



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Relación entre el Sistema de Información de gestión documental y la Satisfacción del
administrado en la Municipalidad Provincial de Barranca**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas

Autor

Isaac Coose Aguirre

Asesor

Dr. Alfredo Edgar López Jiménez

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

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

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE SISTEMAS

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Isaac Coose Aguirre	45827826	10/11/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Alfredo Edgar Lopez Jimenez	15605331	0000-0003-4859-1092
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	0000-0002-2387-2296
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
Edwin Ivan Farro Pacifico	15735619	0000-0002-8735-8851

RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.upecen.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

1library.co

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

PRESENTADO POR:

USUARIO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

ASESOR:

Dr. ALFREDO EDGAR LOPEZ JIMENEZ

HUACHO - 2023

[Título]

USUARIO

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. ALFREDO EDGAR LOPEZ JIMENEZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN CIENCIAS DE LOS ALIMENTOS
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

A mi Escuela de Postgrado - UNJFSC

A mis padres, quienes me apoyaron en todo momento.

Isaac Coose Aguirre

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor,

Con mucha gratitud por el apoyo y afecto.

Isaac Coose Aguirre

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	3
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	14
2.4 Hipótesis de investigación	15
2.4.1 Hipótesis general	15
2.4.2 Hipótesis específicas	15
2.5 Operacionalización de las variables	15
VARIABLES	15
DATOS	15
CAPÍTULO III	16
METODOLOGÍA	16
3.1 Diseño metodológico	16
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Población	16

3.2.2	Muestra	16
3.3	Técnicas de recolección de datos	18
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	18
3.5	Matriz de Consistencia.	18
CAPÍTULO IV		19
RESULTADOS		19
4.1	Análisis de resultados	19
4.2	Contrastación de hipótesis	29
CAPÍTULO V		33
DISCUSIÓN		33
5.1	Discusión de resultados	33
CAPÍTULO VI		33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		33
6.1	Conclusiones	34
6.2	Recomendaciones	35
REFERENCIAS		36
7.1	Fuentes documentales	36
7.2	Fuentes bibliográficas	36
7.3	Fuentes hemerográficas	36
7.4	Fuentes electrónicas	36
ANEXOS		38

RESUMEN

Nuestro objetivo fue examinar la posible correlación entre la Satisfacción de los administrados y el uso del Sistema de Datos de Gestión Documental en la Municipalidad Provincial de Barranca, para ejecutar el estudio, se utilizaron los métodos deductivo e inductivo, lo que nos permitió realizar una investigación formal. Dado que abordamos un problema real y práctico, se consideró que nuestra investigación era de tipo aplicada. En cuanto a su nivel, se identificó como una investigación descriptiva y correlacional, se buscó determinar la correlación entre las variables del estudio.

En nuestra investigación, la población se compuso por la población de Barranca, el cual consta de un total de 47,194 individuos. Optamos por emplear un método de muestreo no aleatorio para seleccionar la muestra, en concreto el método de muestreo censal o a juicio del investigador., específicamente el muestreo censal o a juicio del investigador, en el que se incluyó a toda la población, resultando en un tamaño de muestra final de 378 personas, lo que representa el 0,8% del total.

El medio empleado para la elaboración de datos en nuestra investigación, que constaba de preguntas con opciones múltiples, diseñado para evaluar los indicadores de cada variable de interés. Una vez que se completó la recolección de datos, se procesaron y analizaron mediante distintas técnicas. Los resultados obtenidos a través de análisis estadísticos descriptivos e inferenciales respaldaron nuestra hipótesis general, la cual afirmaba la presencia de una correlación entre la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Barranca y el rendimiento del Sistema de Información de Gestión Documental. La verificación de nuestra hipótesis principal nos llevó a la conclusión de que es de fundamental mantener una operación permanente del sistema de información de gestión documental, Esto podría tener un impacto significativo en cómo los administrados perciben su satisfacción al recibir servicios de la Municipalidad de Barranca.

Palabras clave: Sistema de Información, Infraestructura de Red, Trámites, Estado de Equipo, Satisfacción del usuario, Solución de problemas, Tiempo de Espera, facilidad de Acceso.

ABSTRACT

Our aim was to investigate the potential correlation between the satisfaction of the citizens and their usage of the Document Management Information System in the Provincial Municipality of Barranca. To conduct the study, we employed both deductive and inductive methods, allowing us to carry out a formal investigation. As we tackled a genuine and practical issue, our research was classified as applied. It was also identified as a descriptive and correlational research, with a focus on establishing the correlation between the study's variables.

In our research, the population consisted of the entire population of Barranca, which comprises a total of 47,194 individuals. We chose to use a non-random sampling method to select the sample, specifically the census or researcher's judgment sampling method, which included the entire population, resulting in a final sample size of 378 people, representing 0.8% of the total.

The method employed for data collection in our research consisted of multiple-choice questions designed to evaluate the indicators of each variable of interest. Once data collection was completed, they were processed and analyzed using various techniques. The results obtained through descriptive and inferential statistical analysis supported our general hypothesis, which affirmed the presence of a correlation between the satisfaction of the citizens of the Provincial Municipality of Barranca and the performance of its Document Management Information System. Verifying our main hypothesis led us to the conclusion that it is fundamental to maintain a permanent operation of the document management information system. This could have a significant impact on how citizens perceive their satisfaction when receiving services from the Municipality of Barranca.

Keywords: Information System, Network Infrastructure, Procedures, Equipment Status, User Satisfaction, Troubleshooting, Waiting Time, Ease of Access

INTRODUCCIÓN

Haga clic aquí para escribir texto.

El desarrollo de las organizaciones en estos tiempos tiene como base principal la operatividad eficiente de los recurso tecnológicos que dispone, y las personas que laboran en ellas y utilizan esos recursos, sienten el efecto de su respuestas de tal manera que se vuelve muy influyente en el cumplimiento de sus trabajos.

En entidades públicas como la Municipalidad Provincial de la Ciudad de Barranca, es imprescindible usar un Sistema de Información, dado que con ello se dan inicio y registran los expedientes que ingresan a la institución a solicitud de los administrados, para ser atendidos por las diversas dependencias que pertenecen a la municipalidad. Sin embargo de acuerdo con la Calidad de Operatividad del Sistema de Información, el personal de dicha municipalidad atienden y responden los expedientes ingresados a esta Institución, lo que genera en el personal un estado psicológico de Satisfacción Laboral, el cual es muy importante para su permanencia laboral en la mencionada institución.

La conservación del puesto laboral es muy importante para el personal de la municipalidad, dado que en su mayoría necesitan el trabajo para sostener a sus familias y no tener dificultades económicas. Por esta razón el personal laboral o administrado de la institución en estudio, necesita una alta eficiencia de Operatividad del Sistema de Información, lo cual se convierte en la herramienta principal para el cumplimiento de sus planes y objetivos. Explorar la Correlación entre la Satisfacción de los Usuarios y el Sistema de Datos de Administración Documental en la Municipalidad de Barranca.

Isaac Coose Aguirre.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Municipalidad Provincial de la Ciudad de Barranca, es una entidad pública y tiene como trabajo administrar a la ciudad, custodiar a los ciudadanos, atender sus necesidades primordiales y sus reclamos que necesiten ser atendidos. Esta Institución maneja gran cantidad de documentos, y son exhibidos en la sub gerencia de trámite documentario, y que luego son derivados al área correspondiente según el trámite realizado por el administrado o usuario.

La gran cantidad de documentos que se procesan de forma diaria generan algunas dificultades: como la falta de familiaridad de los administrados y algunos miembros del personal del área de trámite documental y utilización del Sistema de Información Gestión de Documentos, y por ello se hace que el trámite se demore o en algunos casos, pérdida de documentos, quienes tienen que hacer largas colas cuando es presencial, además del tiempo empleado. No siendo posible definir el lapso que necesita el trámite de un documento, sus procesamientos pasa por diferentes unidades antes de ser aprobado o descalificado en su etapa final.

