

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

UNIDAD DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GERENCIA SOCIAL**



TESIS

**Gestión documental y satisfacción del usuario en la Dirección Regional
de Comercio Exterior y Turismo Amazonas, año 2022.**

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias
Sociales con Mención en Gestión Pública y Gerencia Social

Investigador: Lic. Gledis Mirano Mazuelos

Asesor: Dr. Carlos Ulices Vásquez Crisanto

Lambayeque, 5 de junio de 2026

Perú

**Gestión documental y satisfacción del usuario en la Dirección Regional
de Comercio Exterior y Turismo Amazonas, año 2022**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias
Sociales con Mención en Gestión Pública y Gerencia Social



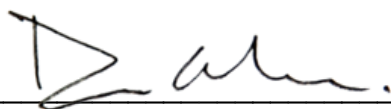
Lic. Gledis Mirano Mazuelos
Investigador



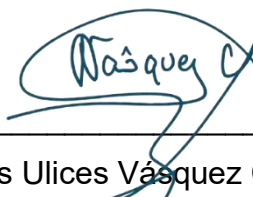
Dr. Rafael Cristóbal García Caballero
Presidente



Dra. Martha Ríos Rodríguez
Secretaria



M. Sc. Daniel Edgar Alvarado León
Vocal



Dr. Carlos Ulices Vásquez Crisanto
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°421-2026

Siendo las 19:00 horas, del día viernes, 5 de junio de 2026, mediante la modalidad online a través de la plataforma Google Meet, en el siguiente enlace <https://meet.google.com/vvv-hcns-nwu>, por mandato de la Resolución N°1645-2026-D-FACHSE de fecha 26 de mayo de 2026 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según Resolución N°2547-2019-UP-D-FACHSE de fecha 18 de octubre de 2019 y sus modificatorias la Resolución N°1762-2022-V-D-FACHSE de fecha 28 de setiembre de 2022, la Resolución N°2205-2023-V-D-FACHSE de fecha 24 de octubre de 2023, la Resolución N°2086-2025-D-FACHSE de fecha 9 de junio de 2025, la Resolución N°4513-2025-D-FACHSE de fecha 26 de diciembre de 2025; Jurado integrado por los siguientes miembros:

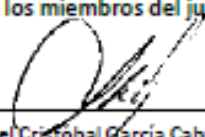
Presidente(a) : Dr. Rafael Cristóbal García Caballero.
Secretario(a) : Dra. Martha Ríos Rodríguez.
Vocal : Dr. Daniel Edgar Alvarado León.
Asesor(es) : Dr. Carlos Ulises Vásquez Crisanto.

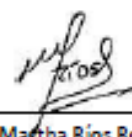


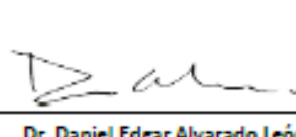
Con la finalidad de evaluar la(El) Tesis titulada(o): "GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO AMAZONAS, AÑO 2022". Presentada por MIRANO MAZUELOS GLEDIS para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias Sociales con mención en GESTIÓN PÚBLICA Y GERENCIA SOCIAL.

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N°267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, obteniendo el calificativo de 16 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de BUENO.
Siendo las 20:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.


Dr. Rafael Cristóbal García Caballero
PRESIDENTE(A)


Dra. Martha Ríos Rodríguez
SECRETARIO(A)


Dr. Daniel Edgar Alvarado León
VOCAL

OBSERVACIONES: _____

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 209, 339, 469, 549 o 669 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N°267-2023-CU de fecha 20 de junio del 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N°385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N°403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, ésta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Carlos Ulises Vásquez Crisanto usuario revisor de la Tesis ☒, Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ y/o Trabajo Académico ☐

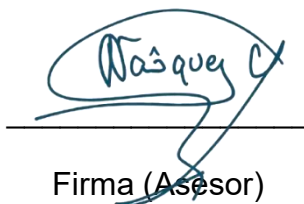
Titulado: **Gestión documental y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Amazonas, año 2022**

Cuya autora es: Gledis Mirano Mazuelos, con DNI N° 40822700; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 9%, verificables en el Resumen del Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó 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, junio de 2025.



Firma (Asesor)

Nombres y Apellidos: Carlos Ulises Vásquez Crisanto
DNI N° 16698092

Defina la modalidad con (X)

Adjunta:

Resumen de Reporte automatizado de similitudes

Recibo digital

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO AMAZONAS, AÑO 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	2%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
11	www.gadsoftware.com Fuente de Internet	<1%

Vásquez Cx

Firma
Carlos Ulises Vásquez Crisanto
DNI N° 16698092
Asesor

12	(12-06-20) http://146.155.94.41/xmlui/bitstream/handle/11534/21 Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	ninive.ismm.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
16	www.isotools.org Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
18	caelum.ucv.ve Fuente de Internet	<1 %
19	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
20	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

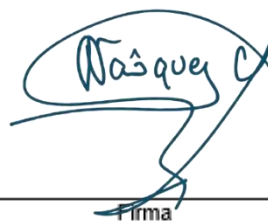
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Firma
Carlos Ulices Vásquez Crisanto
DNI N° 16698092
Asesor

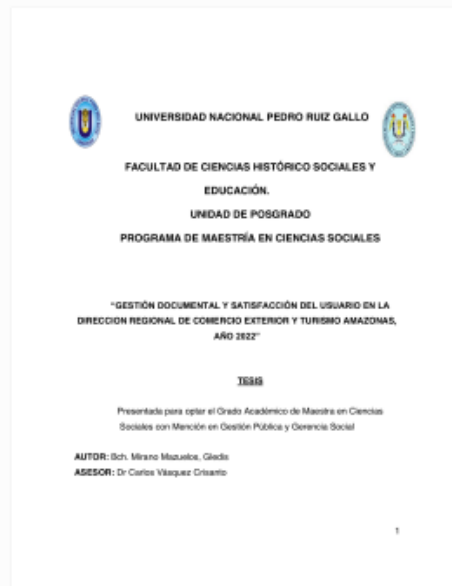


Recibo digital

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: Gledis Mirano Mazuelos
Título del ejercicio: Revisión de informes
Título de la entrega: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA...
Nombre del archivo: Informe_Gledis_Mirano_Mazuelos_fff.docx
Tamaño del archivo: 183.77K
Total páginas: 105
Total de palabras: 16,783
Total de caracteres: 100,333
Fecha de entrega: 02-jul-2025 07:22p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2709470628



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Firma
Carlos Ulices Vásquez Crisanto
DNI N° 16698092
Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia, a Goita, Eduardo, Andre y Thiago por haber sido mi apoyo a lo largo de todo este proceso que son la motivación para lograr el objetivo propuesto.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme vida y salud; permitiendo compartir bellos momentos en familia y amistad.

A mis padres, personas maravillosas, siendo las bases que permiten mi crecimiento personal y profesional, gracias por enseñarme con el ejemplo a ser una mejor persona cada día, y fomentar en mí la humildad, superación y sacrificio, lo que ha contribuido a la consecución de este proyecto.

A mi pareja, por estar presente cada vez que lo necesitó y brindarme la paz y tranquilidad en momentos difíciles, así como gozar conmigo en los buenos tiempos.

A Thiago y Andre, mis preciosos hijos, que son mi motor y motivo para culminar cada meta trazada, convirtiéndose en lo más valioso que tengo.

INDICE

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	9
INDICE	10
RESUMEN	12
ABSTRAC	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO	17
1.1. Análisis del contexto del objeto de estudio	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Planteamiento del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Justificación e importancia del estudio	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
1.7. Antecedentes del problema	18

1.8. Base teórica	19
1.9. Variables	46
CAPÍTULO II. MARCO METODOLOGICO	54
2.1. Diseño de contrastación de la hipótesis	54
2.2. Población y muestra.....	55
2.3. Análisis estadístico de los datos.	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
2.5. Validación.....	56
2.6. Confiabilidad	57
CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	58
3.1. Análisis descriptivo de la variable gestión documental	58
DISCUSIÓN.....	96
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS	110

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas (DIRCETUR-Amazonas), provincia de Chachapoyas, durante el año 2022. Se empleó un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y corte transversal. La población y muestra coincidieron en 79 usuarios que formalizaron trámites ante la entidad en el período de estudio; a ellos se les aplicaron dos cuestionarios tipo Likert validados y confiables ($\alpha = 0,80$). Los resultados evidenciaron niveles “regulares” tanto en la implementación de la gestión documental (63,3 %) como en la satisfacción del usuario (70,0 %). La prueba Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0,960 ($p = 0,000$), lo que indica una correlación positiva y muy alta entre ambas variables. A nivel dimensional, la selección ($p = 0,716$) y la conservación de documentos ($p = 0,700$) fueron los factores que más influyeron en la experiencia ciudadana, seguidas de la organización ($p = 0,581$) y la descripción ($p = 0,542$). Se concluye que fortalecer la gestión documental—mediante la adopción de un sistema ECM, flujos BPMN y lineamientos GARP—es determinante para elevar la confianza, la rapidez y la percepción de calidad del servicio. En respuesta, se diseñó una propuesta de Sistema Integrado de Gestión Documental orientada a la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión Documental, Satisfacción del Usuario, ECM, BPMN, Sector Público

ABSTRACT

The main objective of this study was to **determine the relationship between records management and user satisfaction** in the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Amazonas (DIRCETUR-Amazonas), Chachapoyas Province, Peru, during 2022. A **non-experimental, quantitative, cross-sectional design** was applied. The population and sample comprised 79 users who processed documents at the institution; two validated Likert-type questionnaires ($\alpha = 0.80$) were administered. Findings showed “**regular**” levels of both records management implementation (63.3 %) and user satisfaction (70.0 %). Spearman’s Rho revealed a **strong positive correlation** ($\rho = 0.960$; $p = 0.000$) between the two variables. Within records management, **document selection** ($\rho = 0.716$) and **preservation** ($\rho = 0.700$) exerted the greatest impact on user experience, followed by **organization** ($\rho = 0.581$) and **description** ($\rho = 0.542$). The study concludes that **enhancing records management—through an Enterprise Content Management system, BPMN-based workflows and GARP-aligned governance—significantly improves service speed, transparency and user trust**. A comprehensive Integrated Records Management System is proposed to raise citizen satisfaction.

Keywords: Records Management, User Satisfaction, ECM, BPMN, Public Sector

INTRODUCCIÓN

El auge del gobierno digital y las demandas ciudadanas de transparencia han colocado a la gestión documental en el centro de las estrategias de modernización de las entidades públicas peruanas. En organismos con alta interacción ciudadana—como la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas (DIRCETUR-Amazonas)—la rapidez con que un expediente es clasificado, descrito, seleccionado y conservado influye directamente en la experiencia del usuario, la credibilidad institucional y la competitividad turística de la región.

La literatura especializada respalda esta relación. Según la norma ISO 15489, un sistema documental bien implementado reduce tiempos de trámite, costos operativos y riesgos de pérdida de información. Modelos contemporáneos como DIRKS, ECM y los Principios GARP abogan por procesos estandarizados, gobernanza clara y tecnologías que aseguren la trazabilidad y la protección de los registros. Estudios latinoamericanos (Amaya, 2017; Calle, 2021) demuestran que los niveles bajos o incipientes de digitalización se traducen en demoras y baja satisfacción ciudadana, mientras que implementaciones robustas elevan la percepción de calidad y la confianza (Ramírez, 2021).

En la Amazonía peruana, la DIRCETUR atiende a emprendedores turísticos, exportadores y visitantes que requieren respuestas ágiles y seguras. Sin embargo, diagnósticos internos reportaban flujos documentales fragmentados, escasa

automatización y debilidades en preservación digital, factores que podían mermar la satisfacción del usuario y la imagen institucional.

Frente a este contexto se plantea la investigación “Gestión documental y satisfacción del usuario en la DIRCETUR-Amazonas, año 2022”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre ambos constructos. Los objetivos específicos incluyeron: (i) medir el nivel de gestión documental en sus dimensiones técnicas; (ii) evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios; (iii) analizar la relación entre cada dimensión documental y la satisfacción; y (iv) diseñar una propuesta de mejora sustentada en ECM, BPMN y los principios GARP.

Los resultados estadísticos confirmaron una correlación muy alta ($\rho = 0.960$), evidenciando que cualquier avance en gestión documental repercute casi de inmediato en la percepción ciudadana. A partir de estos hallazgos se formula una propuesta de Sistema Integrado de Gestión Documental, concebida como herramienta estratégica para elevar la eficiencia administrativa, la transparencia y, en última instancia, la satisfacción del usuario en la región Amazonas.

El informe que tiene en sus manos está organizado de manera progresiva para guiar al lector desde la problemática hasta la solución propuesta. El Capítulo I expone el diseño teórico: contexto, formulación del problema, antecedentes, bases conceptuales y operacionalización de variables. El Capítulo II describe el marco metodológico, detalla la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos y los procedimientos de validación y confiabilidad. El Capítulo III presenta los resultados estadísticos y los discute a la luz de la literatura, destacando las áreas críticas que requieren intervención. El Capítulo IV traduce esos hallazgos en la

“Propuesta de Sistema Integrado de Gestión Documental para la Satisfacción del Usuario”, articulada en fases de diagnóstico, diseño tecnológico ECM-BPM, gobernanza normativa GARP, capacitación y monitoreo de indicadores. Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos (instrumentos, tablas de datos y diagramas).

De esta manera, la investigación sienta las bases para comprender por qué la gestión documental no es un mero requisito administrativo, sino una palanca decisiva para mejorar la calidad del servicio, la competitividad turística regional y la confianza ciudadana en la DIRCETUR-Amazonas.

CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del problema

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Amaya (2017) analizó la implementación del sistema de gestión documental en una institución de educación superior en El Salvador. Empleando un enfoque descriptivo y un diseño no experimental de corte longitudinal, halló que el nivel de implementación del sistema era bajo (25 %), lo que evidencia una adopción incipiente en el entorno universitario.

Tovar (2018) evaluó el nivel de satisfacción de ciudadanos colombianos frente a la gestión documental en diversos contextos locales. Su estudio, de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, identificó una satisfacción baja debido al uso persistente de documentos en papel y a la insuficiente preparación del personal para operar sistemas digitales.

Koptyakova et al. (2019), en un estudio descriptivo-explicativo realizado en instituciones gubernamentales de Estados Unidos, concluyeron que la implementación de sistemas de gestión documental tiene un impacto positivo en la productividad laboral y genera una percepción favorable entre los usuarios.

Adriazola (2018), en el contexto chileno, examinó la relación entre la gestión documental y la transparencia organizacional en el sector estatal. Mediante un diseño correlacional de corte transversal, concluyó que existe

una asociación significativa entre ambas variables, así como un alto nivel de satisfacción en la ciudadanía.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Medina y Díaz (2018) identificaron los componentes de la gestión documental vinculados con la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Arequipa. El estudio, de tipo correlacional y diseño no experimental, reveló que la limitada aplicación de tecnologías de información influye en la demora de atención y en el bajo nivel de satisfacción ciudadana.

Calle (2021) investigó la asociación entre la gestión documental y la satisfacción de usuarios en una entidad local de Ayabaca, Piura. Con un enfoque descriptivo-correlacional, encontró una relación significativa entre ambas variables ($r = 0.618$), lo que confirma que un sistema documental eficiente incide positivamente en la percepción ciudadana.

Panduro (2021), en la UGEL Tambopata, estableció una relación entre control documental y satisfacción del usuario. El análisis, de tipo correlacional y enfoque cuantitativo, evidenció una asociación positiva pero débil ($r = 0.185$), lo que sugiere que la influencia del sistema documental es limitada sin otras condiciones institucionales adecuadas.

Ramírez (2021), en un estudio desarrollado en COFOPRI Ancash, determinó una asociación significativa ($r = 0.698$) entre gestión documental y satisfacción del usuario. Asimismo, se identificaron nexos relevantes con

las dimensiones de ambiente laboral, capacidad de respuesta y percepción institucional.

1.2. Estado del arte

La revisión de antecedentes internacionales permite evidenciar el creciente interés por la gestión documental como factor clave en la mejora de procesos institucionales y en la percepción del usuario. Amaya (2017), en una investigación realizada en una universidad salvadoreña, identificó que la implementación del sistema de gestión documental se encontraba en una etapa incipiente, alcanzando apenas un 25 % de avance, lo cual denota carencias en infraestructura y en cultura organizacional orientada a la digitalización.

De forma complementaria, Tovar (2018), en el contexto colombiano, concluyó que la satisfacción de los usuarios respecto al sistema documental era baja, debido principalmente a la persistencia del uso del papel y la falta de capacitación del personal para adoptar herramientas digitales. Este hallazgo resalta la necesidad de intervenciones integrales que contemplen tanto infraestructura como desarrollo de competencias.

En contraste, Koptyakova et al. (2019), en un estudio aplicado a instituciones gubernamentales de los Estados Unidos, demostraron que la implementación adecuada de la gestión documental repercute positivamente en la productividad organizacional y en la satisfacción de los usuarios, al mejorar el acceso a la información y la trazabilidad de los procesos.

Por su parte, Adriazola (2018), desde una perspectiva correlacional aplicada al sector público chileno, encontró una relación significativa entre el nivel de gestión documental y la percepción de transparencia en las instituciones, lo cual a su vez se traduce en altos niveles de satisfacción ciudadana. Este estudio refuerza la idea de que la eficiencia documental está estrechamente vinculada a la confianza institucional y a la rendición de cuentas.

En el ámbito nacional, se han realizado diversas investigaciones que abordan la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en entidades del sector público. Medina y Díaz (2018), en un estudio realizado en Arequipa, evidenciaron que la limitada implementación de tecnologías de información dentro del sistema documental incide negativamente en la atención al usuario, generando demoras y bajos niveles de satisfacción.

Calle (2021), en la municipalidad de Ayabaca (Piura), analizó la correlación entre ambas variables, encontrando una relación positiva y significativa ($r = 0.618$), lo cual indica que la eficiencia en el manejo de documentos puede mejorar de manera sustancial la experiencia del ciudadano.

En un escenario más acotado, Panduro (2021), en la UGEL Tambopata, también halló una asociación positiva entre gestión documental y satisfacción del usuario, aunque de magnitud baja ($r = 0.185$). Esta

diferencia sugiere que otros factores contextuales, como la disponibilidad de recursos o el nivel organizacional, influyen en la eficacia del sistema.

Finalmente, Ramírez (2021), en una investigación aplicada a COFOPRI Ancash, encontró una asociación considerable ($r = 0.698$) entre la gestión documental y la satisfacción usuaria, identificando además que dimensiones como el ambiente laboral, la capacidad de respuesta y la percepción institucional tienen una relación directa con la eficacia del sistema documental.

Los antecedentes internacionales y nacionales coinciden en resaltar que la gestión documental constituye un elemento clave para mejorar los servicios públicos, tanto desde una perspectiva operativa como en términos de percepción ciudadana. Sin embargo, la magnitud del impacto varía según el contexto institucional, los niveles de digitalización y la preparación del recurso humano. Esta revisión permite fundamentar la necesidad de diseñar una propuesta de gestión documental adecuada a las características de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas, con miras a optimizar la satisfacción del usuario.

1.3.-Base teórica

1.3.1. Gestión documental

En cuanto a la base teórica de la variable independiente, específicamente la gestión documental, esta encuentra su origen en la aplicación de la norma ISO 15489 en el Perú, norma que ha sido adoptada por diversas entidades estatales. Dicho enfoque se concibe como un conjunto de procedimientos tecnológicos que

permiten optimizar el manejo, organización, control y uso de los documentos generados en los procesos administrativos.

Desde esta perspectiva, uno de los principales referentes teóricos es el trabajo de Mujica et al. (2015), quienes entienden la gestión documental como un conjunto de acciones organizadas y sistemáticas orientadas a clasificar, direccionar y estructurar los documentos de una institución, preferentemente a través de medios digitales. Este enfoque contribuye a mejorar la eficiencia de los procesos informativos y administrativos, permitiendo además reducir tiempos, costos y requerimientos de espacio, lo que la convierte en una herramienta eficaz para el manejo archivístico.

En la misma línea, López (2019) sostiene que la gestión de documentos comprende la aplicación integral de estrategias, métodos e instrumentos cuyo propósito es garantizar la eficacia de los trámites y la administración de la información institucional. Su implementación permite anticipar errores y situaciones adversas, facilitando la mejora continua del servicio que se brinda mediante los procesos documentarios.

Por otro lado, Iglesias (2019) resalta que la gestión documental resulta imprescindible para las entidades públicas, ya que posibilita una adecuada recepción, almacenamiento y recuperación de los documentos institucionales, considerando los distintos niveles de complejidad que pueden presentar los procesos administrativos.

En ese sentido, García (2015) agrega que la gestión documental constituye un apoyo importante para la recuperación de información clave dentro de una

entidad pública, especialmente aquella relacionada con la trazabilidad o seguimiento de documentos. Asimismo, permite realizar ajustes o correcciones antes de que los documentos sean archivados de manera definitiva, aportando beneficios concretos en términos de eficiencia temporal y uso de recursos.

Finalmente, Pérez y Cisneros (2022) subrayan la importancia de investigar sobre la gestión documental, ya que su correcta comprensión e implementación puede generar cambios significativos dentro de las entidades públicas. Entre estos beneficios destacan la mejora en el funcionamiento de los ambientes organizacionales y la eficacia en procesos como la recepción, modificación, archivo y conservación de documentos.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha permitido a diversas entidades gubernamentales optimizar la calidad de sus servicios, destacando entre ellos la gestión documental. Esta herramienta, cuando se articula con un sistema de información adecuado, contribuye significativamente a incrementar la eficiencia institucional y, por ende, a elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

La gestión documental implica el manejo responsable de todos los documentos que ingresan o se generan dentro de una entidad, abarcando aspectos como su recepción, conservación, acceso, uso y disposición final. Este proceso también comprende la administración de información relacionada con contratos, transacciones y otros procedimientos institucionales (ISO 15489-2, 2008). En ese mismo sentido, **Jurado Huamani (2017)** la concibe como un conjunto normativo que regula el uso de documentos de diversa índole dentro de una institución,

facilitando su recuperación ágil, estableciendo plazos de conservación o eliminación, y garantizando el resguardo de documentos relevantes.

De forma complementaria, **Pérez et al. (2021)** señalan que la gestión documental se basa en principios normativos que rigen la administración de todos los documentos producidos o recibidos por una organización. Este sistema permite la recuperación eficiente de información, la eliminación de documentos innecesarios y la conservación de aquellos que aún poseen valor, mediante procedimientos eficientes y eficaces.

Asimismo, **Crespo (2019)** resalta que la incorporación de las TIC es fundamental para optimizar la función documental. Su implementación da paso a una gestión electrónica de archivos, más ventajosa en comparación con los tradicionales soportes en papel. Mientras los documentos físicos requieren espacio físico para su conservación, los digitales pueden almacenarse en bases de datos, conservando grandes volúmenes de información a lo largo del tiempo.

En este mismo marco, los documentos digitales ofrecen múltiples ventajas. Según **Machado (2015)**, destacan por su facilidad de lectura, organización lineal y posibilidad de edición o actualización constante, lo cual mejora su utilidad y pertinencia en los entornos institucionales.

Las dimensiones consideradas en el presente estudio se basan en la propuesta teórica de **Mujica et al. (2015)**, quienes identifican aspectos clave para una adecuada gestión documental. La primera de ellas es la **organización de documentos**, que implica clasificar y derivar la documentación adecuadamente hacia los archivos o áreas correspondientes, lo cual facilita su localización oportuna

cuando se requiere. Esta organización suele basarse en códigos alfanuméricos que permiten identificar los documentos de forma rápida y precisa.

En cuanto a la **descripción documental**, se entiende como la acción mediante la cual el personal identifica y registra las características externas e internas del documento, a fin de respaldar formalmente los trámites administrativos (Ruiz, 2019).

La tercera dimensión, **selección de documentos**, alude al proceso mediante el cual se decide el destino de cada documento: si debe ser compartido, archivado o descartado. Esta actividad requiere criterios claros para garantizar un uso eficiente de los recursos documentales.

En relación con la **conservación documental**, **Almarza (2017)** la describe como el proceso de resguardar los documentos que ingresan a la entidad, asegurando que se mantengan en condiciones óptimas y estén disponibles para su consulta futura, cuando se requiera.

Desde el enfoque de **Machado (2015)**, la gestión documental incluye componentes operativos esenciales. El primero es la **actividad operativa**, que abarca la recepción, envío y almacenamiento de documentos de manera rápida y organizada, asegurando su fácil identificación. Esta actividad contempla criterios como: **accesibilidad**, entendida como la posibilidad de consultar documentos de forma remota y continua mediante plataformas digitales; **orden**, medido por la adecuada clasificación cronológica y temática de los archivos; y **almacenamiento**, evaluado según el volumen de documentos pendientes y aquellos archivados para conocimiento, según lo mencionado por **Pérez y Pérez (2021)**.

Otro componente relevante es la **productividad laboral**, la cual se ve potenciada mediante la reducción de tiempos y costos en la gestión de documentos. **Judge y Robbins (2013)** indican que esto impacta positivamente en tres indicadores principales: **eficiencia**, al reducir el estrés laboral y optimizar el tiempo de gestión; **eficacia**, reflejada en la entrega puntual de documentos y en el conocimiento adecuado del sistema por parte del personal; y **satisfacción del servicio**, vinculada a la interacción efectiva entre el servidor público y el ciudadano.

Desde otra perspectiva, **Uyana (2019)** sostiene que la digitalización documental representa una transformación significativa, pues implica reemplazar los archivos físicos por formatos digitales, acercándose al concepto de “oficina sin papel” o *paperless office*.

Concordantemente, la **Guía para la digitalización de documentos (2019)** define este proceso como la conversión de documentos físicos a soportes digitales, permitiendo optimizar el uso del tiempo y del espacio institucional. Esta transición facilita una mejor organización documental y su almacenamiento en diversos dispositivos tecnológicos, promoviendo así una gestión moderna, sostenible y más eficiente de la información.

1.3.2. Objetivos de la gestión documental según los aportes teóricos

De acuerdo con **Sánchez (2014)**, la gestión documental persigue múltiples objetivos fundamentales dentro del entorno institucional. En primer lugar, busca asegurar la adecuada preservación y resguardo de los documentos que forman parte del patrimonio informativo de la entidad. En segundo lugar, promueve prácticas eficientes y organizadas para el manejo de los documentos, fortaleciendo

así la administración institucional. Un tercer objetivo es garantizar la adecuada clasificación y archivo de los documentos, permitiendo su localización y consulta de manera ágil, segura y accesible por parte del personal autorizado. Además, se plantea la necesidad de identificar correctamente los expedientes en función de las agrupaciones documentales establecidas y conforme a los lineamientos archivísticos oficiales. Finalmente, contempla el acompañamiento y asesoría a los responsables de los archivos de gestión, asegurando que se apliquen correctamente las políticas y procedimientos vigentes y se utilicen de manera eficaz las herramientas dispuestas por el área especializada en gestión documental.

