiente en relación a la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la UNMSM durante el periodo de pandemia, es decir, que la relación entre variables es proporcional directa, a medida que la gestión mejore la satisfacción logra tener un mayor nivel.

Los resultados de la presente investigación indicaron una relación positiva baja entre ambas variables de estudio; asimismo, el análisis de coeficiente de determinación reporta un $R^2 = 0.127$, evidenciando que el 12.7% de la variabilidad en la satisfacción del usuario es explicada por la gestión documental. Estos hallazgos guardan concordancia con lo planteado por García y Mena (2020), quienes también identifican una relación significativa entre ambas variables, dichos estudios coinciden en que la eficiencia en los procesos documentarios es un factor clave para elevar los niveles de satisfacción. En comparación con lo señalado por Leonardo (2024), también se evidencia similitud en la existencia de una relación directa entre las variables; sin embargo, se pueden presentar diferencias en la intensidad de dicha relación y en los niveles alcanzados, debido a que ambas variables se ubican en niveles bajos, lo cual podría atribuirse a la persistencia de procesos manuales y limitaciones tecnológicas en la gestión documental, a diferencia de otros contextos donde la digitalización ha permitido optimizar los procesos.

La presente investigación se encontró que el 73% de los encuestados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, considera que el grado de satisfacción se encuentra en un nivel “medio”, respecto a la gestión documental. En concordancia con dichos hallazgos la investigación de Gómez & Salinas (2022), indicaron que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel “regular” en un 42%, estos datos evidencian que una gestión documental deficiente influye de forma negativa en la satisfacción del usuario. Esto permite inferir que, aunque la mayoría de los usuarios percibe un nivel de satisfacción medio, aún persisten ciertas deficiencias en los procesos de gestión documental que limitan alcanzar niveles más altos de satisfacción. De esta manera, se reafirma que la gestión documental desempeña un rol fundamental en la eficiencia administrativa, pues permite registrar, organizar y dar seguimiento de manera oportuna a los documentos presentados por los usuarios.

Los resultados de la presente investigación permitieron identificar los factores de la gestión documental que influyen en la satisfacción del usuario. Entre los más relevantes se encuentra la “accesibilidad para localizar archivos”, la cual permite ubicar, acceder a la documentación de manera rápida y eficiente, el factor “organización y acceso rápido”, demuestra que el adecuado registro de los expedientes contribuye a facilitar el seguimiento de los trámites desde su ingreso hasta su culminación. Por último, la “cantidad de documentos registrados”, también influye en la satisfacción del usuario, pues los documentos presentados reciben de manera inmediata un número o código de registro. En concordancia con estos resultados, Taboada (2025), indica que una “adecuada gestión y organización” permite que los documentos están correctamente ordenados, clasificados y archivados, lo cual contribuye a disminuir las demoras en los procesos administrativos. Así mismo, se evidencia que la “capacidad de respuesta” facilita que los trámites presentados sean atendidos con rapidez, incrementando así el nivel de satisfacción del usuario. Por lo tanto, una adecuada gestión documental contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio y a incrementar el nivel de satisfacción del usuario.

6. CONCLUSIONES

La gestión documental tiene una influencia directa y significativa en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025, evidenciándose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.357 con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que indica una relación positiva baja entre ambas variables. Asimismo, el análisis de coeficiente de correlación mostró un 0.357 y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.127$, lo que implica que el 12.7% de la variabilidad en la satisfacción del usuario depende de la gestión documental. Estos resultados confirman que una adecuada gestión documental, caracterizada por procesos eficientes de recepción, registro, clasificación, atención y archivamiento, mejora significativamente la satisfacción del usuario.

La gestión documental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025, presenta un nivel medio con 85.5% del total de los encuestados. Así mismo, destaca la dimensión “archivamiento” como una de las mejor valoradas, reflejando una eficiente entrega de copias de documentos a un tercero, mientras que las dimensiones de “recepción”, “registro” y “clasificación” presentan debilidades, relacionadas con la falta de sistematización, demoras en el procesamiento y dificultades en la organización de la información, lo que afecta la fluidez de los trámites administrativos. Asimismo, el análisis de coeficiente de correlación entre las dimensiones de la gestión documental, se muestra que en la dimensión “atención” presentó mayores limitaciones, relacionadas con demoras en el procesamiento, sobrecarga documentaria y dificultades en la atención de trámites administrativos, afectando la eficiencia del servicio brindado a los usuarios.

La satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025, se encuentra en un nivel “medio”, representando el 73% del total de los encuestados. Este resultado evidencia que, si bien existe una percepción aceptable del servicio recibido, aun es necesario implementar mejoras con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción del usuario. Así mismo, la dimensión que más influye en la satisfacción del usuario es la “capacidad de respuesta”, lo cual indica que los estudiantes perciben en los trabajadores una atención oportuna de los expedientes presentados considerando los tiempos establecidos de respuesta. Sin embargo, la dimensión que menos influye en la satisfacción del

usuario es la “empatía”, debido a que los trabajadores tienen poca iniciativa en la atención de los documentos demostrando menor interés para comprender emociones, reacciones, inquietudes o preocupaciones durante la atención de sus trámites.

Los factores de la gestión documental que influyen en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025, son la “accesibilidad para localizar archivos” debido a que las oficinas de la facultad cuentan con un sistema de recuperación de información referente a documentación solicitada, lo cual permite ubicar y acceder a los archivos de manera rápida y eficiente; la “organización y acceso rápido” que a través del registro de expedientes facilita el seguimiento de los trámites, permitiendo llevar un control detallado de cada solicitud presentada por los usuarios; y la “cantidad de documentos registrados” reciben un número o código de registro inmediato, lo que posibilita su identificación y seguimiento desde el inicio hasta la culminación del trámite.

7. RECOMENDACIONES

Optimizar los procesos de gestión documental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, considerando que esta variable explica el 12.7% de la satisfacción del usuario, lo que evidencia su influencia en la calidad del servicio. Para ello, se deben fortalecer las actividades de recepción, registro, clasificación, atención y archivamiento mediante la reorganización de los flujos de trabajo, el uso de herramientas accesibles que tenga la misma facultad tales como Google Drive y el establecimiento de mecanismos de seguimiento de esta forma se evaluaría el desempeño de los colaboradores y se detectaría cuellos de botella permitiendo reducir tiempos de atención, minimizar errores y mejorar la eficiencia en la gestión de los trámites administrativos.

Implementar un modelo de mejora continua orientado a optimizar progresivamente los procesos, complementándolo con el fortalecimiento de las dimensiones críticas identificadas, especialmente el registro, la clasificación y el archivamiento. En la fase de planificación, se deben identificar los principales cuellos de botella en estos procesos y establecer procedimientos estandarizados; en la ejecución, aplicar formatos de control, registros codificados y herramientas accesibles como hojas de cálculo y repositorios digitales compartidos que faciliten la trazabilidad de los documentos; en la verificación, evaluar el desempeño mediante indicadores como tiempos de atención, volumen de trámites pendientes y nivel de cumplimiento; y en la fase de actuación, implementar acciones correctivas basadas en los resultados obtenidos. Asimismo, se debe capacitar continuamente al personal administrativo para asegurar la correcta aplicación de estos procesos y mejorar la organización de la información. De manera prioritaria, se debe fortalecer la atención de documentos, dado que presenta exceso de carga documental generando demoras y posibles errores en el proceso, de esta forma lo que se busca es promover mecanismos de control de tiempos, seguimiento de expedientes y asignación de responsables, lo que permitirá lograr una gestión más ágil, ordenada y transparente, optimizando la fluidez de los trámites y la experiencia del usuario sin depender de sistemas tecnológicos complejos.

Implementar los canales de información y orientación alineados a los horarios de trabajo, tales como módulos informativos y plataformas virtuales que ayuden a resolver las consultas de los estudiantes de manera oportuna. Estas actividades permitirán evidenciar que la facultad mantiene una comunicación activa con sus usuarios, facilitando la atención de sus solicitudes y contribuyendo a mejorar la percepción del servicio brindado. Así mismo, programar talleres referidos al desarrollo de habilidades blandas con el propósito de fortalecer la relación con los usuarios del servicio.