La unidad de trámite documentario recibe una gran cantidad de documentos y su registro consume mucho tiempo, lo que puede indicar una gestión ineficiente de los documentos. Todo esto trae consigo la incomodidad del administrado, quienes en varias ocasiones presentan su reclamo por escrito.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Hay Correlación entre el Sistema de la Información de Gestión Documental y la Satisfacción del administrado en la Municipalidad Provincial de la Ciudad de Barranca?

1.2.2 Problemas específicos

a. ¿Hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Solución de sus problemas?

b. ¿Hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y el Tiempo de espera por trámite?

c. Hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Facilidad de Acceso?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Satisfacción del administrado en la Municipalidad provincial de la Ciudad de Barranca.

1.3.2 Objetivos específicos

a. Analizar la Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Solución de problemas.

b. Analizar la Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y el Tiempo de Espera por trámite.

c. Analizar la Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Facilidad de Acceso.

1.4 Justificación de la investigación

El propósito de la Investigación fue determinar si hay alguna conexión entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Satisfacción de los Administrados que asisten a la Municipalidad Provincial de Barranca, para llevar a cabo trámites y consultas. La medición de la Satisfacción de los administrados proporcionará datos relevantes acerca de la accesibilidad, utilidad y navegación del sistema de información. Además, permitirá la identificación de áreas de oportunidad para el Sistema que se utiliza en la unidad de trámite documentario, considerando que ningún sistema o servicio es infalibles.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación Espacial.

La Investigación ha sido ejecutado en las dependencias de la Municipalidad Provincial de Barranca, ubicada al Norte de Huacho.

1.5.2 Delimitación Temporal.

Llevamos a cabo nuestro estudio durante los semestres correspondientes al primer y segundo semestre del 2022.

1.5.3 Delimitación Social.

- Se contó con la colaboración de las siguientes personas:
- El Autor
- El Asesor
- Los Jurados
- Personal Digitador.
- Personal Especializado en Estadística.
- Los Encuestados.

El enfoque de la tesis se dirige hacia los administrados que son asistidos por la Unidad de Documentario de la Municipalidad Provincial de Barranca, sin importar su nivel socioeconómico o actividad profesional.

1.6 Viabilidad del estudio

Se ejecutó dada a la disponibilidad de recursos esenciales, tales como Recursos Financieros, Temporales, Digitales y Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Amaya en el 2011, presentó su investigación llamada: "Propuesta de instalación de un Sistema de Información de Gestión Documental Informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador", se enfocó en la creación de un sistema informático que pudiera manejar los documentos producidos y recepcionados. La autora se basó en la revisión de publicaciones especializadas relacionada a la gestión documentos y archivos para llevar a cabo su estudio. Al aplicar una metodología adecuada, la autora concluyó que era factible instalar un software de manejo de documentos que cumpliera con la norma ISO 15489, la norma ISAG(g), la norma ISAAR(cpf), etc. Como resultado, se establecieron los soportes para proseguir con el estudio, el cual ofrecería a la institución un instrumento informático eficiente que control y acceda a los documentos producidos en sus funciones universitarias.

Ros en el 2016, en su estudio titulado "Calidad Recibida y el Grado de Satisfacción del Usuario en los Servicios atendidos a Personas con Discapacidad Intelectual en la Universidad Católica San Antonio", se enfocó en estudiar la relación entre la Satisfacción del Usuario y la Calidad del Servicio y las metas de los administrados, destinado a individuos con discapacidad intelectual en la Universidad, con discapacidad intelectual Resultados En primer lugar, se extraen conclusiones sobre la validez de las herramientas de medición utilizadas en este estudio. En segundo lugar, se genera una estimación a partir de las valoraciones realizadas por los administrados sobre diversos aspectos del servicio.

Torres en el 2016, realizó un estudio sobre "Análisis de la propuesta de innovación en el Sistema de Información de Gestión Documental de la Institución Universitaria Bellas Artes

y Ciencias de Bolívar, con la instalación de la herramienta Sistema de Gestión para la Gobernabilidad SIGOB" realizada en Colombia, buscó desarrollar una estrategia innovadora que consolidara el modelo del Sistema de Manejo de Documentos y archivística, la investigación comparativa tipo de investigación descriptiva y documental, búsqueda, recuperación de datos, análisis. , crítica La investigación utilizó a 60 residentes internos y 120 externos que estudian y laboran en la institución, de los cuales se encontró que el 35% desconoce el destino final de sus archivos, el 50% mencionó que los documentos son borrados. final Concluyo que la introducción de un sistema de archivos requería de personas involucradas en el uso, preparación, organización y presentación de los archivos existentes. Sugirió que la unidad debe ser una revisión sobre la educación continua de los funcionarios y administradores de archivos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Calderón en el 2018, en su investigación en la ciudad de Ancash en 2018, Calderón examinó la conexión entre la Gestión del Sistema y la Satisfacción del Usuario de Información del Trámite Documentario en la Organización de Educación Superior de Chimbote. Utilizó la metodología descriptiva y correlacional junto con la recolección de datos. La población objetivo consistió en 9000 solicitudes de administrados que presentaron trámites documentarios en la institución y se obtuvo una muestra de 354. Se concluyó que los datos de las variables en estudio mostraron normalidad tras aplicar el Test de Kolmogorov-Smirnov y se halló que ambas están significativamente relacionadas. Se sugiere la instauración de un sistema de gestión de trámites documentarios y la capacitación y seguimiento del personal.

Quintana, T (2019) En su trabajo analizó la interconexión entre el sistema de gestión de información y documentación en el municipio de la provincia de Bambamarca en 2016. Se utilizó una metodología descriptiva-correlacional y una encuesta fue aplicada a los empleados del municipio de Bambamarca, obteniendo una muestra de 193 participantes. Los resultados indicaron una interconexión positiva significativa entre referidas variables, con un nivel de confianza del 99% y un coeficiente de correlación 0.801 de Pearson. El objetivo del estudio se cumplió de manera satisfactoria mediante la metodología empleada y los resultados obtenidos.

Burga en el 2020, en su trabajo analizó el impacto del Diseño de un Sistema Informático para el Trámite Documentario en la Empresa J.R. Repuestos Perú Import S.A.C. en 2019. La metodología utilizada fue cuantitativa, con un enfoque experimental pre-experimental y una muestra no probabilística intencional de 217 documentos seleccionados durante un mes. Los resultados obtenidos demostraron que el diseño del sistema informático tuvo un efecto significativo en la organización, con valores del 26.04% para la anotación de documentos y del 44.15% para su control. Estos resultados sugieren que la instalación de un Sistema Informático es recomendable.

2.2 Bases teóricas

A. Sistema de Información.

Es un producto de software que se identifica por la coordinación de sus componentes para procesar y proporcionar datos de acuerdo a las necesidades de la entidad. Su desarrollo requiere una metodología sistemática, personal capacitado, herramientas informáticas y un presupuesto adecuado. La gestión de información relevante para el funcionamiento normal de la fabricación de bienes o servicios que proporciona a la organización a sus clientes es la función principal de un sistema de información (Arjonilla, S. & Medina, J. 2013).

ATS gestión documental (2018) afirma que la mejora de la administración de la información se logra mediante la implementación de destrezas y procesos específicos. La empresa puede identificar sus necesidades documentales a través de una auditoría interna que considere los requerimientos de información. La gestión documental implica la recopilación y redención de escritos, lo que puede ser un proceso prolongado y complejo que requiere la implementación de procesos estandarizados. Una correcta implementación de la gestión documental permite obtener información relevante de los documentos y, si es necesario, su edición para un archivo adecuado. Este proceso de racionalización permite identificar las características que son importantes para mantener y las que se pueden suprimir para ahorrar espacio.

En el contexto de la actualidad tecnológica, la gestión documental ha ganado relevancia y valor para diferentes organizaciones, ha adquirido una mayor importancia en términos de su utilidad y rentabilidad para diversas entidades, dada la presencia de Internet y los diversos espacios virtuales de almacenamiento en línea.