En complemento a estos planteamientos, **Molano (2017)** destaca que una gestión documental bien estructurada ofrece beneficios notables para las organizaciones. Uno de ellos es la posibilidad de contar con un **repositorio centralizado** para los documentos relevantes, lo cual facilita su acceso, edición, visualización y compartición, reduciendo de manera significativa los tiempos dedicados a la búsqueda de archivos. En segundo lugar, resalta la **seguridad de la información**, señalando que los documentos deben estar protegidos contra accesos no autorizados. En contextos organizacionales, donde los documentos pueden contener información confidencial relacionada con planes, proyectos o decisiones estratégicas, un sistema de gestión documental debe implementar políticas de seguridad estrictas y sistemas de acceso basados en perfiles o roles. Incluso frente a eventos adversos como incendios o desastres naturales, la utilización de soluciones basadas en la nube permite asegurar la disponibilidad de los datos críticos para la continuidad de las operaciones.

Otro aspecto relevante que menciona el autor es el **acceso eficiente a la documentación**, ya que un sistema bien implementado reduce la burocracia y posibilita que los usuarios consulten documentos desde cualquier ubicación, en cualquier momento y mediante cualquier dispositivo. También destaca la importancia de utilizar **instrumentos de organización**, tales como etiquetas, categorías y subcategorías, que permitan clasificar la información de manera ordenada y faciliten su recuperación posterior.

En términos de eficiencia operativa, Molano subraya que una buena gestión documental conlleva un **ahorro significativo de tiempo y costos**, lo cual impacta positivamente en la productividad de los empleados y en la rentabilidad de la organización. Finalmente, señala que los sistemas de gestión documental permiten **compartir archivos** de forma controlada, permitiendo la colaboración entre usuarios y brindando la posibilidad de registrar auditorías para identificar quién accedió o editó un determinado documento, lo cual es esencial para reducir errores, mejorar procesos y garantizar la trazabilidad de la información.

Según **Russo (2009)**, los sistemas de gestión documental, también conocidos como *Document Management System* (DMS), comprenden un conjunto de prácticas y técnicas organizadas destinadas a administrar tanto los documentos internos como los externos que intervienen en los procesos empresariales. Estos sistemas permiten organizar y controlar el flujo documental, apoyando directamente la operatividad institucional.

Durante la implementación de un sistema de gestión documental, se deben considerar diversos procesos fundamentales. El primero de ellos es la **clasificación**

documental, que consiste en aplicar criterios funcionales para agrupar documentos de forma sistemática, con el fin de facilitar su acceso y localización en el menor tiempo posible. Esta etapa inicial del tratamiento archivístico implica reconocer la procedencia de los documentos considerando la estructura organizativa y las funciones institucionales, guiándose por el principio de causa (**Archivo General de la Nación, 2006**). En este contexto, el proceso de globalización ha facilitado que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) satisfagan las demandas organizacionales, permitiendo una clasificación documental más eficiente y rápida.

Otro proceso relevante es la **ordenación documental**, entendida como la acción archivística que identifica y organiza las series que conforman cada agrupación documental (como fondo, sección y subsección), en función de la estructura interna y necesidades de la organización. Esta ordenación determina el orden lógico y jerárquico de los documentos, asegurando una gestión eficaz que evita la acumulación innecesaria y promueve la simplificación y optimización del sistema documental, mejorando tanto su conservación como su recuperación.

La **descripción documental** representa otro componente clave, ya que permite el análisis detallado de los documentos o expedientes, identificando datos esenciales como el nombre de la serie, contenido, fechas extremas y número de folios. Esta actividad tiene como objetivo facilitar la elaboración de herramientas de localización como inventarios, índices o catálogos, que apoyan la gestión administrativa y la investigación al permitir el acceso ordenado a la información contenida en los archivos.

La **conservación de documentos** constituye el conjunto de acciones preventivas o correctivas orientadas a preservar la integridad física y funcional de los documentos. Este proceso incluye la garantía de condiciones adecuadas de almacenamiento, el uso de insumos apropiados (como carpetas, cajas, estantes) y la disposición en espacios que cumplan las normas establecidas por el Reglamento General de Archivos, a fin de asegurar la disponibilidad y legibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.

De acuerdo con **Ibérico (2013)**, el tratamiento documental permite identificar claramente la función que cumple cada documento, así como los procedimientos asociados a su gestión. Este tratamiento puede incorporar el uso de tecnologías, y debe ejecutarse mediante subsistemas específicos bajo responsabilidad del área administrativa o de la dirección de gestión documental, asegurando así su control adecuado.

En esta misma línea, **Cruz (2015)** sostiene que la documentación debe clasificarse según su vigencia y uso, diferenciando entre **archivo intermedio** (documentos que han perdido uso frecuente pero aún son necesarios) y **archivo histórico** (documentos de escaso uso que se conservan por su valor permanente). Las herramientas prácticas para la gestión documental incluyen el **control documental**, que garantiza la trazabilidad y distribución de los documentos; la **descripción**, que detalla los contenidos de cada sección; la **ordenación**, y el **almacenamiento**, que contempla el mobiliario y condiciones para la conservación. Además, se deben considerar herramientas normativas como el **reglamento del**

sistema de gestión documental y el **manual de procedimientos**, esenciales para asegurar la funcionalidad operativa del sistema.

1.3.3.-Evolución histórica y tendencias de la gestión documental

La gestión documental ha experimentado una evolución significativa desde las prácticas tradicionales de archivo en papel hasta los modernos sistemas electrónicos interconectados. Históricamente, la gestión de documentos en organizaciones públicas se centraba en la administración interna de archivos físicos, con énfasis en el control, conservación y custodia de expedientes y documentos impresos. Este enfoque clásico, vigente durante gran parte del siglo XX, se apoyaba en manuales de procedimientos para registro y archivo, y en normas de conservación basadas en el valor legal o histórico de los documentos. Sin embargo, con la irrupción de las tecnologías de la información, la gestión documental inició un proceso de transformación orientado a la digitalización de los documentos y automatización de los procesos. Desde fines del siglo XX y especialmente en las dos últimas décadas, las entidades han migrado progresivamente de sistemas manuales de “trámite documentario” en soporte físico a Sistemas de Gestión Documental Electrónica (SGDE) integrados. Este proceso ha incluido la digitalización masiva de archivos históricos, la adopción de repositorios documentales electrónicos y el desarrollo de expedientes digitales en reemplazo del expediente papel.

Una tendencia destacada es la incorporación de la Gestión por Procesos de Negocio (BPM, Business Process Management) en el ámbito documental(De La Cruz, 2021). Esto implica diseñar los flujos de documentos alineados con los

procesos organizacionales para ganar eficiencia y calidad. El uso de metodologías de modelamiento de procesos, como BPMN (Business Process Model and Notation), ha permitido mapear el ciclo de vida de los documentos paso a paso, identificar cuellos de botella y optimizar tiempos de atención(OMG, 2024). Por ejemplo, al modelar el proceso de emisión de un certificado turístico o exportación, se definen claramente las tareas, responsables y plazos asociados a cada documento, posibilitando su automatización parcial o total mediante sistemas electrónicos (OMG, 2011). En línea con la gestión por procesos, se ha impulsado la interoperabilidad entre instituciones: hoy es posible que diferentes entidades gubernamentales compartan y reconozcan mutuamente documentos electrónicos en tiempo real a través de plataformas integradas (como la mencionada PIDE en Perú). La interoperabilidad documental reduce la duplicación de requerimientos al ciudadano y acelera trámites que antes requerían traslados físicos de papeles de una oficina a otra

Otra tendencia crucial es la adopción generalizada de la firma digital y certificados electrónicos, que garantizan la autenticidad de los documentos electrónicos y su equivalencia jurídica con los documentos suscritos en papel. La firma digital, soportada por infraestructuras de clave pública, se ha convertido en parte integral de los sistemas de gestión documental, permitiendo que resoluciones, oficios, informes y otros actos administrativos sean generados y firmados digitalmente por los funcionarios autorizados. Esto no solo agiliza los tiempos (al eliminar el transporte de documentos para firmas manuscritas), sino que fortalece

la seguridad mediante trazabilidad y verificaciones criptográficas (Ley N° 27269, 2000)(Congreso de la República Perú, 2025).

La transformación digital y la tendencia “cero papel” en las administraciones públicas han cobrado impulso en América Latina en los años recientes. Países como Chile, Uruguay y Brasil han implementado políticas de cero papel que obligan a gestionar expedientes exclusivamente en formato electrónico, reportando importantes ahorros en costos y mejoras en tiempos de atención. En Perú, desde 2020 la mayoría de entidades públicas han acelerado la digitalización de sus trámites, particularmente a raíz de la necesidad de trabajo remoto y atención virtual durante la pandemia de COVID-19. Ello implicó fortalecer los sistemas de Mesa de Partes Digital y Expediente Electrónico en ministerios y gobiernos regionales. La automatización mediante tecnologías emergentes también empieza a influir en la gestión documental: se emplean herramientas de inteligencia artificial para clasificar documentos o extraer metadatos (por ejemplo, reconocimiento óptico de caracteres –OCR– para indexar documentos escaneados), y se exploran tecnologías de cadena de bloques (blockchain) para asegurar la inmutabilidad de ciertos registros públicos. Asimismo, la noción de documentos “datos” (documentos estructurados como datos reutilizables) va ganando terreno, promovida por las leyes de transparencia y datos abiertos, de modo que los sistemas documentales se diseñan no solo para archivar información sino también para publicarla proactivamente en portales de datos abiertos y facilitar su reutilización ciudadana(Martínez & Mingo, 2018). En suma, la gestión documental contemporánea se caracteriza por ser electrónica, centrada en procesos, interoperable y orientada a la transparencia y

servicio al ciudadano, a diferencia del paradigma tradicional más centrado en el control interno de archivos en papel(Moyano, 2015). Esta evolución sienta las bases para esperar que mejoras en la gestión documental incidan positivamente en la experiencia de los usuarios de los servicios públicos.

1.3.4.-Modelos y enfoques teóricos para la propuesta de gestión documental

Para sustentar teóricamente la propuesta de mejora en gestión documental, es pertinente revisar diversos modelos y enfoques desarrollados en el campo de la administración de documentos e información. A continuación, se describen cinco referentes clave: la metodología DIRKS, el modelo de Gestión de Contenidos Empresariales (ECM), los Principios de ARMA para la gestión de registros, el enfoque de gestión por procesos (BPM/BPMN) aplicado a documentos, y la gestión del conocimiento organizacional. Cada uno aporta conceptos y buenas prácticas relevantes para diseñar un sistema documental eficiente y orientado al usuario.

Metodología DIRKS (Design and Implementation of Recordkeeping Systems).

La metodología DIRKS, desarrollada originalmente por los Archivos Nacionales de Australia en conjunto con la Autoridad de Archivos del Estado de Nueva Gales del Sur, es un enfoque sistemático para diseñar e implementar sistemas de gestión de registros(National Archives of Australia, 2007). DIRKS se basa en un proceso de **ocho etapas** en el cual se analiza integralmente el funcionamiento de una organización con el fin de establecer un sistema de gestión documental completo y acorde a sus necesidades. Estas etapas incluyen desde la

evaluación diagnóstica de las funciones y requerimientos documentales, la identificación de las normas legales aplicables, la determinación de las estrategias de clasificación y retención de documentos, hasta el diseño de procedimientos, implementación del sistema y su posterior evaluación. La fortaleza de DIRKS radica en su visión holística: integra aspectos de creación de documentos, metadatos, acceso, seguridad, retención y disposición final, asegurando que el sistema resultante cumpla con estándares (fue concebido alineado a AS ISO 15489) y provea evidencias confiables de la actividad institucional (National Archives of Australia, 2007). Para fines de esta investigación, DIRKS ofrece un marco metodológico útil para la propuesta del rediseño del proceso de gestión documental en DIRCETUR, garantizando que la propuesta considere desde el contexto normativo hasta las prácticas de archivo cotidiano.

Enterprise Content Management (ECM).

El concepto de Gestión de Contenidos Empresariales (ECM) representa un enfoque tecnológico-organizativo más amplio que abarca la gestión de todos los contenidos y documentos en una empresa o entidad, a lo largo de su ciclo de vida. La Asociación Internacional de Gestión de Contenidos (AIIM) definió ECM en 2005–2008 como el conjunto de estrategias, métodos y herramientas utilizadas para capturar, gestionar, almacenar, preservar y entregar contenidos y documentos relacionados con los procesos organizacionales. En esencia, ECM integra múltiples tecnologías (sistemas de digitalización, repositorios documentales, gestores de bases de datos, flujos de trabajo, herramientas de búsqueda, etc.) con políticas corporativas para manejar tanto documentos estructurados como información no

estructurada. Un sistema ECM típico incluye módulos de captura (por ejemplo, digitalización de documentos físicos y extracción de datos), gestión y almacenamiento (almacenes digitales con controles de versión, clasificación y metadatos), preservación a largo plazo (backups, migración a nuevos formatos) y distribución o entrega (portales, consultas en línea, distribución multicanal de documentos). El valor de ECM en el contexto público radica en que proporciona un enfoque integral para manejar la información institucional, rompiendo los silos departamentales y facilitando que los usuarios internos y externos accedan a la documentación cuando la necesiten. Por ejemplo, la implantación de un sistema ECM en una DIRCETUR permitiría que expedientes de licencias, informes técnicos, comunicaciones oficiales y otros documentos coexistan en una plataforma unificada, accesible mediante búsquedas y con controles de acceso según roles. Esto incrementa la eficiencia y también la transparencia, al poder entregar información de forma rápida y confiable al ciudadano (AIIM, 2008). Cabe señalar que ECM no se limita al software, sino que implica gobernanza de la información: definir políticas sobre quién puede crear, modificar o eliminar documentos, asegurando cumplimiento normativo (p. ej., respeto a periodos de conservación establecidos por archivos nacionales). En suma, ECM provee un modelo tecnológico y de gestión para materializar la gestión documental en entornos complejos, asegurando que la información correcta llegue a la persona adecuada en el momento oportuno.

