

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**SATISFACCION CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN
USUARIOS EXTERNOS DE UN PROGRAMA SOCIAL DE
AYACUCHO 2025**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES

Br. Ramos Laime, Lía Jenny

<https://orcid.org/0000-0003-1375-7427>

Br. Sandoval Quispe, Hernán Mijaíl

<https://orcid.org/0000-0002-5956-4252>

ASESOR

Dr. Prada Chapoñan, Rony Edinson

<https://orcid.org/0000-0002-4268-6325>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública y Desarrollo Regional y Local

TRUJILLO-PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan con DNIN° 44363387, como asesor de la tesis titulada: “SATISFACCION CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN USUARIOS EXTERNOS DE UN PROGRAMA SOCIAL DE AYACUCHO 2025”, desarrollado por la egresada Lia Jenny Ramos Laine con DNI N° 46330603 y el egresado Hernan Mijail Sandoval Quispe N° 18197487, del Programa de Maestría en: AUDITORIA Y GESTION PUBLICA.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mis padres e hijo, que son mi gran fortaleza para continuar superándome a nivel personal y profesional, toda la gratitud hacia ellos, porque sobre mí han forjado su esencia y virtud para destacar genuinamente ante situaciones críticas que se presentan en mi día a día.

La tesista

A mis abuelos por forjar en mi perseverancia y superación. A mis padres por enseñarme a no claudicar. A Rumi Gabriel, Mallko Rafael y Milagros por la motivación, sacrificios y su apoyo incondicional. A Tiksi Wiracocha, Apus y Wakas por su sabiduría. A los desposeídos emprendedores ambulantes de Trujillo. A tío Caino, Corro, César Díaz y Carlos Tataje, bohemios e ignotos poetas.

El tesista

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan, por su tiempo valioso y conocimientos, que a través de su guía se ha podido llevar a cabo con el desarrollo y elaboración de la presente investigación.

Agradecemos a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por el tiempo y aporte que nos brindaron en múltiples consultas acerca de nuestra investigación.

Finalmente, agradecemos a los servidores públicos del Programa Social de Ayacucho, por su cooperación en el desarrollo del cuestionario que fue indispensable para elaborar y presentar los resultados de la presente investigación.

Los tesistas

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, RAMOS LAIME Lia Jenny con DNI 46330603 y SANDOVAL QUISPE Hernán Mijaíl con DNI 18197487, egresados del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en AUDITORIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la universidad para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “SATISFACCION CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN USUARIOS EXTERNOS DE UN PROGRAMA SOCIAL DE AYACUCHO 2025”, el cual consta de un total de 62 páginas, en las que se incluye 8 tablas y 0 figuras, más un total de páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Lia Jenny Ramos Laime

DNI 46330603



Hernán Mijaíl Sandoval Quispe

DNI 18197487

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	19
2.1 Enfoque, tipo.....	19
2.2 Diseño de investigación.....	19
2.3 Población, muestra y muestreo.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	19
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	20
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	35
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	35
ANEXO 2: Ficha técnica.....	37
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	38
ANEXO 4: Carta de presentación.....	40
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	41
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad).....	42
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	47
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	49
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	62

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con un sistema de gestión documental de los usuarios externos de un programa social de Ayacucho 2025. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los usuarios externos del sistema de gestión documental de la ciudad de Ayacucho, la muestra de estudio estuvo conformada por 150 participantes, comprendidos en un rango de edad entre 23 a 85 años, de sexo femenino y masculino, elegidos mediante el tipo de muestreo no probabilístico. Se utilizaron encuestas estandarizadas como técnica de recolección de datos, específicamente un cuestionario de investigación SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos. Los resultados se obtuvieron mediante la medida estadística de Alfa de Cronbach donde se reportaron valores desde el 0,744 hasta los 0.881 para determinar la confiabilidad de los datos. En conclusión se determinó el nivel de satisfacción en los usuarios externos, ubicándose en un nivel medio, pues la producción documental que genera la institución que la brinda identifica los valores absolutos de cada documento y su procedimiento burocrático genera disconformidad en los usuarios externos.

Palabras claves: Satisfacción, programa social, usuarios externos

ABSTRACT

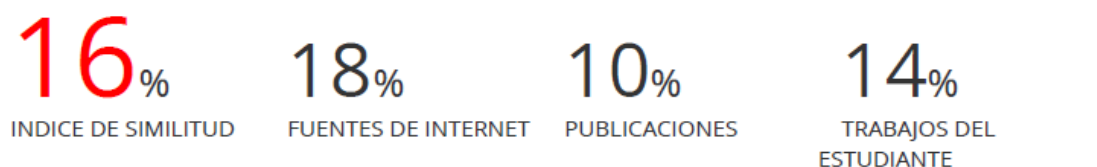
The present research study was carried out with the objective of determining the level of satisfaction with a document management system of external users of a social program of Ayacucho 2025. The research had a quantitative approach, non-experimental design, descriptive cross-sectional type. The population was made up of all external users of the document management system of the city of Ayacucho, the study sample was made up of 150 participants, ranging in age from 23 to 85 years, female and male, chosen through non-probabilistic sampling. Standardized surveys were used as a data collection technique, specifically a SERVQUAL research questionnaire to measure the level of satisfaction of external users. The results were obtained using the statistical measure of Cronbach's Alpha where values from 0.744 to 0.881 were reported to determine the reliability of the data. In conclusion, the level of satisfaction in external users was determined, placing it at a medium level, since the documentary production generated by the institution that provides it identifies the absolute values of each document and its bureaucratic procedure generates dissatisfaction in external users.

Keywords: Satisfaction, social program, external users

Anexo 9: Reporte turnitin

SATISFACCION CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN USUARIOS EXTERNOS DE UN PROGRAMA SOCIAL DE AYACUCHO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%