Los sistemas de información web son aplicaciones interactivas que se desarrollan específicamente para entornos web, y que generan contenidos automáticamente. Se diseñan sistemas considerando tanto los objetivos institucionales como los requerimientos de los administrados a los que se dirige. En muchos casos, estos sistemas se utilizan para procesar información a través de una plataforma en línea, lo que permite un procesamiento de datos más eficiente y rápido. El objetivo principal es mejorar el servicio ofrecido, satisfacer a los administrados y clientes, y mejorar la gestión empresarial en general. (Luján, S., 2002).

Para la presente investigación se toma en cuenta la teoría propuesta por Zeithaml et al del 1993, donde “Definir la Eficiencia del Servicio como diferencia entre la percepción real de los clientes y las expectativas preformadas del servicio. Así, el cliente evalúa negativamente (positivamente) la calidad del servicio, cuyas percepciones son peores (superiores) que las que tenía.” (p. 21).

Se trata de la prontitud y eficacia en la atención y satisfacción de las peticiones y requerimientos del usuario, lo que resulta en una experiencia positiva para ellos (Zeithaml, et al., 1993, p. 29).

La seguridad se relaciona con la habilidad y conocimientos del personal para inspirar confianza y credibilidad en los clientes (Zeithaml, et al., 1993, p. 29).

La empatía se enfoca en el trato personalizado que reciben los administrados por parte de las empresas, lo que genera una conexión emocional entre ellos (Zeithaml, et al., 1993, p. 30).

La evaluación que los clientes hacen acerca de cómo un servicio cumple con sus expectativas y necesidades, en términos de calidad, producto y costo, y cómo se comparan con sus deseos y expectativas, se conoce como lo que percibe los clientes sobre la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998, p. 18).

Kotler y Keller (2012, p. 128) definen la satisfacción como la evaluación emocional que experimenta un individuo después de comparar su percepción del valor obtenido del uso del producto o servicio que cumpla con las pretensiones previas que tenía. Si el valor percibido es menor que las expectativas, el cliente sentirá insatisfacción; si es igual, sentirá satisfacción; y si es mayor, sentirá una gran satisfacción o complacencia.

Calva (2009, p. 2) La satisfacción se refiere a la causa, acción o manera en el estado emocional que experimenta una persona cuando sus necesidades o deseos son satisfechos, lo que puede ocurrir como resultado de resolver un problema, recibir una atención adecuada o cumplir con ciertas expectativas. En general, la satisfacción se relaciona con sentirse feliz o contento con algo.

Salazar (2011, p. 353) explicó: La satisfacción del usuario de información es El estado mental del usuario se refiere a las reacciones y percepciones cognitivas, emocionales y prácticas que experimenta al satisfacer sus necesidades o deseos de información. Este espacio es siempre una decisión constructiva y evaluativa, porque se comparan metas y expectativas con los resultados obtenidos.

De acuerdo a Gunter y Kleindorfer (1998), señala que una red de datos es un sistema que conecta múltiples computadoras para permitir la compartición de recursos, aplicaciones, datos, voz, entre otros, tanto en un mismo sitio como en diferentes lugares físicos. La transmisión de información se lleva a cabo mediante dispositivos autónomos, impresoras y software conectados a través de comunicaciones utilizando diferentes tipos de conexiones, como cableado, fibra óptica o señales de radio. Según Pérez Porto (2008), define a una red informática como un grupo de computadoras y otros dispositivos interconectados para compartir Datos, Recursos y otros Servicios. Las redes informáticas se clasifican en categorías como LAN, MAN y WAN, según su alcance, y se diferencian por el método de conexión y la correlación funcional, como cliente-servidor o persona a persona. NETWEB señala que se puede evaluar el rendimiento de una red utilizando un Sistema de Conexión física UTP o un enlace inalámbrico, y prestando atención a aspectos clave, como la VELOCIDAD, que determina la cantidad de datos transmitidos por segundo a través de la red.

La velocidad o capacidad de transferencia en la red puede variar en función de los estándares aplicados y del medio de transmisión utilizado, tanto en la velocidad de subida como en la de bajada. utilizado (inalámbrico, fibra óptica, cables telefónicos o coaxiales), y se mide a menudo mediante pruebas de velocidad.

La SEGURIDAD DE LA RED es un aspecto que presenta mayores riesgos en las redes inalámbricas, como ya se ha discutido anteriormente. Las redes pueden ser vulnerables a la infiltración de intrusos que consumen ancho de banda, lo que puede comprometer su seguridad. En contraste, las redes con cableado pueden experimentar interferencias debido a otros dispositivos como microondas, mientras que la fibra óptica proporciona el mayor nivel de seguridad.

La confiabilidad de una red se refiere a la capacidad de la misma para evitar fallos o interrupciones en su funcionamiento debido a la falla de alguno de sus nodos. La topología de la red y la ubicación del componente que falla son factores determinantes en la fiabilidad de la red. La falla de un componente puede afectar a toda la red o ser un problema localizado. Es esencial contar con hardware redundante para aumentar la tolerancia a fallos, de modo que, si uno de los componentes falla, los demás equipos puedan continuar funcionando sin interrupciones.

La ESCALABILIDAD de una red se refiere a su capacidad para manejar un mayor número de componentes sin afectar su rendimiento. En una red local, no se puede simplemente agregar nuevos componentes continuamente y esperar que la velocidad de la red se mantenga sin cambios. Cuando se agregan nuevos nodos a una red, es frecuente que se produzca una disminución en el tiempo de transmisión de datos y un aumento en la probabilidad de errores. Por lo tanto, es crucial considerar la facilidad y disponibilidad de opciones para añadir o reemplazar componentes de hardware y software, así como la capacidad de incorporar servidores nuevos para optimizar el rendimiento de la red. De esta manera, se garantiza una gestión efectiva y eficiente de la red.

B. Satisfacción Laboral.

Según Hellriegle, Jackson y Slocum en el 2016, definen a la Satisfacción Laboral como el Nivel de Satisfacción que los empleados tienen con su trabajo, que puede verse afectado por factores como la importancia del trabajo para ellos, las condiciones laborales, la actividad física requerida, los beneficios y las interacciones con colegas y superiores. De manera similar, según Robbins y Judge en el 2015, definen a la Satisfacción Laboral como la actitud que puede ser influenciada por diversos factores, incluyendo la comunicación con compañeros y superiores, la conformidad con normas y principios organizacionales, la satisfacción con los estándares de desempeño, las condiciones laborales, la identificación con el trabajo, el salario, los beneficios y el reconocimiento. Chiavenato (2014) también sugiere que la Satisfacción Laboral y varios factores estean interrelacionados, y que no existe un solo factor que determine el bienestar profesional de una persona.

Por último, Robbins en el 2014, define a la Satisfacción Laboral como a la actitud del empleado para su trabajo, y enfatiza la importancia de elementos como el crecimiento personal, los incentivos laborales, las políticas de gestión, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas y materiales que promueven un mejor desempeño de las tareas y responsabilidades laborales.

En síntesis, la satisfacción en el trabajo es un concepto complejo afectado por múltiples factores interdependientes y variables según cada persona.

2.2 Dimensiones de Satisfacción Laboral.

Palma en el 2016, menciona la importancia de tener políticas y reglamentaciones claras relacionadas con la descripción de puestos, jornada laboral, horarios, permisos, vacaciones, ausencias y seguridad ocupacional. Este factor incluye la comodidad de la infraestructura, la aceptación del salario y la realización en el trabajo. El segundo factor es el de los beneficios laborales, que se relaciona con la disposición a trabajar en un puesto determinado en función de consideraciones salariales o incentivos económicos. Este factor incluye el nivel de beneficios, las prácticas administrativas y la valoración del trabajo. El tercer factor es el del desarrollo personal, que se refiere a la posibilidad de que los empleados crezcan profesionalmente a través de programas de formación. Este factor incluye el apoyo de la empresa, el desarrollo profesional y las relaciones humanas. En cuanto a la correlación entre compañeros de trabajo y con los superiores, Es esencial que los trabajadores estén motivados y cómodos en su lugar de trabajo para realizar su labor de forma eficaz. Asimismo, es importante medir su rendimiento y recibir retroalimentación de sus superiores para mejorar su desempeño.