Principios de ARMA (GARP) y gobernanza de la información.

La asociación ARMA International propuso en 2009 los Principios Generalmente Aceptados de Gestión de Registros (Generally Accepted Recordkeeping Principles, GARP), los cuales se han consolidado como un marco de buenas prácticas para la gobernanza de la información en organizaciones públicas y privadas. Los ocho principios de ARMA son: Responsabilidad, Integridad, Protección, Conformidad, Disponibilidad, Retención, Disposición y Transparencia. En términos generales, estos principios exigen que las organizaciones asignen responsabilidades claras y de alto nivel para la gestión documental (Principio de Responsabilidad), implementen sistemas que garanticen la autenticidad e integridad de los documentos (Integridad), protejan la información sensible contra accesos no autorizados o pérdidas (Protección), cumplan la legislación y normativas aplicables en manejo de documentos (Conformidad), aseguren la disponibilidad y accesibilidad oportuna de la información cuando se requiere (Disponibilidad), mantengan los documentos por el tiempo que sea necesario legal, fiscal e históricamente (Retención) y procedan a la eliminación segura o conservación permanente según corresponda una vez cumplidos esos plazos (Disposición). El principio de Transparencia, por su parte, establece que las prácticas y procesos de gestión documental deben ser documentados y comprensibles para el personal y partes interesadas, fomentando la rendición de cuentas (ARMA International, 2009). Estos principios, aplicados al sector público, implican por ejemplo que una entidad como DIRCETUR debe tener un programa formal de gestión de archivos aprobado por la alta dirección, auditable y alineado con normas nacionales (Responsabilidad y

Conformidad); que todos los documentos generados (p. ej. expedientes de autorizaciones, reportes) posean metadatos de autenticidad y estén protegidos contra alteraciones (Integridad y Protección); que los ciudadanos puedan acceder a información pública en plazos razonables (Disponibilidad y Transparencia); y que exista un calendario de archivo que evite acumular documentos más allá de lo necesario o, por el contrario, eliminar registros que todavía tienen valor (Retención y Disposición). El modelo de madurez en gobernanza de información de ARMA permite evaluar en qué nivel se encuentra una organización respecto a estos principios –desde un nivel 1 de control muy básico e informal, hasta un nivel 5 de óptima integración y mejora continua–. En esta investigación, los principios ARMA servirán como criterios para diagnosticar debilidades en la gestión documental actual (por ejemplo, si falta disponibilidad o transparencia) y para orientar las características de la propuesta (p. ej., incorporar mecanismos que mejoren la disponibilidad de información al usuario o refuercen la integridad y confianza en los documentos)(ARMA International, 2009).

Gestión de procesos de negocio aplicada a documentos (BPM/BPMN).

La gestión de procesos de negocio (Business Process Management, BPM) es un enfoque que busca mejorar el desempeño organizacional identificando, diseñando, ejecutando, documentando, monitoreando y optimizando procesos(BOC Group, s. f.). En el contexto de la gestión documental, BPM proporciona herramientas conceptuales y técnicas para mapear cómo fluyen los documentos a través de los procesos administrativos, con miras a eliminar actividades innecesarias y reducir tiempos. Un instrumento central es el uso de notaciones de

modelamiento de procesos, siendo la más difundida la BPMN (versión 2.0 estandarizada en 2011 por OMG)(Object Management Group (OMG), 2011). Mediante BPMN se pueden dibujar diagramas donde intervienen actores (p. ej. ciudadano, áreas de DIRCETUR, otras entidades), actividades (ej. registrar solicitud, evaluar expediente, emitir documento) y los documentos o datos que se van generando e intercambiando. Este modelamiento hace explícito qué documentos se requieren en cada etapa, qué decisiones pueden ralentizar la gestión y dónde existen dependencias. La aplicación de BPM al rediseño de la gestión documental ha demostrado beneficios en diversas instituciones públicas: por ejemplo, simplificar trámites al eliminar pasos redundantes, integrar formularios en un solo expediente electrónico y paralelizar tareas para acortar la duración total del proceso. Un caso ilustrativo es la implementación de ventanillas únicas o plataformas integradas: utilizando BPM, gobiernos de la región han consolidado en un solo proceso digital lo que antes eran varios trámites separados, de modo que el ciudadano entrega sus documentos una sola vez y el sistema se encarga de distribuir copias o notificaciones a las dependencias competentes. Al automatizar flujos con sistemas BPM, se pueden generar alertas si un documento excede cierto tiempo sin ser atendido, o se pueden desencadenar acciones automáticamente (p. ej., solicitud de información adicional) sin esperar intervención manual. Todo ello repercute en que el usuario perciba un servicio más ágil y predecible. En síntesis, la perspectiva BPM/BPMN aporta a la gestión documental un énfasis en la eficiencia de procesos, permitiendo diseñar sistemas documentales enfocados en resultados (documentos emitidos a tiempo, con menor costo de transacción para el usuario) y

con capacidad de seguimiento y mejora continua a través de indicadores de desempeño (ej. tiempo promedio de trámite, número de interacciones con el ciudadano, etc.)

La aplicación de BPMN a la gestión documental permite identificar claramente:

- **Quién** (ciudadano, área, servidor) genera, revisa o aprueba un documento.
- **Cuándo y dónde** ocurre cada paso.
- Los puntos de decisión y posibles cuellos de botella.
- Las interacciones entre departamentos o entidades en un sistema como DIRCETUR.

Diversas experiencias en gobiernos latinoamericanos muestran que la adopción de BPM/BPMN en trámites públicos, como ventanillas únicas o expedientes digitales integrados, genera mejoras en eficiencia, tiempos de respuesta y satisfacción ciudadana, al automatizar alertas, paralelizar tareas y prevenir retrasos administrativos.

Gestión del conocimiento y documentos como activos de información.

La gestión del conocimiento (Knowledge Management) es un campo que se relaciona estrechamente con la gestión documental, pues muchos documentos de una organización representan conocimiento explícito que puede ser compartido y reutilizado. Según Nonaka y Takeuchi (1995), las organizaciones crean conocimiento a través de la interacción entre el conocimiento tácito (experiencias, habilidades no documentadas) y el explícito (articulado en documentos, manuales, bases de datos). En este marco, un sistema de gestión documental eficaz contribuye

a la gestión del conocimiento al capturar el saber organizacional en documentos bien estructurados y hacer posible su recuperación para la toma de decisiones o la innovación. Por ejemplo, informes técnicos, estudios de mercado turístico, lecciones aprendidas de proyectos y normativa compilada son documentos que, si están adecuadamente gestionados, facilitan el aprendizaje organizacional: nuevos empleados pueden consultar la documentación previa para acortar sus curvas de aprendizaje, o las oficinas pueden evitar repetir esfuerzos aprovechando documentos existentes. Modelos como el de Nonaka y Takeuchi resaltan procesos de socialización, externalización, combinación e internalización (SECI) del conocimiento. La gestión documental aporta principalmente en la fase de externalización (convertir conocimiento tácito en explícito, p. ej. redactando informes, procedimientos) y combinación (sistematizar distintos fragmentos de conocimiento explícito en un repositorio organizado) (Nonaka & Takeuchi, 1995). Adicionalmente, disciplinas como la gestión de la información y la inteligencia institucional consideran a los documentos como activos informacionales que deben gestionarse para generar valor. En el sector público, esto se refleja en iniciativas de archivos de conocimiento o repositorios de mejores prácticas, donde los documentos relevantes (p. ej., casos de éxito en atención al turista, directrices de la OCDE adaptadas) se ponen a disposición para mejorar la calidad del servicio. En resumen, la teoría de gestión del conocimiento complementa a la gestión documental resaltando la necesidad de una cultura organizacional que valore la documentación, la comparta y la use para la mejora; además, sugiere que una propuesta de gestión documental efectiva no solo organiza papeles, sino que

enriquece el capital intelectual de la institución, lo cual a largo plazo también redundará en servicios más consistentes y confiables para los usuarios.

1.3.2.-Teoría de la satisfacción del usuario

En cuanto a la satisfacción del usuario, esta investigación encuentra su fundamento teórico en la propuesta de Cadotte (2018), quien la define como un método para valorar las condiciones en las que se brinda un servicio o se entrega un bien dentro de una institución. Esta valoración permite identificar el grado en que las expectativas del usuario han sido cubiertas.

De acuerdo con el mismo autor, la satisfacción del usuario corresponde, en esencia, a la evaluación realizada por el consumidor. Esta se manifiesta mediante escalas que permiten determinar cuán eficaz, eficiente o productivo ha sido el servicio o producto recibido para resolver sus necesidades inmediatas (Cadotte, 2018).

En un enfoque complementario, Garbarino y Johnson (2019) explican que los estudios iniciales sobre esta variable se centraban mayormente en la valoración de los atributos de productos ofertados por empresas o entidades, evaluando tanto las preferencias del usuario como aquellos aspectos que generaban disconformidad o rechazo.

Asimismo, Garbarino y Johnson (2019) destacan que, en el ámbito de la gestión pública, la noción de satisfacción del usuario se ha ampliado más allá de lo meramente material. Ahora se considera también el componente cognitivo, es decir, las acciones y el comportamiento del servidor público al atender las solicitudes del ciudadano, convirtiéndose así en un elemento evaluable del servicio brindado.

En ese sentido, la satisfacción del usuario se puede comprender como una percepción subjetiva generada a partir de la evaluación de un bien o servicio. Dicha evaluación será positiva si se cumple el propósito esperado por el usuario; por el contrario, si no se alcanzan las expectativas, la calificación será negativa.

Según Cadotte (2018), en el marco de esta investigación, la satisfacción debe entenderse como una construcción multidimensional, lo que significa que puede evaluarse desde diversas perspectivas relacionadas con las preferencias individuales de los usuarios respecto al servicio o producto recibido.

En línea con ello, Cadotte (2018) plantea que para evaluar de manera rigurosa la satisfacción del usuario se pueden aplicar las dimensiones del modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Este modelo permite analizar distintos elementos que conforman la experiencia del servicio, brindando datos fiables tanto para el sector público como para el privado, constituyendo así una base sólida para medir, de forma científica, la calidad de los servicios institucionales.

1.3.2.1.-Dimensiones de la satisfacción del usuario

Confiabilidad. Según **Cadotte (2018)**, la confiabilidad —también denominada fiabilidad— se refiere a la capacidad demostrada por los servidores públicos para ejecutar sus funciones de manera oportuna y comprometida, asegurando el cumplimiento eficiente de sus tareas asignadas. Este concepto está directamente ligado al grado de consistencia en la prestación del servicio.

Desde la perspectiva de **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)**, la confiabilidad se manifiesta en la precisión con que se desarrolla un servicio a lo

largo de todo su proceso, desde su inicio hasta su conclusión. Dicha precisión implica que el personal posea conocimientos técnicos y una adecuada competencia profesional, garantizando que el servicio se proporcione correctamente en cada etapa.

Responsabilidad. De acuerdo con **Cadotte (2018)**, la responsabilidad hace referencia al compromiso, conocimiento y seguridad que los trabajadores demuestran hacia los usuarios, generando en estos últimos una percepción de confianza y credibilidad frente al servicio brindado.

En la misma línea, **Parasuraman et al. (1988)** afirman que la responsabilidad se evidencia en la actitud del trabajador frente a las necesidades del usuario, cumpliendo diligentemente sus funciones e interviniendo de manera eficaz ante quejas, dudas o incidentes, con el fin de garantizar una atención adecuada.

Seguridad. Para **Cadotte (2018)**, la seguridad se vincula con la capacidad del personal institucional para transmitir al usuario una sensación de tranquilidad y confianza respecto al servicio recibido, asegurando que este sienta respaldo y protección en su experiencia.

Asimismo, **Parasuraman et al. (1988)** consideran que la seguridad se refleja en el dominio que tienen los empleados para responder inquietudes de los usuarios y en la actitud con la que atienden, contribuyendo a construir credibilidad en el proceso de atención.

Empatía. Según **Cadotte (2018)**, la empatía se relaciona con la disposición del servidor público para ponerse en el lugar del usuario, demostrando una

comprensión emocional tanto en el plano personal como en la interacción institucional.

Por su parte, **Parasuraman et al. (1988)** resaltan que la empatía se evidencia en la forma en que el trabajador interpreta y responde a las necesidades del usuario, actuando desde una perspectiva de comprensión y preocupación genuina por su experiencia con el servicio.

Elementos tangibles. En palabras de **Cadotte (2018)**, los elementos tangibles corresponden a los recursos físicos y logísticos que una institución dispone para prestar sus servicios, los cuales inciden directamente en la percepción de satisfacción del usuario, ya sea de forma positiva o negativa.

De acuerdo con **Parasuraman et al. (1988)**, estos aspectos materiales deben ser evaluados especialmente cuando se generan percepciones desfavorables por parte del usuario, ya que su mejora contribuye a optimizar la imagen institucional y a evitar conflictos en la interacción con el público.

1.3.2.2.-Otros aportes teóricos:

Al examinar por qué ciertas organizaciones logran consolidarse y destacarse en el mercado, mientras otras desaparecen rápidamente, se observa que uno de los factores determinantes es la capacidad de integrar de manera efectiva al recurso humano. Esto implica que los trabajadores interioricen los objetivos institucionales como si fueran propios, lo que fortalece su compromiso con la misión organizacional.