Gestionar la implementación de herramientas tecnológicas como sistemas digitales de almacenamiento y recuperación de información, que permitan optimizar la accesibilidad para localizar archivos y facilitar el acceso rápido a la documentación requerida por los usuarios. Así mismo, mantener y reforzar los mecanismos de organización y registro de expedientes, estableciendo procedimientos estandarizados para el control y seguimiento de los trámites, a fin de garantizar un manejo ordenado y eficiente de los documentos desde su ingreso hasta su culminación, formalizando en el manual de procedimientos. Por último, optimizar la codificación o numeración de documentos, de modo que cada trámite pueda ser identificado y monitoreado con mayor facilidad, garantizando un acceso rápido a la información y una gestión documental más eficiente.

REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2020). INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROGRAMA NACIONAL AURORA [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc2eeb7d-4d0a-4dde-a498-4dc1caba72ba/content>
- Aparisi, M. (2020, agosto 6). Definición del concepto clasificación documental: ¿de qué sirve? Docunecta. <https://www.docunecta.com/blog/definicion-del-concepto-clasificacion-documental>
- Archivo General de la Nación. (2018). Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA). Versión 1.0. https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/V3_MGDA-min.pdf
- Arista. (s. f.). Razones por las cuales es importante la recepción de una oficina. Recuperado 24 de septiembre de 2025, de <https://www.aristaint.com/inspire/razones-por-las-cuales-es-importante-la-recepcion-de-una-oficina>
- Ayerdi, A. (2024, junio 21). ¿Qué es la Gestión Documental? | DocuWare. DocuWare. <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Bermúdez, N. (2025, enero 28). ¿Qué es la amabilidad en el entorno profesional? Noelia Bermudez. <https://noeliabermudez.com/que-es-la-amabilidad/>
- Bernal, C. A. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6.^a edición). Episteme, C.A. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Bernedo, V. (2024, noviembre 20). Tangibilidad de Productos y Servicios. prezi.com.
<https://prezi.com/p/cvnfpuigat6u/tangibilidad-de-productos-y-servicios/>
- Bitbrain. (2025). Qué es la atención, tipos y alteraciones. Bitbrain.
<https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>
- Calva, J. J. (2009). Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://doi.org/10.22201/cuib.9786070205750e.2009>
- Carbajal, J. C. (2023). Gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por COVID-19 [Univeresidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6d6e9b27-1d31-4dee-9f68-2a3db1e13ac0/content>
- Cardenas, D. X., Wilches, A. M., Peñate, Y., & Lozada, D. (2018). La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: Situación actual y retos futuros. Revista ESPACIOS, 39(43).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n43/18394310.html>
- Carrera, K., Valenzuela, M., & Gomez, G. (2021, diciembre 8). (PDF) La confiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/357324781_La_fiabilidad_en_la_calidad_del_producto_o_servicio_de_una_empresa
- Chiavenato, I. (2004). INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. México, D.F., 7.^a edición, 589.

- Comunidad Baratz. (2021, 18 de marzo). Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones. Comunidad Baratz. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>
- De León, M., & Ábrego, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, (2), 71-88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Demuner, M. del R., Becerril, O. U., & Ibarra, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Díaz, A., & González, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *SAPIENTIAE*, 6(1), 70-85.
- Diles, C. (2025, abril 21). Gestor Documental en Perú: ¿Cómo Elegir la Mejor Solución? GeoVictoria. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/gestor-documental-en-peru-solucion>
- Exact. (2023, agosto 8). ¿Cuál es la importancia del registro de documentos? Exact. <https://www.exact.com.pe/noticias/cual-es-la-importancia-del-registro-de-documentos>
- FasterCapital. (2025, mayo 4). Errores de procesamiento de documentos controlar los errores de transposicion. FasterCapital. <https://fastercapital.com/es/contenido/Errores-de-procesamiento-de-documentos--controlar-los-errores-de-transposicion.html>
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- Garcia, F., Ibañez, J., & Alvira, F. (1986). El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación. 87.
- Garcia, L., & Mena, M. (2020, marzo 19). Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. 41(09), 20.
- Gomez, R., & Salinas, S. (2022). Gestión documental y Satisfacción del usuario interno del Área de Trámite Documentario de una entidad pública de Lima Norte, 2022. [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104841/Gomez_RR-Salinas_DSP%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, L. (2018, diciembre 14). Organización de archivos: Clasificación, Ordenación, Instalación—Bibliopos: Biblioteca de recursos para Bibliotecarios y Opositores. Bibliopos.
<https://www.bibliopos.es/organizacion-archivos-clasificacion-ordenacion-instalacion/>
- Gratas, B. (2023, mayo 5). Tiempo de Resolución: Qué es, por qué lo necesitas y cómo calcularlo. Invgate. <https://blog.invgate.com/es/tiempo-de-resolucion>
- Hecker, J. (2024). ATLAS.ti. ATLAS.ti. <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-cuantitativa>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368.
https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición). INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Huamani, M. A. A., & Aliaga, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. ACTA MEDICA PERUANA, 40(4). <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>