2.3 Factores que influyen en la Satisfacción Laboral.

El valor del trabajo se refiere a la disposición de las personas a realizar tareas que les generen sensación de logro, esfuerzo, justicia y/o aportes intelectuales. Según una investigación, el factor de valor de la tarea se define en función de los atributos vinculados al trabajo personal. Es importante destacar que el significado del trabajo puede variar entre individuos y depende de sus valores, creencias y objetivos personales. La valoración del trabajo es importante para el incentivo y satisfacción de los empleados en la empresa, según Robbins (2014).

A continuación, se presentan algunos términos relacionados con cómo la satisfacción laboral influye en la retención y el compromiso de los empleados, enfocándose en el significado del trabajo como un factor clave de la satisfacción en el trabajo. Se refiere a la disposición personal de realizar el trabajo con esfuerzo y logro, equidad y contribución mental.

2.4 Importancia de la Satisfacción Laboral en la Empresa.

Según Hellriegle, Jackson y Slocum en el 2016, menciona que la Satisfacción Laboral es crucial para la eficiencia en una organización, ya que un empleado contento suele ser un empleado eficiente. Por lo tanto, es importante que el trabajo represente un desafío mental y que brinde satisfacción al individuo para lograr un desempeño exitoso. Además, el trabajo debe estar relacionado con el establecimiento de metas claras que contribuyan a la ejecución de los objetivos de la entidad.

Según Robbins en el 2014, menciona que la Satisfacción Laboral es la conducta que un empleado tiene hacia para trabajo, la cual se relaciona con su percepción de su lugar de trabajo actual en comparación con su lugar de trabajo ideal. Esta actitud es influenciada por diversos factores personales del empleado, como sus necesidades, valores, habilidades y características personales. Asimismo, las condiciones laborales, como la comparación con otros trabajadores, las condiciones de trabajo favorables, el empleo anterior, los grupos de referencia y la identidad y significado de la tarea, también influyen en la satisfacción laboral. Los agentes asociados al trabajo que pueden afectar la satisfacción laboral de los trabajadores abarcan el salario, las condiciones laborales, la supervisión, la autonomía y las relaciones con los compañeros de trabajo, el contenido del trabajo, las recompensas, las oportunidades de ascenso también influyen de manera significativa en la satisfacción de los empleados.

2.5 Involucramiento en el Trabajo.

A pesar de haber recibido menos atención que la satisfacción laboral, el compromiso laboral está estrechamente relacionado y se refiere al nivel de conexión emocional que tiene un empleado con su trabajo y su percepción de su contribución al mismo. (Kie y Davis, 2015).

2.3 Definición de términos básicos

Tiempo de Respuesta:

Es el lapso de tiempo que transcurre desde que una persona percibe un estímulo hasta que produce una respuesta correspondiente.

Sistema:

Es un conjunto de componentes que están interconectados y coordinados entre sí para lograr un objetivo en particular. Este concepto es fundamental para implementarlo en empresas que tienen múltiples procesos que se interconectan entre sí. (González López, 2016).

Tramites:

Es un conjunto de acciones ejecutadas por una persona en una organización con el propósito de lograr un resultado específico.

Consultas:

La consulta es el acto de buscar información con un propósito específico. (Julián y Mario, 2010).

Información:

La consulta es un proceso de recopilación de información con el fin de brindar información específica a una persona sobre un tema determinado. (Julián y Ana, 2008).

Confiabilidad:

La confiabilidad implica la precisión y consistencia de los resultados para asegurar que un sistema o dispositivo opere sin errores en un periodo determinado.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Si hay Correlación entre el uso del Sistema de Información de Gestión Documental y la Satisfacción de los Administrados en la Municipalidad Provincial de Barranca.

2.4.2 Hipótesis específicas

a) Si hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Solución de los Problemas.

b) Si hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y el Tiempo de espera en los trámites.

c) Si hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Facilidad de acceso.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CARACTERISTICAS	DATOS
Independiente: MANTENIMIENTO EN SUMINISTROS DE BAJA TENSIÓN	Mantenimiento Rutinario	- Bueno. - Regular. - Malo.
	Mantenimiento Correctivo	- Bueno. - Regular. - Malo.
	Mantenimiento Preventivo	- Bueno. - Regular. - Malo.
Dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Efectividad de los Trabajos	- Bueno. - Regular. - Malo.
	Calidad del Servicio	- Bueno. - Regular. - Malo.
	Expectativas y Trato al Cliente	- Bueno. - Regular. - Malo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

Por la naturaleza de nuestra indagación, es Aplicada, dado que estudia un problema específico en la realidad, en este caso, se evalúa la Correlación entre el Sistema de Gestión Documentario y la Satisfacción del administrado en la Municipalidad Provincial de la Ciudad de Barranca.

3.1.2. Nivel

En cuanto a la indagación es descriptiva-correlacional, ya que tiene como objetivo describir las variables y examinar su relación.

3.1.3. Enfoque

Es mixto por que combina aspectos cualitativos y cuantitativos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La Población para nuestro estudio fueron las personas mayores de 18 años que viven en la provincia de Barranca, con un estimado de 47,194 según el censo nacional de 2017.

3.2.2 Muestra

La fórmula estadística que se empleó para calcular el Tamaño de Muestra de una Población Finita en nuestra investigación es:

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

Dónde:

n = Representa el Tamaño de Muestra.

p = 0.5 (Probabilidad de 50%).

$q = 0,5$ (Probabilidad de 50%).

$Z = 1,96$ (Valor al 95% de Nivel de Confianza).

N = Representa el Tamaño de la Población.

$E = 0,05$ (Nivel del Error 5%).

Se realizará un ajuste estadístico si la muestra es mayor al 10% de la población seleccionada.

$$no = \frac{n}{1 + n/N}$$

Dónde:

no = Representa al Tamaño de Muestra Ajustada.

n = Representa al Tamaño de Muestra Inicial.

N = Representa al Tamaño de la Población en estudio.

La muestra fue calculada con el Modelo de la Estadística para Poblaciones Finitas y es proporcional a la población de 47,194. Se aplicará un ajuste estadístico porque la muestra supera el 10% de la población seleccionada.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 47194}{(0.05)^2(47194 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n=381,07 \approx 381$

Como 381 es mayor al 10% de 47194

$$no = \frac{381}{1 + \left(\frac{381}{47194}\right)}$$

$$no = 378.01 \approx 378$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a utilizar.

Se utilizó un Modelo de Encuesta y este modelo se presenta en el Anexo 2.

3.3.2 Descripción del instrumento.

Se empleó un Cuestionario convencional para evaluar las variables del estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para este estudio, se aplicaron procedimientos de Estadística Descriptiva y la Estadística Inferencial, como la Prueba del Chi-Cuadrado, y para el análisis los datos, se aplicó el Software SPSS versión 25, para generar Tablas y Gráficos, con su respectiva Distribución de Frecuencias.

3.5 Matriz de Consistencia.

El Anexo 1 se muestra la Matriz de Consistencia de nuestra indagación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Se aplicó un cuestionario dirigido al personal administrado de la Municipalidad Provincial de Barranca para la recolección de los datos. Se garantizó la veracidad, la individualidad y el anonimato en la aplicación de la encuesta. La muestra estuvo integrada por 378 administrados, y se puede observar el Modelo Encuesta se muestra en el Anexo 2.

El Cuestionario diseñado para nuestra investigación constó de 12 preguntas y se dividió en dos partes: Aspectos Generales y Variables Principales. Se utilizaron escalas nominal y ordinal en las respuestas de las preguntas. Las preguntas fueron de tipo cerradas, un grupo de expertos en investigación validó el cuestionario con una tasa de aprobación promedio del 94,4% de las preguntas.