El recurso humano representa un pilar esencial para alcanzar ventajas competitivas sostenibles. Es imprescindible contar con personal no solo capacitado, sino también

motivado, lo que permite considerarlo un recurso estratégico optimizado. En este marco, las condiciones laborales están directamente relacionadas con el nivel de satisfacción de los trabajadores (Sánchez, 2017).

La satisfacción laboral, en este contexto, no actúa como causa directa del desempeño, pero sí puede influir en su resultado. Esta relación se manifiesta a través del uso de recompensas intrínsecas y extrínsecas, que varían según el nivel de refuerzo necesario. Las recompensas intrínsecas se relacionan con el reconocimiento interno por haber cumplido tareas valiosas, mientras que las extrínsecas se vinculan a retribuciones materiales como incentivos económicos. Este esquema de compensaciones permite que los empleados sientan que su buen desempeño es valorado, promoviendo así una mayor productividad y el cumplimiento de metas en plazos más reducidos.

El desarrollo del trabajo está influenciado por el entorno en el que se realiza. El ambiente laboral, entendido como las condiciones físicas, de seguridad e higiene, es crucial para un desempeño saludable. Por ello, las normativas laborales incluyen políticas de seguridad, salud y riesgos laborales que deben aplicarse rigurosamente. Elementos como el salario, la seguridad en el empleo y el cuidado de la salud son percibidos por los trabajadores como factores prioritarios. En consecuencia, las organizaciones enfrentan el desafío de ajustar sus esquemas de jornada laboral, modalidad de trabajo y beneficios para responder tanto a las necesidades del trabajador como a las exigencias institucionales.

En esta línea, Eugenia (2019) presenta el Modelo de las Determinantes de la Satisfacción del Usuario, el cual se basa en la comparación entre las expectativas

del trabajador y las recompensas recibidas. Si el desempeño del empleado es alto y la recompensa supera sus expectativas, se genera satisfacción; en caso contrario, si lo percibido no corresponde a lo esperado, surge la insatisfacción.

Asimismo, Chiang et al. (2010), retomando la Teoría de la Discrepancia Interpersonal propuesta por Lawler (1973), destacan que la satisfacción en el trabajo depende de cómo el trabajador percibe sus recompensas en comparación con las de sus colegas. Esta teoría propone una doble evaluación: el trabajador juzga si las recompensas recibidas son proporcionales a su rendimiento y si están en equilibrio respecto a lo que reciben sus compañeros.

Por otro lado, Merino (2011) recupera la Teoría del Ajuste en el Trabajo de Dawens (1994), que plantea que un trabajador experimenta mayor satisfacción cuando existe una correspondencia entre los valores que desea satisfacer mediante su trabajo y los incentivos que la organización le ofrece. Es decir, cuando las competencias del individuo se alinean con las demandas del puesto, aumenta la percepción positiva del entorno laboral.

En el ámbito de los sistemas de información, la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con el uso continuo del sistema. Jiménez (2013) argumenta que cuando el nivel de satisfacción cae por debajo de un umbral crítico, los usuarios tienden a abandonar el sistema y buscar alternativas. Así, la frecuencia de uso también puede interpretarse como un reflejo del nivel de satisfacción, sobre todo cuando el uso del sistema no es obligatorio. En este contexto, se entiende por satisfacción la percepción de que el sistema cumple con los requerimientos

informativos del usuario, tomando en cuenta variables como el tiempo invertido, el esfuerzo realizado y, eventualmente, los costos asociados.

Asimismo, Rey (2020) afirma que la satisfacción del usuario depende de múltiples factores, entre ellos la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estos componentes permiten valorar la calidad del servicio y su impacto en la experiencia del usuario.

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad de cumplir lo prometido de forma precisa y formal. Según Valenzuela y Carrera (2021), los usuarios valoran a las organizaciones que respetan sus compromisos, ya sea en los tiempos de entrega, resolución de problemas o cumplimiento de condiciones acordadas.

Capacidad de respuesta: Esta dimensión implica la disposición y prontitud del personal para atender eficazmente las solicitudes, brindando una atención ágil y adecuada en los plazos requeridos.

Seguridad: Evalúa la confianza que el personal transmite al usuario, mediante su competencia técnica, trato respetuoso, confidencialidad y claridad en la comunicación.

Empatía: Consiste en establecer relaciones cercanas con los usuarios, haciéndolos sentir comprendidos y valorados. Martínez (2021) propone estrategias como desarrollar una escucha activa, contar con equipos empáticos capacitados, utilizar canales de comunicación eficaces y aplicar herramientas para detectar las necesidades del cliente.

Aspectos tangibles: Incluyen elementos visibles del servicio, como la atención personalizada, las instalaciones físicas, los equipos tecnológicos y los

materiales informativos. Estos factores influyen en la percepción del usuario sobre la calidad y accesibilidad del servicio, además de contribuir a su fidelización.

Desde una visión pragmática, Carman (2008) identifica tres dimensiones claves para evaluar la satisfacción del usuario:

Satisfacción global: Permite identificar las causas de agrado o desagrado del cliente, comparando el servicio ofrecido frente a la competencia y mediante instrumentos de medición, preferentemente cuantitativos.

Fiabilidad: Se centra en la capacidad de prestar servicios consistentes y seguros, lo cual fortalece la percepción positiva del usuario sobre el profesionalismo del personal.

Comunicación: Establece un canal directo entre la organización y el cliente. En el caso de la administración pública, como señala la Administración Tributaria (s/f), la comunicación efectiva es clave para informar sobre trámites, pagos y deberes, fomentando así el cumplimiento ciudadano mediante canales accesibles y adecuados.

1.9. Variables

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DOCUMENTAL

1.9.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1:	Mujica et al. (2015), refiere que es el conjunto de actividades sistematizadas que radica en la división, ordenación y direccionamiento de documentos de una institución claro está de manera virtual con el uso de la tecnología, creando así mejoras el desarrollo de la información, procesos de la administración, reducción de tiempo, costos y espacios, por lo cual resulta ser efectiva y fácil para la parte de	Organización de documentos	Clasificación	Escala de Likert
Gestión documentaria			Observación	
			Guías de consulta	
		Descripción de documentos	Derivación entre áreas	(1) Nunca (N)
			Derivación especial	(2) Casi nunca (CN)
			Evaluación	(3) A veces (AV)
			Respuestas	(4) Siempre (S)
		Selección de documentos	Número de documentos	(5) Casi siempre (CS)
			Fácil acceso	
			Respuesta	
			Conservación	

	archivos de un área determinada.	Conservación de documentos	Precaución	
V.2:	Cadotte (2018) la			
Satisfacción del usuario	refiere como aquel método empleado para evaluar las condiciones de un servicio o bien que se ofrece en una institución.	Confiabilidad	Asistencia al usuario Confianza al usuario	Escal a de Likert
		Responsabilidad	Disponibilidad	(1) Nunca
			Conformidad	(2) Casi nunca
			Oportunidad	(3) A veces
		Seguridad	Credibilidad	(4) Siempre
			Profesionalismo	(5) Casi siempre
			Comprensión	
		Empatía	Accesibilidad	

	Instalaciones técnicas
Elementos	
tangibles	Recursos modernos

CAPÍTULO II. MARCO METODOLOGICO

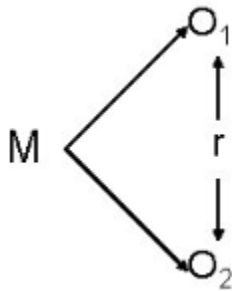
2.1. Diseño de contrastación de la hipótesis

Diseño no experimental- Respecto al diseño del presente estudio se usó el no experimental, ya que se tuvo como principal finalidad no manejar, manipular o transformar una variable de estudio (Berna, 2017), simplemente se pretende ahondar en un tema específico escogido por el autor.

De la misma manera, la presente indagación se procesó mediante el diseño correlacional, puesto que la indagadora tuvo como principal fundamento hallar la asociación entre dos variables de estudio (Hernández y Duarte, 2018), además de responder al desarrollo de los objetivos de la investigación.

Además, con base en los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta de mejora de la gestión documental fundamentada en los planteamientos de la metodología DIRKS, el modelo de Gestión de Contenidos Empresariales (ECM), los Principios de ARMA para la gestión de registros, el enfoque de gestión por procesos (BPM/BPMN) aplicado a documentos, y la gestión del conocimiento organizacional., con el fin de contribuir a mejorar la satisfacción del usuario en la institución analizada.

A continuación, se grafica el diseño correspondiente:



M: Muestra

O1: Variable 1 (Gestión documental)

O2: Variable 2 (Satisfacción del usuario)

r: relación

2.2. Población y muestra

Población:

La conceptualización de la población la tiene Martínez (2017) quien indica que es aquel colectivo de seres, documentos o algún medio que sirve para recopilar información y sirve de base para un investigador.

En ese sentido, la población estuvo compuesta por todos los usuarios que gestionaron alguna documentación en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas durante el año 2022, el cual hace un total de 79 sujetos.

Muestra

La muestra según Hernández y Duarte (2018) es aquella parte o grupo pequeño que proviene de la población de una determinada investigación, quienes comparten las mismas características comunes, en ese sentido, se

trabajó con la misma cantidad de usuarios que forman parte de la población, es decir, por los 79 sujetos, empleando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.3. Análisis estadístico de los datos.

Finalmente, en base al análisis estadístico de los datos a obtener en el presente estudio, se registró mediante el programa Excel, previo a la confiabilidad y validez de los instrumentos de la investigación, para luego procesarse en el programa estadístico SPSS versión 25, donde se obtendrán gráficos y tabulaciones acordes al desarrollo de los objetivos de la indagación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En referencia a las técnicas de la investigación, se empleó la encuesta, quien tuvo como propósito recopilar la información de una determinada muestra de estudio, bajo las respuestas de ítems o incógnitas.

De la misma manera, se utilizó el cuestionario, quien se caracterizó por medir las variables de estudio mediante criterios específicos y en una escala ordinal tipo Likert.

2.5. Validación

La validación de los instrumentos de la indagación fue examinada por 3 especialistas en la rama de estudio, es decir, aquellos expertos de la gestión pública.

2.6. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de la investigación fue procesada por medio del alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.8 para ambos cuestionarios.

CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis descriptivo de la variable gestión documental

Tabla 1.

Se califica la documentación recepcionada en la entidad

F	N	Porcentaje
Neutral	2	2,5
Casi siempre	44	55,7
Siempre	33	41,8
Total	79	100,0%

Los resultados indican que un 55,7% de los encuestados manifiesta que "casi siempre" se califica adecuadamente la documentación recepcionada, mientras que un 41,8% señala que "siempre" se realiza dicha acción. Solo un 2,5% mantiene una postura neutral. Esto refleja una tendencia positiva en cuanto al proceso de calificación inicial de la documentación, evidenciando un nivel alto de sistematización en esta fase inicial del proceso documental, lo cual resulta clave para garantizar un adecuado control de ingreso y seguimiento documental.

Tabla 2.

Se genera la observación minuciosa a la hora de organizar los documentos en la entidad.

F	N	Porcentaje
Neutral	2	2,5
Casi siempre	42	53,2
Siempre	35	44,3
Total	79	100,0%

En esta tabla, el 53,2% de los participantes afirma que "casi siempre" se observa minuciosamente la documentación durante su organización, y un 44,3% sostiene que "siempre" se realiza esta tarea. Solo un 2,5% se mantiene neutral. Este resultado sugiere que el personal de la entidad se preocupa por mantener un orden riguroso en la organización documental, lo cual favorece la eficiencia en la búsqueda y recuperación de información.

Tabla 3.

Se emplean guías de consultas para organizar de manera eficiente los documentos de la entidad

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	32	40,5
Neutral	36	45,6
Casi siempre	4	5,1
Total	79	100,0

Los datos muestran que el 45,6% de los encuestados se mantiene neutral, mientras que un 40,5% afirma que "casi nunca" se utilizan guías de consulta, y un 8,9% indica que "nunca" se emplean. Solo un 5,1% menciona que "casi siempre" se usan estas guías. Este resultado revela una debilidad en el uso de herramientas normativas o metodológicas que orienten la organización documental, lo cual podría generar desorden o pérdida de eficiencia en el archivo institucional.

Tabla 4.

Se deriva de manera eficiente la documentación entre las áreas internas de la institución

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	40	50,6
Neutral	32	40,5
Total	79	100,0

Un 50,6% de los encuestados indica que "casi nunca" se realiza una derivación eficiente de los documentos entre áreas internas, seguido de un 40,5% con respuesta neutral y un 8,9% que afirma que "nunca" se realiza de forma eficiente. Este resultado evidencia una seria limitación en la fluidez de la comunicación documental entre departamentos, lo que puede afectar negativamente la gestión interna y el cumplimiento de plazos administrativos.

Tabla 5.

Se deriva de manera eficiente la documentación especial entre las áreas internas y externas de la institución.

F	N	Porcentaje
Nunca	6	7,6
Casi nunca	36	45,6
Neutral	35	44,3
Casi siempre	2	2,5
Total	79	100,0

Similar a la tabla anterior, un 45,6% indica que "casi nunca" se realiza de manera eficiente esta derivación, y un 44,3% mantiene una posición neutral. Solo un 2,5% señala que "casi siempre" se lleva a cabo adecuadamente. Esto refleja una problemática en la gestión de documentos de carácter especial, tanto dentro como fuera de la institución, lo que podría conllevar riesgos en la confidencialidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Tabla 6.

Se evalúa todo tipo de documentación que ingresa a la entidad.

F	N	Porcentaje
Nunca	14	17,7
Casi nunca	41	51,9
Neutral	24	30,4
Total	79	100,0

Más de la mitad de los encuestados (51,9%) responde que "casi nunca" se evalúa toda la documentación ingresante, mientras que un 30,4% se muestra neutral y un 17,7% señala que "nunca" se realiza esta evaluación. Esta tendencia negativa evidencia una clara carencia en los mecanismos de control y validación documental, lo cual pone en riesgo la calidad de los archivos institucionales y su uso posterior.