ICR EVOLUTION. (2023, julio 20). Fases del proceso de atención al cliente y los puntos de dolor. ICR EVOLUTION. <https://www.icr-evolution.com/blog/atencion-al-cliente-fases/>

Impacto TIC. (2021, enero 21). Gestión documental hecha en Colombia se expande en Latinoamérica. Impacto TIC. <https://impactotic.co/micrositios-tic/acelerakit/archivos-y-sistemas-ays/>

IOIP. (2024, septiembre 13). Etapas y Procesos de la Gestión Documental – IOIP. IOIP. <https://www.ioip.com.co/etapas-y-procesos-de-la-gestion-documental/>

Joelle, R., Biller, N., & Johnson, T. (2017). What is appropriate care? An integrative review of emerging themes in the literature. BMC Health Services Research, 17(1), 452. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2357-2>

Kyocera. (s.f.). La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia en la actualidad | Kyocera. Kyocera Document Solutions. <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>

Leonardo, V. (2024). Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo [Universidad Cesar Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/154130/Leonardo_LVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. (2021, julio 26). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444—Ley del Procedimiento Administrativo General.
<https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>
- Lugamaña, J. (2021, enero 21). La veracidad de la información by Jose Lugmaña on Prezi. Prezi.
https://prezi.com/p/qhitbi_vh9ti/la-veracidad-de-la-informacion/
- Maldonado, I. A., Vizcaíno, P. I., & Cedeño, R. J. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Martínez, E. (2022, mayo 30). Gestor documental, la herramienta de gestión que necesita tu organización. Kairos. <https://kairoshr.es/gestor-documental-recursos-humanos/>
- Martins, J. (2025, febrero 4). Escucha activa: Qué es y cómo practicarla con ejemplos [2025] • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/active-listening>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mila, A. (2024, enero 25). La resolución de problemas: Un proceso continuo de mejora. Eidos Global. <https://www.eidosglobal.org/post/la-resolucion-de-problemas-un-proceso-continuo-de-mejora>
- Ministerio de Hacienda. (2025, enero 21). Medición de Satisfacción Usaria: 65% de las personas quedó conforme con el último trámite realizado en organismos del Estado en

2024. Empresas Estatales. <http://www.hacienda.cl/noticias-y-eventos/noticias/medicion-de-satisfaccion-usuaria-65-de-las-personas-quedo-conforme-con-el>
- Murillo, S., & De la Cruz, M. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Tayacaja, 2021 [TESIS, Universidad Peruana de los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/8250/T037_41661289-40893243_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patón, P. L. (2022, abril 21). ¿Que és la empatía? Centro de Psicología Canvis. <https://www.canvis.es/que-es-la-empatia/>
- Ramirez, E. (2023). Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111326/Ramirez_PE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (2016). La Teoría De Confirmación-Desconfirmación Expectativas Para Gestionar La Motivación En El Aula. Congresos CLABES. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>
- Rodríguez, I. (2025, abril 7). Tema: Clasificación y características de los equipos técnicos y tecnológicos. Materiales, herramient by Isaac Rodriguez on Prezi. Prezi. <https://prezi.com/p/u9nqlsnc2a3l/tema-clasificacion-y-caracteristicas-de-los-equipos-tecnicos-y-tecnologicos-materiales-herramient/>
- Romaní, G., & Macedo, K. (2023). Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022. Gaceta Científica, 9(2), 49-52. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.2.1854>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos para el Distrito Capital – MIGDA (Guía).