También se realizó una evaluación de la fiabilidad del cuestionario mediante el Modelo del Coeficiente del Alpha de Cronbach. Los resultados indicaron una Alta fiabilidad con un valor de 0.91557 para los indicadores de las dos variables principales, lo que se considera dentro del intervalo de 0.8 - 1.0 de Cronbach como de una Muy Alta Fiabilidad. Se puede encontrar más información detallada sobre este tema en los Anexos 3 y 4.

El cuestionario utilizado en la investigación se diseñó con preguntas cerradas, para que los encuestados seleccionen sus respuestas de carácter nominal u ordinal que correspondan a los niveles de respuestas para los indicadores de las variables principales, algunos utilizan la escala de Bueno, Regular y Malo y otros utilizan la escala de Alto, Medio y Bajo.

El objetivo de las preguntas de la encuesta fue asegurar que se cubrieran las necesidades de la investigación, especialmente en términos de tiempo de respuesta. Se tuvo en cuenta que el exceso de preguntas podía generar estrés en los encuestados y generar datos irreales, por lo que se elaboró preguntas concretas.

Antes de la aplicación de la encuesta, se brindó a los encuestados información acerca del objetivo de la indagación y se enfatizó la relevancia de su participación para alcanzar los

resultados esperados. La información recolectada se consideró valiosa y fue organizada y procesada adecuadamente para facilitar la comprensión de los datos.

A continuación, se presentan los hallazgos más destacados. El perfil general de los encuestados se encuentra en el Anexo 5, y la Base de Datos correspondiente a las dos variables principales se encuentra en el Anexo 7.

4.1.1 Resultados de los Indicadores de la Variable “Sistema de Información de Gestión Documental”

INDICADOR 1: INFRAESTRUCTURA DE LA RED.

Tabla 1. *Calidad de Infraestructura de la Red.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	104	27.5%
Regular	150	39.7%
Malo	124	32.8%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

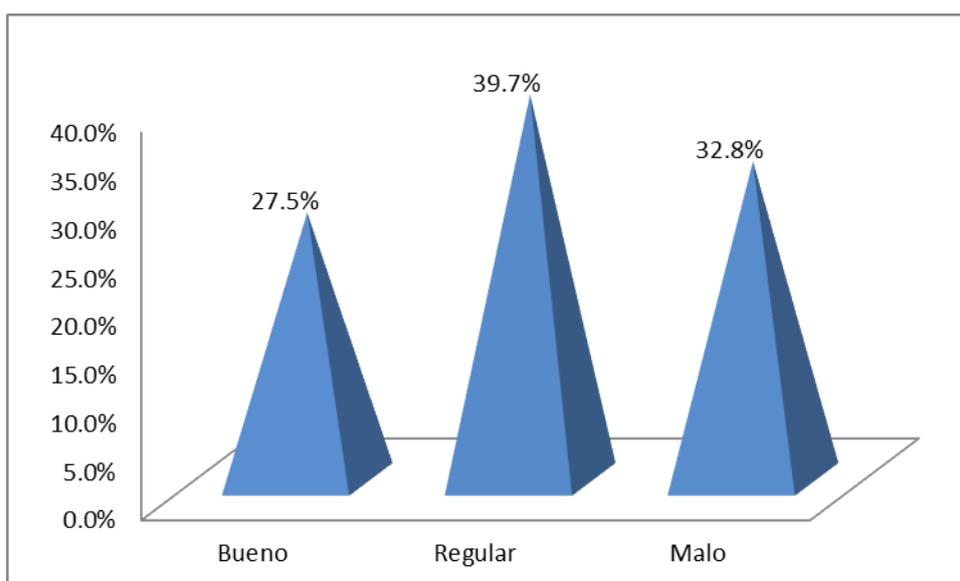


Figura 1. *Calidad de la Infraestructura de la Red.*

Interpretación:

Según los resultados hallados, la Infraestructura de la Red, es considerada en primer lugar como Regular representado con un 39.7%, le sigue en segundo lugar la calificación de Malo, representado con un 32.8%. Esto nos indica que la Infraestructura de la Red se encuentra en Nivel Intermedio.

INDICADOR 2: TRAMITES ATENDIDOS POR DIA.

Tabla 2. Cantidad de Tramites Atendidos por Día.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	105	27.8%
Regular	151	39.9%
Malo	122	32.3%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

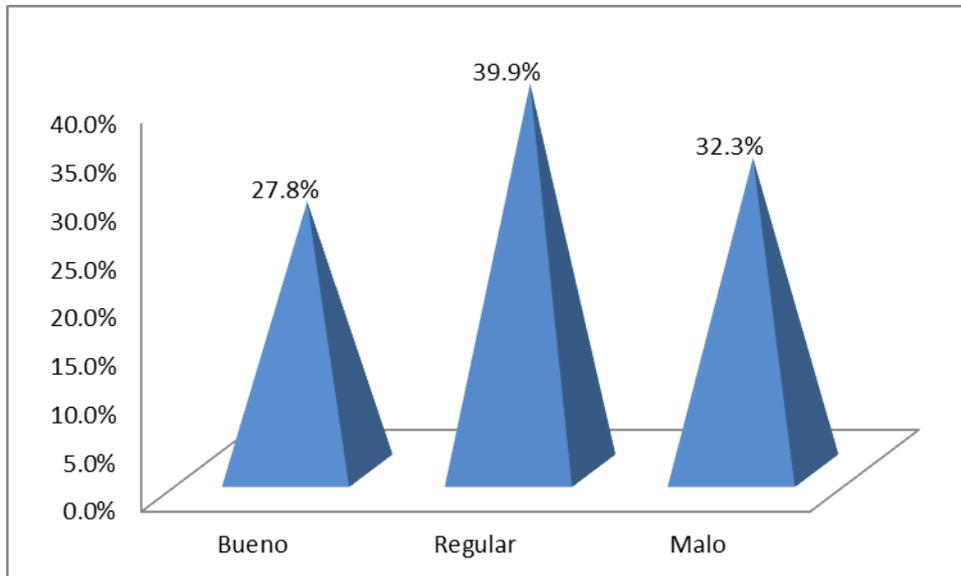


Figura 2..

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, la Cantidad de Tramites Atendidos por Día, es considerada en primer lugar como Regular representado con un 39.9%, le sigue en segundo lugar la calificación de Malo, representado con un 32.3%. Esto nos indica que Cantidad de Tramites Atendidos por Día se encuentra en Nivel Intermedio.

INDICADOR 3: CONDICIÓN DEL EQUIPO.

Tabla 3. Condiciones de los Equipos PC.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	105	27.8%
Regular	150	39.7%
Malo	123	32.5%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

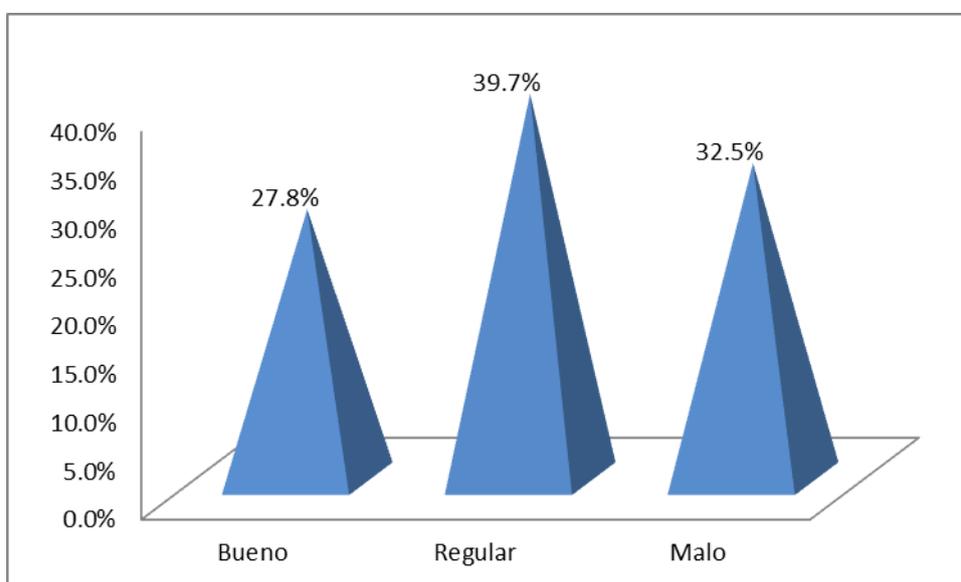


Figura 3. Condiciones de los Equipos PC.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, las Condiciones de los Equipos PC, es considerada en primer lugar como Regular representado con un 39.7%, le sigue en segundo lugar la calificación de Malo, representado con un 32.5%. Esto nos indica que las Condiciones de los Equipos PC se encuentran en Nivel Intermedio.