Tabla 7.

Se responde de manera eficiente la documentación a emitir dentro y fuera de la entidad

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	20	25,3
Neutral	24	30,4
Casi siempre	24	30,4
Siempre	4	5,1
Total	79	100,0

El 30,4% de los encuestados afirma que "casi siempre" se responde de manera eficiente, otro 30,4% mantiene una postura neutral y un 25,3% responde que "casi nunca". Este resultado muestra un nivel de desempeño intermedio en la gestión de salida documental, indicando que si bien hay respuestas oportunas en algunos casos, aún persisten deficiencias importantes en otros contextos que deben ser atendidas.

Tabla 8.

Se genera numeración eficaz a la hora de seleccionar un documento dentro y fuera de la entidad.

F	N	Porcentaje
Nunca	8	10,1
Casi nunca	22	27,8
Neutral	25	31,6
Casi siempre	18	22,8
Siempre	6	7,6
Total	79	100,0

En este ítem, el 31,6% de los participantes se mantiene neutral, el 27,8% afirma que "casi nunca" se genera una numeración eficaz, y el 22,8% indica que "casi siempre" sí se realiza. Este comportamiento mixto sugiere que existe una práctica inconsistente respecto a la numeración documental, afectando la trazabilidad, codificación y control del archivo.

Tabla 9.

Existe un fácil acceso a la hora de seleccionar y buscar un documento en la entidad

F	N	Porcentaje
Nunca	4	5,1
Casi nunca	29	36,7
Neutral	20	25,3
Casi siempre	22	27,8
Siempre	4	5,1
Total	79	100,0

Los resultados revelan que un 36,7% indica que "casi nunca" se facilita el acceso a los documentos, un 27,8% opina que "casi siempre" hay facilidad, mientras que el 25,3% se mantiene neutral. Este comportamiento evidencia una debilidad en la organización y disponibilidad del archivo, afectando directamente la eficiencia operativa y la experiencia del usuario interno o externo que requiere dicha información.

Tabla 10.

Existe una eficaz respuesta de los servidores a la hora de seleccionar un documento cuando se necesita.

F	N	Porcentaje
Casi nunca	31	39,2
Neutral	28	35,4
Casi siempre	18	22,8
Siempre	2	2,5
Total	79	100,0

Un 39,2% de los encuestados afirma que "casi nunca" se recibe una respuesta eficaz de los servidores, un 35,4% permanece neutral y solo el 22,8% señala que "casi siempre" existe dicha eficacia. Estos datos reflejan una posible falta de capacitación, motivación o claridad en los protocolos de atención, lo cual limita el cumplimiento oportuno de requerimientos documentales.

Tabla 11.

Existe una conservación adecuada de la documentación en la entidad

F	N	Porcentaje
Casi nunca	33	41,8
Neutral	44	55,7
Casi siempre	2	2,5
Total	79	100,0%

El 55,7% de los encuestados se mantiene neutral y un 41,8% manifiesta que "casi nunca" se conserva adecuadamente la documentación. Solo un 2,5% afirma que "casi siempre" se realiza esta acción. Esta situación pone en evidencia la carencia de políticas y estrategias claras para la preservación documental, lo cual podría afectar la integridad, disponibilidad y utilidad de los documentos institucionales a largo plazo.

Tabla 12.

Existen estrategias de precaución en la entidad para la conservación de documentos.

F	N	Porcentaje
Neutral	2	2,5
Casi siempre	44	55,7
Siempre	33	41,8
Total	79	100,0

El 55,7% de los participantes indica que "casi siempre" existen estrategias de precaución, mientras que el 41,8% responde que "siempre" se aplican, y solo un 2,5% se mantiene neutral. Este resultado contrasta positivamente con los anteriores, sugiriendo que, si bien hay falencias en la ejecución operativa de la conservación, sí existen lineamientos y estrategias previstas que podrían ser mejor implementadas para revertir las deficiencias evidenciadas en la Tabla 11.

Tabla 13.

Existe una asistencia ineficiente de manera virtual ante las consultas que genera.

F	N	Porcentaje
Neutral	2	2,5
Casi siempre	42	53,2
Siempre	35	44,3
Total	79	100,0

El 97,5 % de los encuestados (53,2 % “casi siempre” y 44,3 % “siempre”) coincide en que la asistencia virtual es ineficiente. Este resultado revela una brecha crítica entre la demanda de servicios remotos y la capacidad institucional para responder. Desde el punto de vista de ISO 15489 y de Mujica et al. (2015), la falta de eficiencia refleja procesos mal documentados y escasa estandarización: no existe un flujo claro que oriente la recepción, registro y atención de consultas digitales. La ausencia de automatismos BPM/BPMN y la débil integración de un repositorio ECM provocan tiempos de espera elevados y respuestas inconsistentes, disminuyendo la percepción de valor para el usuario.

Tabla 14.

La asistencia de los empleados es inmediata ante una duda que tiene para realizar un trámite

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	32	40,5
Neutral	36	45,6
Casi siempre	4	5,1
Total	79	100,0

Aquí predominan las valoraciones negativas: 40,5 % “casi nunca” y 45,6 % “neutral”. El dato evidencia que el personal no dispone de guías rápidas ni matrices de decisión para resolver consultas al primer contacto (López, 2019). Sin un sistema ECM que muestre el estatus de cada expediente y sin calendarios de retención visibles, los servidores deben buscar información manualmente, extendiendo los tiempos de atención y generando desconfianza.

Tabla 15.

Confianza en los trámites virtuales

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	40	50,6
Neutral	32	40,5
Total	79	100,0

Un 59,5 % expresa desconfianza (“nunca” o “casi nunca”) y el 40,5 % se mantiene neutral. Según los Principios GARP—especialmente Integridad y Protección—la confianza depende de la autenticidad y seguridad percibidas. La baja puntuación sugiere que los usuarios no tienen certeza sobre la validez legal de los documentos digitales ni sobre la protección de sus datos, señalando la necesidad de reforzar certificados de firma digital y comunicación transparente de políticas de seguridad.

Tabla 16.

Confianza en la respuesta emitida por medios virtuales de la entidad

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	36	45,6
Neutral	34	43,0
Casi siempre	2	2,5
Total	79	100,0

Solo el 2,5 % reporta “casi siempre” confiar. El 54,5 % se ubica entre “nunca” y “casi nunca”. Ello confirma la insuficiencia de mecanismos de trazabilidad — dirigidos por DIRKS— para que el ciudadano compruebe quién atendió su caso, qué norma respalda la decisión y en qué fase se encuentra su expediente.

Tabla 17.

Disponibilidad inmediata de los administrativos para responder su trámite por otros canales virtuales.

F	N	Porcentaje
Nunca	14	17,7
Casi nunca	41	51,9
Neutral	24	30,4
Total	79	100,0

El 69,6 % percibe poca o nula disponibilidad. La teoría de BPM destaca que, sin “piscinas” de tareas ni asignación automática de casos, la derivación demora y se pierden solicitudes. Este hallazgo indica la falta de un tablero de control que priorice y rote las consultas según carga laboral.

Tabla 18.

Existe conformidad de los usuarios ante las respuestas emitidas por medios web.

F	N	Porcentaje
Nunca	7	8,9
Casi nunca	20	25,3
Neutral	24	30,4
Casi siempre	24	30,4
Siempre	4	5,1
Total	79	100,0

La muestra se polariza: 30,4 % “casi siempre” conforme, 25,3 % “casi nunca” y 30,4 % neutral. El resultado sugiere que existen islas de buena práctica pero sin estandarización. De acuerdo con Crespo (2019), la entidad ha avanzado en digitalizar algunos flujos, pero la ausencia de un reglamento ARMA provoca disparidad en la calidad de respuesta.

Tabla 19.

La virtualidad como una oportunidad para resolver problemas burocráticos.

F	N	Porcentaje
Nunca	8	10,1
Casi nunca	23	29,1
Neutral	24	30,4
Casi siempre	18	22,8
Siempre	6	7,6
Total	79	100,0

El 30,4 % se mantiene neutral; solo el 30,4 % la percibe como oportunidad (“siempre” o “casi siempre”), mientras que un 39,2 % es escéptico. Ello indica que los beneficios de la digitalización (Machado, 2015) todavía no son tangibles para gran parte de los usuarios, porque los trámites persisten en formato mixto o replican pasos del circuito en papel.

Tabla 20.

Cree que los trámites por medios virtuales son mejores que los trámites administrativos.

F	N	Porcentaje
Nunca	4	5,1
Casi nunca	29	36,7
Neutral	20	25,3
Casi siempre	22	27,8
Siempre	4	5,1
Total	79	100,0

Las opiniones se dividen: 36,7 % “casi nunca” los considera mejores, 27,8 % “casi siempre”, 25,3 % neutral. Este equilibrio refleja que, aunque la digitalización avanza, la experiencia de usuario sigue lastrada por interfaces poco intuitivas y ausencia de seguimiento en línea, componentes clave de un ECM maduro.

Tabla 21.

Cree que los administrativos están preparados para generar trámites virtuales.

F	N	Porcentaje
Casi nunca	31	39,2
Neutral	28	35,4
Casi siempre	18	22,8
Siempre	2	2,5
Total	59	100,0

Un 74,6 % se sitúa entre “casi nunca” y “neutral”. El hallazgo confirma la necesidad de un programa de capacitación continua que alinee competencias digitales con la política de gestión documental (Sánchez, 2014). Sin dominio del sistema, la automatización no se traduce en valor para el ciudadano.

Tabla 22.

Hay profesionalismo para atender sus solicitudes.

F	N	Porcentaje
Casi nunca	33	41,8
Neutral	44	55,7
Casi siempre	2	2,5
Total	79	100,0

El 41,8 % percibe poca profesionalidad y el 55,7 % es neutral. La falta de protocolos descritos (Ruiz, 2019) y la carencia de auditorías internas —mandatadas por GARP— debilitan la consistencia del servicio.

Tabla 23.

Existe una incomprensión oportuna de los administrativos para atender sus solicitudes virtuales.

F	N	Porcentaje
Neutral	2	2,5
Casi siempre	44	55,7
Siempre	33	41,8
Total	79	100,0

El enunciado plantea “incomprensión oportuna”; sin embargo, 97,5 % responde “siempre” o “casi siempre”. Interpretado literalmente, revela que los usuarios sienten que el personal no comprende sus requerimientos en tiempo. Desde BPM, ello implica que los formularios carecen de validaciones iniciales y terminan generando rondas sucesivas de aclaraciones.

Tabla 24

Comprenden los administrativos que no maneja o tiene acceso a medios virtuales para generar trámites administrativos.

F	N	Porcentaje
Neutral	2	2,5
Casi siempre	42	53,2
Siempre	35	44,3
Total	79	100,0

El 97,5 % indica que los administrativos sí reconocen esta limitación. Este resultado positivo señala sensibilidad institucional y justifica la necesidad de brindar formatos multicanal (ventanilla, asistencia telefónica, kioscos digitales), coherente con el principio de Disponibilidad de ARMA.

Tabla 25.

Existen buenas instalaciones técnicas en la institución para generar buenos trámites virtuales.

F	N	Porcentaje
Nunca	2	2,5
Casi nunca	26	32,9
Neutral	39	49,4
Casi siempre	11	13,9
Siempre	1	1,3
Total	79	100,0

Solo el 15,2 % percibe las instalaciones como buenas (“siempre” o “casi siempre”), mientras que el 49,4 % es neutral y el 35,4 % valora negativamente. Se evidencia un déficit de infraestructura (ancho de banda, escáneres, estaciones de autoservicio) que impide materializar el ideal “oficina sin papel” (Uyana, 2019).

Tabla 26.

Hay pocos recursos logísticos modernos para generar buenos trámites virtuales.

F	N	Porcentaje
Casi nunca	13	16,5
Neutral	2	2,5
Casi siempre	37	46,8
Siempre	27	34,2
Total	79	100,0

El 81 % (“casi siempre” o “siempre”) afirma la carencia de recursos. Este dato corrobora la necesidad de inversión prioritaria en TIC para soportar el ECM y garantizar la captura y preservación digital a gran escala.

Tabla 27.

Nivel de implementación de la gestión documental

F	N	Porcentaje
Bajo	23	29,1
Regular	50	63,3
Alto	6	7,6
Total	79	100,0

El 63,3 % califica la implementación como “regular”, 29,1 % “baja” y solo 7,6 % “alta”. En términos de madurez GARP, la institución se ubica entre los niveles 1-2: controles básicos o informales. Falta consolidar políticas, roles, repositorios y calendarios de retención que aseguren un salto cualitativo hacia la gestión documental electrónica integrada.

Tabla 28.

Nivel de satisfacción del usuario

F	N	Porcentaje
Bajo	12	15,0
Regular	55	70
Alto	12	15,0
Total	79	100,0

El 70 % declara una satisfacción “regular”, 15 % “alta” y 15 % “baja”. La distribución refleja la relación directa propuesta en la literatura (Pérez & Cisneros, 2022): una gestión documental parcialmente implementada genera experiencias de usuario igualmente intermedias. Para elevar la satisfacción se requieren avances simultáneos en digitalización (ECM), gobernanza (GARP) y optimización de procesos (BPM).

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de la variable satisfacción del usuario con la variable gestión documental en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas año 2022.

Tabla 29.