<https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentacion-archivo/Gui%CC%81a-MIGDA-01-DIC-2023-V3.pdf>

Taboada, F. (2025). Sistema de gestión documental y su influencia en la satisfacción de usuarios internos de una entidad pública Tacna, 2024 [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/165755/Taboada_PFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TimeCamp. (s.f). Qué significa: Cumplimiento de Plazos—Definición del concepto—

TimeCamp. TimeCamp. <https://www.timecamp.com/es/glossary/cumplimiento-de-plazos/>

Universidad Europea. (2025, mayo 8). ¿Qué es una infraestructura? Tipos y aplicaciones | Blog

UE. Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-infraestructura/>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario dirigido a los estudiantes matriculados en la FACEAC

CUESTIONARIO

El presente cuestionario está dirigido a los **estudiantes de las escuelas profesionales de Administración, Comercio y Negocios Internacionales, Contabilidad y Economía, matriculados en el semestre 2025-I y 2025-II**. La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que se le solicita la máxima sinceridad. El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de la presente investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma.

La presente investigación tiene como objetivo **determinar el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025**, por lo tanto, se le solicita responder según la escala de calificación. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas; únicamente interesa que indique un número que refleje con precisión los acontecimientos. Gracias por su participación.

ESCALA DE CALIFICACIÓN

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

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

a. Género:

Masculino	
Femenino	

b. Escuela profesional:

Administración	
Comercio y Negocios Internacionales	
Contabilidad	
Economía	

c. Ciclo de estudio: _____

II. MARQUE SEGÚN CORRESPONDA:

Nº	GESTION DOCUMENTAL					
RECEPCIÓN						
Tiempo promedio de recepción		1	2	3	4	5
1	Cuando ingresas un documento en la facultad para tramite documentario verificas que cumpla con los requisitos					
2	Los documentos que son ingresados para su trámite en la facultad son recepcionados de manera inmediata					

Cantidad de documentos recepcionados		1	2	3	4	5
3	Considera que la cantidad de documentos ingresados en una oficina de la facultad podrían retrasar el proceso de recepción de los mismos.					
4	Considera que el tiempo de respuesta al documento ingresado depende del trámite que se presenta en la facultad					
REGISTRO						
Cantidad de documentos registrados		1	2	3	4	5
5	Los documentos presentados reciben un número o código de registro inmediato					
Organización y acceso rápido		1	2	3	4	5
6	Considera que el registro de expedientes implementado en la facultad facilita el seguimiento del trámite.					
CLASIFICACIÓN Y DERIVACIÓN						
Clasificación por el tipo de documento		1	2	3	4	5
7	Los documentos presentados en la facultad se clasifican de acuerdo al asunto o grado de importancia para su atención.					
Errores del flujo de derivación		1	2	3	4	5
8	Los errores en la redacción de documentos que requieren derivación a otras áreas generan retrasos en el proceso.					
ATENCIÓN						
Tiempo de respuesta a documentos		1	2	3	4	5
9	El tiempo de respuesta a mis documentos es óptimo.					
Cantidad de documentos atendidos		1	2	3	4	5
10	Considera que la cantidad de documentos influyen en la calidad de la atención.					
11	El personal demuestra capacidad para gestionar varios trámites a la vez.					
ARCHIVAMIENTO						
Accesibilidad para localizar archivos		1	2	3	4	5
12	La entrega de copias de documentos es sencilla cuando el trámite lo realiza un tercero.					
13	Las oficinas de la facultad cuentan con un sistema de recuperación de información referente a documentación solicitada.					
Seguridad y protección		1	2	3	4	5
14	Considera que los documentos atendidos se encuentran protegidos por sistemas de tecnologías.					
15	Considera que los documentos atendidos se encuentran protegidos de manera física en su archivamiento.					

Nº	SATISFACCION DEL USUARIO					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Atención adecuada		1	2	3	4	5
16	Los trabajadores mantienen un comportamiento respetuoso cuando solicita información.					
Disponibilidad del personal		1	2	3	4	5
17	Considera que los trabajadores están dispuestos a orientar en todo momento respecto a un trámite					
Resolución de problemas		1	2	3	4	5
18	Cuando se presenta un imprevisto el personal identifica correctamente el problema.					
FIABILIDAD						
Cumplimiento de los plazos		1	2	3	4	5
19	Su trámite se realizó de manera correcta y sin mayores inconvenientes.					
Veracidad de la información		1	2	3	4	5
20	Considera que la información brindada por el personal de la facultad es clara y confiable					
21	La información proporcionada por las diferentes oficinas facilita el trámite realizado.					
EMPATÍA						
Amabilidad		1	2	3	4	5
22	El personal tiene la iniciativa de ayudar de manera amable sobre un trámite respectivo.					
Escucha activa		1	2	3	4	5
23	El personal muestra interés en comprender sus emociones y reacciones.					
TANGIBILIDAD						
Infraestructura		1	2	3	4	5
24	Considera que los espacios físicos facilitan una atención cómoda y segura.					
Equipos tecnológicos		1	2	3	4	5
25	El uso de tecnología implementada en la facultad contribuye a que los procesos sean más ágiles y eficientes					