4.1.2 Resultados de los Indicadores de la Variable: "Satisfacción del Administrado"

INDICADOR 1: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

Tabla 4. Solución de Problemas Administrativos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	99	26.2%
Casi Optimo	152	40.2%
Aceptable	127	33.6%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

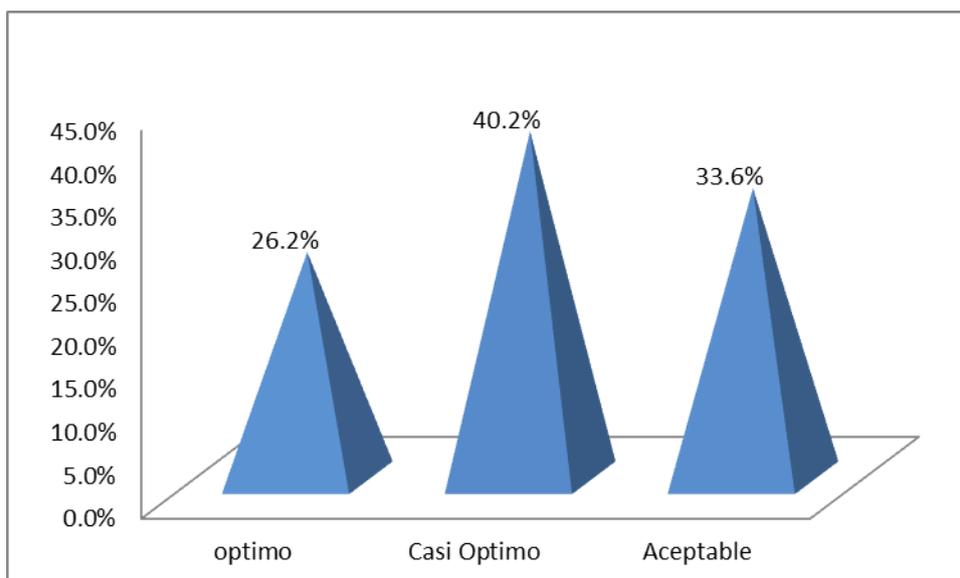


Figura 4. Solución de Problemas Administrativos.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, la Solución de los Problemas Administrativos, es considerada en primer lugar como casi Optimo representado con un 40.2%, le sigue en segundo lugar la calificación de Aceptable, representado con un 33.6%. Esto nos indica que la Solución de Problemas Administrativos se encuentran en Nivel Intermedio.

INDICADOR 2: TIEMPO DE ESPERA POR TRÁMITE.

Tabla 5. *Tiempo de Espera por Trámite.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	99	26.2%
Regular	153	40.5%
Malo	126	33.3%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

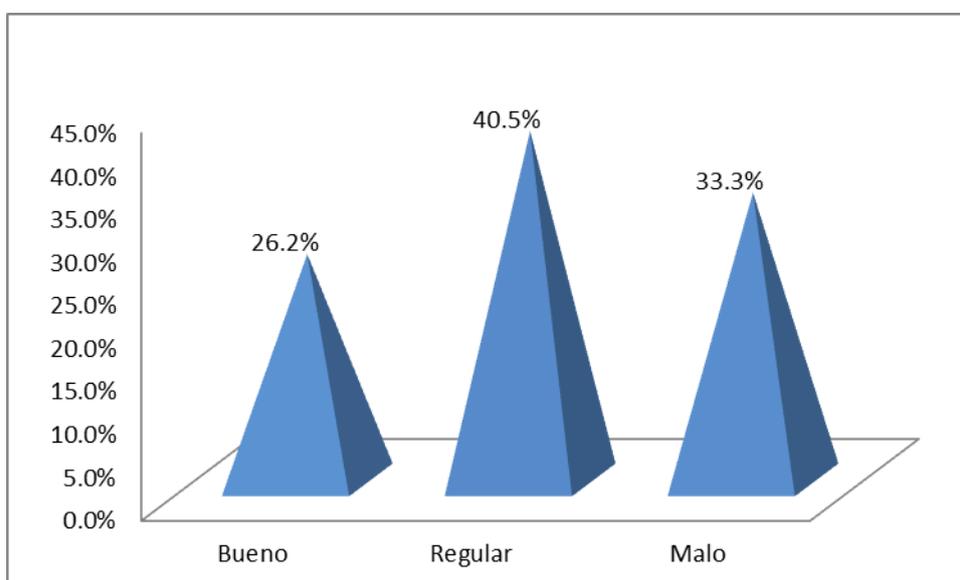


Figura 5. *Tiempo de Espera por Trámite.*

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, el Tiempo de Espera por Trámite, es considerada en primer lugar como Regular representado con un 40.5%, le sigue en segundo lugar la calificación es de Malo, representado con un 33.3%. Esto nos indica que el Tiempo de Espera por Trámite se encuentran en Nivel Intermedio.

INDICADOR 3: FACILIDAD DE ACCESO.

Tabla 6. *Facilidad de Acceso al Sistema.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	108	28.6%
Regular	152	40.2%
Malo	118	31.2%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

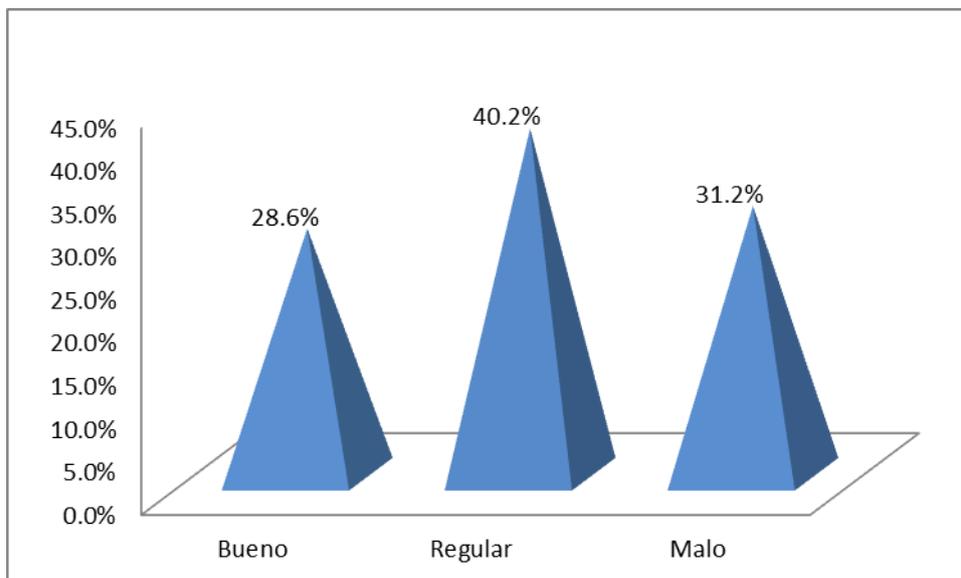


Figura 6. *Facilidad de Acceso al Sistema.*

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, la Facilidad de Acceso al Sistema, es considerada en primer lugar como Regular representado con un 40.2%, le sigue en segundo lugar la calificación es de Malo, representado con un 31.2%. Esto nos indica que, la Facilidad de Acceso al Sistema se encuentran en Nivel Intermedio.