Relación entre la organización de documentos y la satisfacción del usuario

			Organización de documentos	Satisfacción del usuario
ho de Spearman	Organización de documentos	Coeficiente de correlación	1,000	,581*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,581*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

El coeficiente de Spearman ($\rho = 0,581$) indica una **correlación positiva de magnitud moderada** entre la organización de documentos y la satisfacción del usuario. Al ser estadísticamente significativa ($p = 0,000 < 0,005$), se descarta la posibilidad de que esta relación sea producto del azar.

Desde la perspectiva de la gestión documental (ISO 15489; Mujica et al., 2015), una organización sistemática—que clasifique, describa y derive los documentos de forma coherente—reduce los tiempos de búsqueda, evita pérdidas

de información y facilita la trazabilidad de los trámites. Tales mejoras operativas se traducen en **mayor confianza y percepción de calidad** por parte del ciudadano, tal como lo refleja el aumento paralelo en el nivel de satisfacción.

En términos prácticos, estos resultados respaldan la necesidad de:

Estandarizar los procesos de organización documental mediante directivas y tablas de retención claramente definidas.

Fortalecer las capacidades del personal en clasificación, descripción y conservación, asegurando que todo documento sea fácilmente localizable.

Integrar herramientas tecnológicas (por ejemplo, un repositorio ECM con buscador avanzado) que ofrezcan acceso rápido y confiable a la información requerida por los usuarios.

Implementar estas acciones coherentes con los modelos DIRKS, ECM y los principios GARP—descritos en la fundamentación teórica—no solo consolidará la gestión documental interna, sino que elevará de manera tangible la satisfacción de quienes interactúan con la entidad.

Tabla 30.

Relación entre la descripción de documentos y la satisfacción del usuario

			Descripción de documentos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Descripción de documentos	Coefficiente de correlación	1,000	,542*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,542*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

El coeficiente de Spearman ($\rho = 0,542$) revela una correlación positiva moderada entre la calidad de la descripción de documentos y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia $p = 0,000$ ($< 0,005$). Esto significa que, a medida que la entidad mejora la descripción de sus documentos (metadatos claros, resumen de contenido, fechas exactas, identificadores únicos), los usuarios perciben un servicio más satisfactorio.

En términos teóricos, la descripción documental —según ISO 15489-2 (2008) y lo señalado por Ruiz (2019)— constituye el proceso de registrar atributos esenciales (título, autor, funcionalidad, fechas extremas, soporte y localización) para posibilitar la recuperación rápida y fiable de la información. Cuando estas descripciones son completas y normalizadas:

1. Se acelera la búsqueda y localización de expedientes, disminuyendo tiempos de espera y eliminando la frustración derivada de respuestas imprecisas.
2. Se refuerza la trazabilidad y la transparencia, dos pilares de los Principios GARP (ARMA International, 2009), al proporcionar datos verificables sobre la procedencia y estado de cada documento.
3. Se incrementa la confianza del usuario, pues la institución demuestra control y dominio sobre su patrimonio documental.

El hallazgo empírico respalda las recomendaciones de Mujica et al. (2015) y Crespo (2019): incorporar reglas de catalogación y metadatos obligatorios en todo repositorio ECM, e integrar listas controladas y plantillas de descripción en el flujo BPM. Al hacerlo, se cumple la premisa de la gestión documental: garantizar acceso oportuno y seguro a la información, factor decisivo para elevar la satisfacción ciudadana y consolidar una cultura de servicio orientada al usuario.

Tabla 31.

Relación entre la selección de documentos y la satisfacción del usuario

			Selección de documentos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Selección de documentos	Coeficiente de correlación	1,000	,716*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,716*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

. El coeficiente de Spearman de 0,716 indica una correlación positiva alta entre la correcta selección de documentos y la satisfacción del usuario. Al ser estadísticamente significativa ($p = 0,000$), la asociación no es producto del azar: cuando la entidad clasifica con criterios claros qué documentos conservar, compartir, transferir o eliminar, los usuarios perciben un servicio notablemente mejor.

Desde la teoría de gestión documental, la selección es el proceso decisorio que define el destino de cada expediente conforme a su valor administrativo, legal o histórico (Almarza, 2017; ISO 15489-2, 2008). Una selección bien ejecutada:

Reduce el volumen inerte de archivos y libera espacio físico / digital, lo que acelera la recuperación de información relevante (Mujica et al., 2015).

Evita la retención innecesaria de datos personales y refuerza la confianza del usuario respecto a la protección de su información, alineándose con los principios GARP de Retención y Disposición.

Mantiene actualizados los repositorios ECM, de modo que los ciudadanos encuentren documentación vigente y confiable en menos pasos.

Disminuye los plazos de respuesta porque los servidores acceden solo a los documentos pertinentes, elevando la percepción de eficiencia y profesionalismo.

El resultado empírico refuerza la importancia de implementar calendarios de retención, cuadros de clasificación y reglas de transferencia automatizadas dentro del sistema BPM / ECM. Al institucionalizar estos criterios, la entidad garantiza que la información ofrecida al usuario sea pertinente, actual y accesible, lo que explica la elevada correlación con la satisfacción reportada.

Tabla 32.

Relación entre la conservación de documentos y la satisfacción del usuario

			Conservación de documentos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Conservación de documentos	Coeficiente de correlación	1,000	,700*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,700*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

El coeficiente de Spearman $\rho = 0,700$ evidencia una correlación positiva alta entre la conservación adecuada de documentos y la satisfacción del usuario. La significancia ($p = 0,000$) confirma que la relación es estadísticamente robusta: a medida que la entidad protege y preserva de forma óptima sus archivos, la percepción de calidad del servicio por parte del ciudadano se incrementa notablemente.

Desde la perspectiva de la normativa ISO 15489-2 y los aportes de Almarza (2017), la conservación de documentos comprende el conjunto de medidas preventivas y correctivas destinadas a asegurar la integridad física y funcional de los expedientes durante todo su ciclo de vida. Cuando se aplican condiciones ambientales controladas, contenedores adecuados y rutinas de respaldo digital:

1. Se garantiza la disponibilidad continua de la información –principio de Disponibilidad y Protección del marco GARP– evitando pérdidas o deterioros que obligarían al usuario a rehacer trámites o presentar documentación duplicada.
2. Se refuerza la integridad y autenticidad de los registros, generando confianza en la validez legal de los documentos emitidos o consultados (García, 2015).
3. Se reduce el tiempo de servicio: los servidores localizan expedientes preservados en óptimas condiciones –o su copia digital en el repositorio ECM– sin invertir esfuerzos en restauraciones o búsquedas prolongadas.
4. Se proyecta una imagen institucional de profesionalismo y respeto por el patrimonio documental, aspecto que incide directamente en la satisfacción y fidelización del usuario (Pérez & Cisneros, 2022).

La fuerte relación cuantitativa respalda, por tanto, la necesidad de implementar políticas de conservación activa (control de temperatura y humedad, cajas libres de ácido, respaldos redundantes, pruebas periódicas de restaurabilidad) y planes de preservación digital de largo plazo. Al hacerlo, la organización no solo protege su memoria institucional, sino que ofrece un servicio más confiable, ágil y seguro, cumpliendo los estándares de calidad que la ciudadanía espera.

Objetivo general: determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas año 2022.

Tabla 33

Relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario

			Gestión documental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,960*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,960*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

*. Nivel de significación bilateral < 0.005

El coeficiente de Spearman $\rho = 0,960$ evidencia una correlación positiva y muy alta entre el nivel global de gestión documental y la satisfacción del usuario en la DIRCETUR-Amazonas durante 2022. La significancia bilateral ($p = 0,000$) confirma que la asociación no se debe al azar: cuando la institución mejora su sistema documental, la percepción de calidad del servicio ciudadano aumenta de manera proporcional y marcada.

Desde la perspectiva de ISO 15489 y los modelos *DIRKS-ECM-GARP-BPM*, la gestión documental engloba procesos de organización, descripción, selección y conservación, además de soporte tecnológico y gobernanza normativa. El resultado empírico (0,960) sugiere que estos componentes funcionan como un factor integrado: avances simultáneos en clasificación, metadatos, automatización

de flujos y preservación redundan en trámites más rápidos, información confiable y transparencia, atributos que los usuarios valoran directamente.

Con base en Mujica et al. (2015) y Pérez & Cisneros (2022), la correlación tan elevada corrobora que:

Reducción de tiempos y errores —Una gestión documental madura suprime retrabajos y demoras, haciendo visible la eficiencia institucional ante el usuario.

Incremento de la confianza —Metadatos completos y calendarios de retención alineados a los principios GARP (Disponibilidad, Integridad, Protección) fortalecen la credibilidad de los documentos emitidos.

Facilidad de acceso multicanal —La integración ECM/BPM ofrece portales y notificaciones en línea que permiten al ciudadano rastrear su expediente y recibir respuestas oportunas.

Mejora del capital intelectual —Al tratar los documentos como activos de conocimiento, la entidad responde con mayor profesionalismo y consistencia, elevando la satisfacción.

El hallazgo confirma la hipótesis teórica de que una gestión documental robusta es un determinante clave de la experiencia del usuario en servicios turísticos y de comercio exterior. La magnitud de la correlación respalda la prioridad estratégica de invertir en infraestructura TIC, capacitación continua y marcos normativos actualizados, puesto que cualquier mejora documental repercute casi de inmediato y de forma intensa en la percepción ciudadana de calidad y confianza.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El conjunto de hallazgos cuantitativos confirma que la gestión documental en la DIRCETUR-Amazonas se encuentra en un nivel de madurez intermedio (“regular” para el 63,3 % de los encuestados) y que dicha situación repercute directamente en la satisfacción del usuario, valorada también como “regular” por el 70 % de la muestra. Estos datos actualizan, en el ámbito del comercio exterior y turismo regional, la tendencia descrita en los antecedentes internacionales y nacionales: Amaya (2017) y Medina & Díaz (2018) ya advertían niveles bajos de implementación y efectos negativos en la percepción ciudadana; en la misma línea, Tovar (2018) mostró escasa satisfacción cuando predominaba el soporte papel.

Correlaciones globales y dimensionales

El coeficiente de Spearman $\rho = 0,960$ revela una relación muy alta entre la gestión documental y la satisfacción del usuario. Esta magnitud supera los valores reportados por Calle (2021) ($r = 0,618$) y Ramírez (2021) ($r = 0,698$), lo que sugiere que en servicios turísticos —donde el factor tiempo y la transparencia de trámites son especialmente sensibles— los beneficios de un sistema documental robusto se manifiestan con mayor fuerza.

Cuando se desagrega la variable independiente:

Selección de documentos ($\rho = 0,716$) y conservación ($\rho = 0,700$) muestran la influencia más pronunciada. Ello valida la propuesta de Almarza (2017) e ISO

15489-2 (2008): mantener repositorios depurados y preservados no solo optimiza los procesos internos sino que refuerza la confianza del ciudadano en la integridad de la información.

Organización ($\rho = 0,581$) y descripción ($\rho = 0,542$) presentan correlaciones moderadas. Aun así, estas dimensiones son críticas para disminuir los tiempos de búsqueda —coincidiendo con Mujica et al. (2015)— y fortalecer la trazabilidad que exigen los principios GARP (ARMA International, 2009).

Disonancias entre lineamientos y práctica

Los contrastes entre los ítems descriptivos ponen de relieve un “déficit de ejecución”:

El personal declara conocer estrategias de conservación (55,7 % “casi siempre” y 41,8 % “siempre”), pero reconoce que casi nunca conserva de forma adecuada los documentos (41,8 %).

Se valora positivamente la calificación y observación inicial de los expedientes (Tablas 1 y 2), mas persisten fallas severas en la derivación interna/externa (Tablas 4 y 5) y en la evaluación de la documentación entrante (Tabla 6).

En el entorno virtual, la ineficiencia de la asistencia en línea (Tabla 13) y la falta de confianza en las respuestas digitales (Tabla 16) revelan que el canal electrónico funciona sin un flujo BPM estandarizado ni integración plena a un repositorio ECM.

Tales incongruencias confirman lo señalado por Crespo (2019): disponer de lineamientos no basta; se requiere traducirlos en procedimientos operativos, roles claros y tecnología de soporte.

Aportes teóricos y verificación empírica

La evidencia respalda el marco conceptual adoptado:

La lógica DIRKS explica la necesidad de partir de un diagnóstico —que la entidad ya posee— y avanzar hacia fases de rediseño y evaluación.

El modelo ECM justifica la urgencia de contar con repositorios centralizados, motor de búsqueda y metadatos consistentes para reducir la dispersión y duplicidad documental.

Los principios GARP se ratifican como guía de madurez: los resultados ubican a la DIRCETUR entre los niveles 1-2 (controles básicos), evidenciando carencias en Responsabilidad, Disponibilidad y Disposición.

El enfoque BPM/BPMN se corrobora al detectarse cuellos de botella en la derivación y respuesta digital, situaciones que un flujo automatizado podría mitigar.

La perspectiva de gestión del conocimiento se visibiliza en la alta correlación: la ciudadanía valora cuando la información está seleccionada y conservada como activo institucional.

Implicaciones prácticas

- Política institucional. Formular un programa de gestión documental alineado a GARP y a la Ley peruana N.º 30024, con financiamiento específico para TIC.

- Implementación tecnológica. Adoptar un ECM con módulos de captura, clasificación automática y preservación digital, enlazado a un motor BPM que orqueste derivaciones y alertas.
- Capacitación y cultura digital. Diseñar rutas de aprendizaje basadas en competencias (organización, metadatos, firma digital) para todo el personal; vincular su cumplimiento a incentivos de desempeño.
- Transparencia y trazabilidad. Publicar tableros de seguimiento en línea que permitan al usuario verificar el estado del expediente en tiempo real, reforzando la confianza.