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025?	Objetivo general Determinar el nivel de influencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.	La gestión documental influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.	Variable independiente: Gestión documental. Variable dependiente: Satisfacción del usuario.	Investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional	Constituida por 1841 estudiantes de las escuelas profesionales de la FACEAC.	Encuesta	Estadística Descriptiva Estadística Inferencial
	Objetivos específicos 1. Diagnosticar la gestión documental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025. 2. Analizar el nivel de satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025. 3. Identificar los factores de la gestión documental que influyen en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025.			DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTO	
				No experimental. Corte Transversal.	318 estudiantes de las escuelas profesionales de la FACEAC.	Cuestionario	

Nota. Elaborado en base al Capítulo I y Capítulo III.

Anexo 3. Validación de instrumentos por los expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE – GESTIÓN DOCUMENTAL

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Zapata Sandoval Juan

1.2 Grado académico: Doctor en Administración. **Cargo:** Docente Principal a D.E. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación:

Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025

1.5 Autores: Aguilar Tejada José Rodolfo – Ramos Rojas Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						100

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 15 de enero del 2026

.....
Firma del Experto

Años de experiencia: 40 años.

DNI. N° 16455600

Teléfono N° 942490183

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador:** Zapata Sandoval Juan
- 1.2. Grado académico:** Doctor en Administración. **Cargo:** Docente Principal a D.E. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- 1.3. Nombre del Instrumento:** Cuestionario
- 1.4. Título de la Investigación:**
Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025
- 1.5. Autores:** Aguilar Tejada José Rodolfo – Ramos Rojas Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Exce-lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						100

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 15 de enero del 2026

.....
Firma del Experto

Años de experiencia: 40 años.

DNI. N° 16455600

Teléfono N° 942490183

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE – GESTIÓN DOCUMENTAL

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Campos Contreras Luis Fernando

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor en Administración- Docente en la UNPRG-Categoría Principal

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025

1.5 Autor(a): Aguilar Tejada José Rodolfo – Ramos Rojas Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					x
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					x
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 09 de enero del 2026



.....
Firma del Experto

Años de experiencia: 40 años DNI. N° 16773608 Teléfono N° 979940271

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION VARIABLE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Campos Contreras Luis Fernando

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor en Administración- Docente en la UNPRG-Categoría Principal

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025

1.5 Autor(a): Aguilar Tejada José Rodolfo – Ramos Rojas Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					x
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					x
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 09 de enero del 2026

.....
Firma del Experto

Años de experiencia: 40 años DNI. N° 16773608 Teléfono N° 979940271

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE – GESTIÓN DOCUMENTAL

I. DATOS GENERALES:

1.3 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Noé Alberto Rosillo Alberca

1.4 Grado académico, cargo e institución donde labora: Dr, docente y mi centro de labores es la UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025

1.5 Autor(a): Aguilar Tejada José Rodolfo – Ramos Rojas Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					x
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					x
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 20 de enero del 2026



Firma del Experto
teléfono N° 960175559

Años de experiencia: 25 años

DNI. N°. 17935127

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. DATOS GENERALES:

1.5 Apellidos y Nombres del validador: Lic. Noé Alberto Rosillo Alberca

1.6 Grado académico, cargo e institución donde labora: Dr. docente y laboro en la UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Gestión documental y su influencia en la satisfacción del usuario desde la perspectiva del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - UNPRG - 2025

1.5 Autor(a): Aguilar Tejada José Rodolfo – Ramos Rojas Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Exce-lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					x
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					x
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 20 de enero del 2026



Firma del Experto

Años de experiencia: 25 años

DNI. N° 17935127

Teléfono N° 969175559