4.1.3 Resultados de las “Variables”.

VARIABLE 1: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Tabla 7. Estado del Sistema de Información de Gestión Documental.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	106	28.0%
Regular	150	39.7%
Malo	122	32.3%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

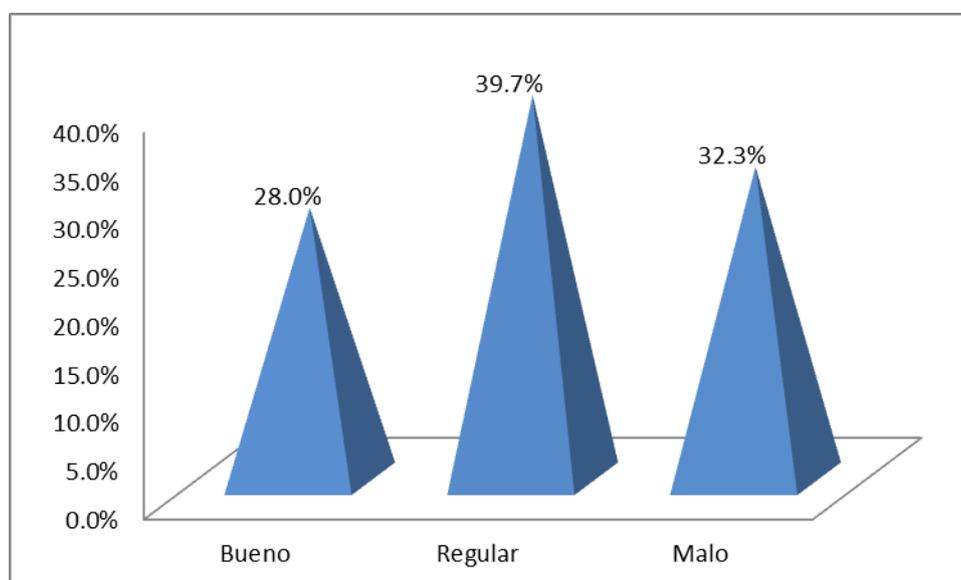


Figura 7. Estado del Sistema de Información de Gestión Documental.

Interpretación:

Los resultados indican que el estado del Sistema de Información de Gestión Documental se califica como Regular en un 39,7%, seguido de Malo en un 32,3%, lo que sugiere un nivel intermedio de calidad.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO.

Tabla 8. Satisfacción del Administrado en la Municipalidad de Barranca.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	104	27.5%
Regular	152	40.2%
Malo	122	32.3%
Total	378	100.0%

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

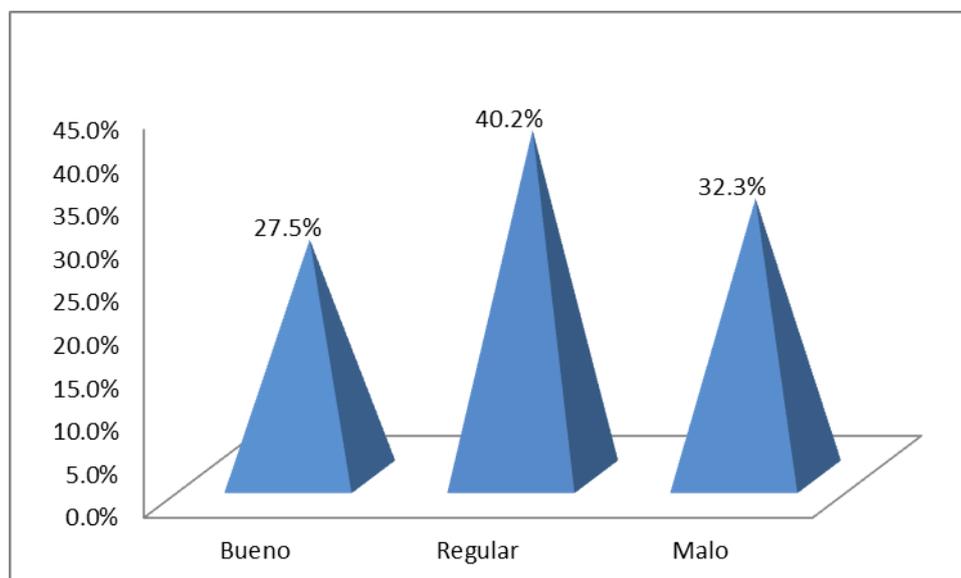


Figura 8. Satisfacción del Administrado en la Municipalidad de Barranca

Interpretación:

Los resultados indican que la Satisfacción del administrado en la Municipalidad de Barranca se encuentra en un nivel intermedio, con una clasificación de Regular en primer lugar con un 40.2% y de Malo en segundo lugar con un 32.3%.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la Primera Hipótesis.

H_n: No hay correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Solución de Problemas.

H_a: Si hay correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Solución de Problemas.

Tabla 1. Primera Tabla de Contingencia.

Sistema de Información de Gestión Documental	Solución Problemas			Total
	Optimo	Casi Optimo	Aceptable	
Bueno	46	42	18	106
Regular	35	80	35	150
Malo	18	30	74	122
Total	99	152	127	378

Origen: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

Tabla 2. Primera Prueba del Chi-Cuadrado..

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,377 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitudes	69,495	4	0,000
N de casos válidos	378	-----	-----

Interpretación:

El valor de p de la muestra es menor que 0.05, lo que indica una correlación estadísticamente significativa entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Solución de Problemas. Esto nos lleva a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

4.2.2 Contratación de la Segunda Hipótesis.

Hn: No hay Correlación entre Sistema de Información de Gestión Documental y el Tiempo de Espera por Trámite.

Ha: Si hay Correlación entre Sistema de Información de Gestión Documental y el Tiempo de Espera por Trámite.

Tabla 3. Segunda Tabla de Contingencia.

Sistema de Información de Gestión Documental	Tiempo de Espera por Trámite			Total
	Mucho	Regular	Poco	
Bueno	46	43	17	106
regular	35	80	35	150
Malo	18	30	74	122
Total	99	153	126	378

Fuente. Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

Tabla 4. Segunda Prueba del Chi-Cuadrado..

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,609	4	0,000
Razón de verosimilitudes	70,896	4	0,000
N de casos válidos	378	-----	-----

Interpretación:

Debido a que el valor de significancia asintótica obtenido de la muestra (0,000) es inferior al nivel de significancia establecido (0,005), podemos concluir que hay una correlación significativa entre el sistema de información de gestión documental y el tiempo de espera en el trámite.

4.2.3 Contrastación de la Tercera Hipótesis.

Hn: No hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Facilidad de Acceso.

Ha: Si hay Correlación entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Facilidad de Acceso.

Tabla 5. Tercera Tabla de Contingencia.

Sistema de Información de Gestión Documental	Facilidad de Acceso			Total
	Bueno	Regular	Malo	
Bueno	48	42	16	106
regular	40	80	30	150
Malo	20	30	72	122
Total	108	152	118	378

Fuente: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

Tabla 6. Tercera Prueba del Chi-Cuadrado..

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,794	4	0,000
Razón de verosimilitudes	72,648	4	0,000
N de casos válidos	378	-----	-----

Interpretación:

El Valor de Significación Asintótica de la Muestra $< 0,05$. Lo que lleva al rechazo Hn y aceptar Ha, lo Esto indica una correlación significativa entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la Facilidad de Acceso al Sistema.

4.2.4 Contrastación de la Hipótesis General.

Hn: No hay Correlación entre Sistema de Información de Tramite Documentario y la Satisfacción del Administrado en la Municipalidad provincial de la Ciudad de Barranca.

Ha: Si hay Correlación entre Sistema de Información de Tramite Documentario y la Satisfacción del Administrado en la Municipalidad provincial de la Ciudad de Barranca.

Tabla 7. Tabla Total de Contingencia.