Limitaciones y futuras líneas de investigación

El estudio se basa en autopercepción de usuarios y servidores; sería pertinente complementar con métricas objetivas (tiempos de trámite, tasas de error) y con análisis de costo-beneficio de la digitalización. Asimismo, explorar la relación entre gestión documental y otras variables de experiencia turística (por ejemplo, percepción de seguridad o información promocional) aportaría una visión integral del servicio público en el sector.

En conjunto, la investigación demuestra que fortalecer la gestión documental no es un fin administrativo aislado sino un mecanismo decisivo para incrementar la satisfacción del usuario y, por extensión, la competitividad turística regional. La correlación casi perfecta ($\rho = 0,960$) entre ambas variables obliga a priorizar esta área en la agenda de modernización de la DIRCETUR-Amazonas.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

Titulo

Propuesta de sistema integrado de Gestión Documental para la Satisfacción del Usuario

Este sistema se propone como una solución integral y sostenible que transforma la forma en que la institución gestiona sus documentos y contenidos, garantizando eficiencia operativa, trazabilidad documental y un mejor servicio al ciudadano.

Objetivos de la propuesta**Objetivo general:**

Elevar la satisfacción de los usuarios mediante un sistema de gestión documental integral, normado y digitalizado que permita mejorar la eficiencia administrativa y el acceso oportuno, transparente y seguro a la información institucional

Objetivos específicos:

1. Optimizar el flujo documental interno mediante la automatización y modelado de procesos administrativos clave.

2. Garantizar la trazabilidad, integridad y protección de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.
3. Fortalecer el acceso y la disponibilidad de la información relevante para los usuarios internos y externos.
4. Promover la gobernanza de la información institucional a través de normas, responsabilidades y procedimientos estandarizados.

Fundamentación Teórica

La presente propuesta se sustenta en una integración teórica y metodológica de diversos enfoques contemporáneos:

La Metodología DIRKS aporta un enfoque sistémico y normativo para la implementación de sistemas de archivo. Esta metodología permite ejecutar un diagnóstico institucional detallado, diseñar flujos documentales adecuados y evaluar la eficacia del sistema documental en el tiempo. Su fortaleza radica en su capacidad para alinear la gestión documental con las normas ISO y garantizar evidencias confiables de la actividad institucional.

El modelo de Enterprise Content Management (ECM) proporciona una visión tecnológica integral, permitiendo gestionar todo el ciclo de vida del documento, desde su captura hasta su conservación y distribución. Su adopción asegura una integración entre herramientas digitales, políticas corporativas y necesidades de acceso inmediato de los usuarios.

Los Principios GARP de ARMA International orientan la propuesta en términos de gobernanza. Estos principios —Responsabilidad, Integridad,

Protección, Conformidad, Disponibilidad, Retención, Disposición y Transparencia—garantizan que el sistema documental opere bajo normas claras y con altos niveles de control y rendición de cuentas, tanto para los usuarios internos como externos.

El enfoque de Business Process Management (BPM/BPMN) permite modelar, automatizar y optimizar los flujos de documentos dentro de los procesos administrativos. Su implementación facilita identificar cuellos de botella, eliminar tareas redundantes y acortar los tiempos de respuesta, lo que repercute positivamente en la experiencia del usuario.

Por último, la Gestión del Conocimiento considera los documentos como activos estratégicos que representan el saber acumulado de la organización. Esta visión permite estructurar repositorios de buenas prácticas, informes y lecciones aprendidas, fortaleciendo el aprendizaje organizacional y mejorando la capacidad de respuesta ante nuevos desafíos institucionales.

Descripción de la propuesta de gestión documental

Etapas 1: Diagnóstico y levantamiento de procesos

Se inicia con el mapeo de procesos clave mediante entrevistas, revisión de flujos documentales existentes y herramientas de modelado BPMN. Se identifican duplicidades, retrasos, malas prácticas y brechas de acceso documental que afectan la experiencia del usuario.

Etapas 2: Diseño del sistema documental digital

Se plantea la creación de una plataforma integrada basada en los principios de ECM. Esta plataforma permitirá la digitalización de documentos físicos, el ingreso directo de documentos electrónicos, su organización por metadatos,

y su almacenamiento seguro en la nube o servidores institucionales. Además, se contemplan funciones de búsqueda avanzada, control de versiones, acceso por roles y distribución automática de documentos.

Se plantea la implementación de una plataforma digital unificada que integre módulos de:

- Captura de documentos físicos y electrónicos.
- Clasificación y metadatos.
- Almacenamiento seguro en repositorios organizados.
- Acceso controlado según roles.
- Preservación a largo plazo.
- Entrega multicanal (descarga web, correo institucional, expediente electrónico).

Esta plataforma permitirá que el usuario acceda a sus documentos de forma remota y transparente, y que los servidores internos gestionen la información con mayor rapidez y coherencia.

Etapas 3: Gobernanza normativa y roles documentales

A partir de los principios GARP, se diseñará un reglamento interno de gestión documental. Este documento establecerá políticas claras para la creación, uso, conservación, acceso y disposición final de los documentos. Además, se definirán responsabilidades específicas para cada área, garantizando la rendición de cuentas y la trazabilidad de las decisiones institucionales.

Se propone la creación de un reglamento institucional de gestión documental, que especifique:

- Roles y responsabilidades del personal.
- Calendario de retención y disposición de documentos.
- Protocolos de acceso, protección y confidencialidad.
- Procedimientos ante incidentes de pérdida o corrupción documental.

Etapas 4: Automatización de procesos críticos

Se seleccionan procesos de alta interacción con los usuarios (p. ej., solicitud de autorizaciones, emisión de constancias, trámites internos) para ser automatizados con sistemas BPM. Se desarrollan formularios digitales, alertas automáticas para vencimientos y trazabilidad de cada paso del trámite, lo que facilita el seguimiento por parte de los usuarios y mejora la percepción de eficiencia.

Etapas 5: Capacitación institucional y cultura documental

Se implementa un programa de formación para el personal en temas de digitalización, archivística, atención al usuario y gobernanza de la información. Asimismo, se promueve una cultura de documentación estructurada del conocimiento organizacional: se fomentará la elaboración de manuales, reportes y documentos técnicos reutilizables.

Etapas 6: Implementación de indicadores y evaluación

Se establecen indicadores para monitorear la eficacia del sistema: tiempo promedio de respuesta, nivel de satisfacción del usuario, número de

documentos localizados sin error, cumplimiento del calendario de retención, entre otros. Esta información servirá para ajustar y mejorar continuamente el sistema.

Se establecen métricas como:

- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes documentales.
- Número de reclamos por demora o pérdida de documentos.
- Nivel de satisfacción del usuario en relación con el acceso a información.
- Grado de cumplimiento del calendario de archivo.

Esta propuesta no solo busca reorganizar archivos, sino transformar la relación entre la documentación institucional y el usuario, garantizando eficiencia, transparencia y confianza. Cada componente está diseñado para que el acceso a la información sea una experiencia positiva, rápida y segura, en coherencia con los principios de una administración pública moderna y centrada en el ciudadano.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas año 2022, todo ello reflejado en un resultado de ($r=0.960$), calificándose como positiva, alta y muy directa.
2. Se identificó que existe un nivel regular de implementación de la gestión documental en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas año 2022, todo ello reflejado en la opinión del 63.3% de encuestados.
3. Se determinó que hay un nivel regular de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas año 2022, ello se evidencia según el 70% de

encuestados, lo que se infiere que no hay una buena percepción de trato de los documentos en la entidad en estudio.

4. Se determinó que existe relación entre las dimensiones de la variable satisfacción del usuario con la variable gestión documental, organización de documentos (0.581), descripción de documentos (0.542), selección de documentos (0.716) y conservación de documentos (0.700) con la variable satisfacción social, infiriendo que mientras no se genere dichas cualidades de la variable, la satisfacción social se verá perjudicada.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas fortalecer junto con el encargado del área de sistemas informáticos, fortalecer y seguir implementando la gestión documental por medios virtuales en la entidad, con la intención de modernizar, transparentar y brindarle una mayor satisfacción al servicio al ciudadano.
2. Se recomienda implementar talleres a los encargados del área de sistemas informáticos como los mismos administrativos, con la intención de innovar y actualizar todo tipo de documentación que se origina y emite en la entidad de estudio.

3. Se recomienda recoger todo tipo de experiencia que tiene el usuario o evaluarlo mediante cuestionarios a la hora que recibe un servicio en la entidad, con la intención de conocer sus dudas o reclamos que pueda tener respecto al sistema de gestión documental.
4. Se recomienda implementar talleres para los administrativos respecto a la organización, descripción, selección y conservación de los documentos que se generen por medios web, con el propósito de incidir en un mejor servicio y por ende, en una correcta evaluación positiva por parte del ciudadano.
5. Implementar un piloto de la propuesta en dos procesos clave (licencias turísticas y certificaciones de exportación) durante seis meses, midiendo tiempos de trámite y satisfacción.
6. Escalar gradualmente la solución ECM–BPM al resto de áreas, acompañada de un plan de formación continua y certificación de competencias.
7. Publicar anualmente un informe de avance de la gestión documental y su impacto en la satisfacción ciudadana para garantizar transparencia y rendición de cuentas.

REFERENCIAS

- AENOR, A. E. (2016). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios. España.
- Adriazola. (2018) Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera, Escuela de Ingeniería Postgrados en Procesamiento y Gestión de la Información en la Pontificia Universidad Católica de Chile 2017
- AMAYA, S. (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental informatizado en la universidad Francisco Gavidia de El Salvador. El Salvador: Universidad Internacional de Andalucía.
- Archivo General de la Nación, A. (2021). Gestión documental y administración de archivos en tiempos de COVID 19. Boletín Del Archivo General De La Nación, 9(09), 116-198. Recuperado a partir de <https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/1991>
- AIIM. (2008). *What is Enterprise Content Management (ECM)?* <https://www.aiim.org/resources/glossary/enterprise-content-management>

- ARMA International. (2009). *Generally Accepted Recordkeeping Principles*.
<https://www.armavi.org/docs/garp.pdf>
- Bernal, C. (2017). Metodología de la investigación (4°ed.) Colombia: Pearson Educación.
- BOC Group. (s. f.). Understanding Business Process Management (BPM).
www.boc-group.com. Recuperado 18 de junio de 2025, de <https://www.boc-group.com/en/blog/bpm/process-management-fundamentals>
- Congreso de la República Perú. (2025, mayo 26). *Ley N.º 27269*.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292289-27269>
- De La Cruz, A. (2021, junio). *Business Process Management: ¿por qué es importante para una organización?* | Conexión ESAN.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/business-process-management-por-que-es-importante-para-una-organizacion>
- Cadotte, E, (2018). Insatisfactorias y satisfactorias: sugerencias de los consumidores quejas y felicitaciones. Revista de la satisfacción del consumidor, y la insatisfacción Comportamiento de queja, 1, 74-79.
- Calle, R. (2021). Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78066/Calle_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chang, L. (2020). Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47324>.

- Defensoría del Pueblo. (2014). Decimoséptimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Lima: Ediciones Nova Print SAC
- Flores, M. (2021). Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67122/Flores_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Garbarino, E., & Johnson, M. (2019) .Las diferentes roles de la satisfacción, la confianza y compromiso en las relaciones de los clientes. *Journal of Marketing*, abril 70-87.
- García, A. (2015) Administración electrónica: de la evidencia de la gestión de documentos a la documentación de la gestión de procesos institucionales locales. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/45706>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Research Methodology*. (7a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Iglesias, E. (2019). Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koptyakova S., Zinovyeva, E & Maiorova T. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. IOP Publishing. https://www.researchgate.net/publication/337352944_Development_and_deployment_of_automated_electronic_document_management_system_in_municipal_units
- López, E. (2019). Document Management: Good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. *Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 7(1), 1-17. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+\(2019\)](https://books.google.com.pe/books?id=qy3sDwAAQBAJ&pg=PA317&dq=L%C3%B3pez,+S.+(2019))

- Martínez, H. (2017). Metodología de la investigación. Ed. Learning.
- Medina Rodríguez, A. M., & Díaz Rosario, M. M. (2017). Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2833>
- Mujica, M., Pérez, M., & Elena, M. (2015). Gestión documental y organización de archivos. La Habana: Editorial Félix Varela
- Martínez, A. C. i, & Mingo, A. C. de. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: La transparencia por diseño¹. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 19. <https://www.redalyc.org/journal/2815/281556727001/html/>
- Moyano, J. (2015). Gestión documental en un marco de transparencia. *LLIGALL REVISTA CATALANA D'ARXIVÍSTICA* , 38.
- National Archives of Australia. (2007). *The DIRKS methodology: A user guide.* Commonwealth of Australia. <https://es.scribd.com/document/311638732/The-DIRKS-methodology-a-user-guide>
- Object Management Group (OMG). (2011). *Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0.* https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/?utm_source=chatgpt.com
- OMG. (2024). *Acerca de la especificación de notación y modelo de proceso de negocio versión 2.0.* <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/>

- Panduro, G. (2021). Control Documentario y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71401/Panduro_VGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pérez, C., & Cisneros, R. (2022). Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte. [tesis de posgrado, Universidad de Israel].
- Ramírez, D. (2021). Gestión documental y Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%C3%adrez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Romero, J. (2019). Implementación de un sistema web de Gestión Documental en la Institución Educativa Privada San Juan el Obrero Tumbes, 2018. [tesis de posgrado, Universidad Católica los Angeles de ChimbotE]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15124/GESTION%20DOCUMENTAL_IMPLEMENTACION_ROMERO_ARCE_JOSE_LUIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Tovar, K (2018). Programa de Gestión Documental. Versión 01. Colombia
- Unesco (2016). Manual de gestión documental. Ed. Unesco.