Sistema de Información de Gestión Documental	Satisfacción del Administrado			Total
	Bueno	Regular	Malo	
Bueno	46	42	18	106
regular	40	80	30	150
Malo	18	30	74	122
Total	108	104	152	378

Fuente: Encuesta Aplicada en la Municipalidad de Barranca.

Tabla 8. Prueba Total del Chi-Cuadrado.

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,944	4	0,000
Razón de verosimilitudes	72,971	4	0,000
N de casos válidos	378	-----	-----

Interpretación:

Se ha obtenido un valor de significancia asintótica de muestra que es menor a 0,05, lo que implica que la Hn puede ser rechazada y la Ha de una correlación significativa entre el sistema de información de gestión documental y la satisfacción del administrado en la Municipalidad Provincial de Barranca puede ser aceptada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En nuestro estudio, se observó una correlación significativa entre el Sistema de Datos de Gestión Documental y la Satisfacción de los Administrados en la Municipalidad de Barranca. La prueba de Chi-Cuadrado mostró un valor de significancia de muestra de 0,000, y en consonancia con nuestra investigación, hay similitud con las investigaciones anteriores de:

Calderón (2018), quien estudió la relación entre la Gestión del Sistema de información del Trámite Documentario y la Satisfacción del Usuario en una Institución de Educación Superior en Chimbote, que utilizó una metodología Descriptiva y Correlacional, y se recopiló datos confiables mediante un instrumento con un alto coeficiente Alpha de Cronbach. Seleccionó una muestra de 354 expedientes de administrados, y se utilizó la prueba no paramétrica del Chi-cuadrado para analizar la relación significativa entre las variables. Los resultados sugirieron la necesidad de instalar un Sistema de Gestión de Trámite Documentario y capacitar al personal para mejorar la satisfacción del usuario.

Amaya (2011), quien en su investigación titulada "Plan de instalación de un Sistema de Información de Gestión Documental Informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador", Amaya propuso una metodología y elementos para implementar un sistema informático que pueda gestionar la documentación en la universidad. Se consultaron publicaciones sobre gestión documental y archivo y se recomendó el uso de normas internacionales estandarizadas como el caso de la norma ISAG(g) , norma ISO 15489y norma ISAAR(cpf) para implementar un programa eficaz. El estudio ofreció las bases para continuar con el proyecto de forma eficiente para controlar y acceder a los documentos producidos en la universidad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Según los resultados obtenidos, se encontró una Correlación Significativa entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la capacidad de solución de problemas, en relación al primer objetivo específico.

- Se ha comprobado una Correlación Significativa entre el Sistema de Información de Gestión Documental y el tiempo de espera para la resolución de trámites, tal como se buscó en el segundo objetivo específico de la indagación realizada.

- En resumen, los hallazgos del estudio indican una Correlación Significativa entre el Sistema de Información de Gestión Documental y la facilidad de acceso al sistema, lo cual se alinea con uno de los objetivos específicos de la indagación realizada.

- Según nuestros hallazgos, se encontró una Correlación Significativa entre el Sistema de Información de Trámite Documentario y la Satisfacción del Administrado en la Municipalidad de Barranca, respaldando así nuestro objetivo general.

6.2 Recomendaciones

- De acuerdo con nuestra Primera Conclusión, se recomienda que se promueva un programa de motivación para los administrados que usan el Sistema de Información, para que siempre dispongan de mucha voluntad para la Solución de Problemas en la parte administrativa.

- De acuerdo con nuestra Segunda Conclusión, se recomienda que se promueva un programa de motivación para los administrados para que ahorren Tiempo, y dispongan de mucha voluntad para la atención de las necesidades administrativas.

- De acuerdo con nuestra Tercera Conclusión, se recomienda que se haga una revisión permanente del Sistema de Información, a fin de mantener su Accesibilidad al Sistema por los administrados que trabajan en la respectiva municipalidad.

- De acuerdo con nuestra Conclusión General, se recomienda que se haga un mantenimiento de tipo preventivo al Sistema de Información, con el fin de mantener su Accesibilidad y disponer de una Satisfacción plena de los administrados que trabajan en la respectiva municipalidad y hacen uso del Sistema de Información.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

7.2 Fuentes bibliográficas

Calva, J. (2009). Satisfacción de administrados: la investigación sobre las necesidades de información. edit. Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas. México.

Salazar, H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas. México.

Gunter, R. E., & Kleindorfer, Y. (1998). THE NETWORK CHALLENGE. Welinton

School. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

7.3 Fuentes hemerográficas

7.4 Fuentes electrónicas

ATS Gestión Documental. (2018). La importancia de los Programas de Gestión Documental para tu empresa. Perú. Obtenido de:

<https://atsgestion.net/programasgestion-documental/>

Gunter, R. E., & Kleindorfer, Y. (1998). THE NETWORK CHALLENGE. Welinton

School. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

NETWEB, G. (s.f.). Las 5 características de una buena red informática. Obtenido de:
<http://www.gadae.com/blog/5-caracteristicas-red-informatica/>

González López, C. M. (2016). Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú. Lima, Lima, Perú. Obtenido de.

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%C3%A1les_Carlos_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

**ANEXO 1.
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“CORRELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Existe correlación entre Sistema de información de gestión documental y la Satisfacción del administrado en la Municipalidad provincial de Barranca?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la correlación entre Sistema de información de gestión documental y la Satisfacción del administrado en la Municipalidad provincial de Barranca.</p>	<p>Hipótesis Central:</p> <p>Si existe correlación entre Sistema de información de tramite documentario y la Satisfacción del administrado en la Municipalidad provincial de Barranca.</p>	<p>Primera Variable.</p> <p>- Sistema de Información de Gestión Documental.</p> <p>Segunda Variable.</p> <p>- Satisfacción del Administrado.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Existe correlación entre sistema de información de gestión documental y la Solución de problemas? ➤ ¿Existe correlación entre sistema de información de gestión documental y tiempo de espera por trámite? ➤ ¿Existe correlación entre el sistema de información de gestión documental y la facilidad de acceso? 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar la correlación entre sistema de información de gestión documental y la Solución de problemas. ➤ Analizar la correlación entre sistema de información de gestión documental y tiempo de espera por trámite. ➤ Analizar la correlación entre el sistema de información de gestión documental y la Facilidad de acceso. 	<p>Hipótesis Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si existe correlación entre sistema de información de Gestión documental y la Solución de problemas. ➤ Si existe correlación entre sistema de información de Gestión documental y tiempo de espera por trámite. ➤ Si existe correlación entre el sistema de información de Gestión documental y la Facilidad de acceso. 	<p>Indicadores de la 1ra Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura de la Red. - Tramites atendidos por día. - Condición del Equipo. <p>Indicadores de la 2da Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas. - Tiempo de espera por trámite. - Facilidad de acceso.

Fuente: Elaboración Propia.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Escuela de Posgrado.

INFORMACIÓN PARA INVESTIGAR LA CORRELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA.

ENCUESTA GENERAL

APOYO: MUNICIPALIDAD DE BARRANCA

SEMESTRE: 2022 - II

INSTRUCCIONES:

1. La Información que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del paréntesis, solo a una de las respuestas de cada Pregunta, que Ud. considere la opción correcta.

ITEMS ó PREGUNTAS:

I. ASPECTOS GENERALES:

1. SEXO.
a) Masculino () b) Femenino ()
2. EDAD.
a) 18 a 25 años. () b) 26 a 30 años. ()
c) 31 a 35 años. () d) 36 a 40 años. ()
e) 41 a más años. ()
3. ESTADO CIVIL.
a) Soltero () b) Casado ()
c) Conviviente () d) Divorciado ()
e) Viudo ()
4. ESTUDIOS.
a) Primario () b) Secundario ()
c) Universitario () d) Posgrado ()
5. TRABAJO.
a) Estable () b) Ocasional ()
c) Contrato Definido () d) Contrato Indefinido ()
6. RESIDENCIA ACTUAL.
a) Centro de Ciudad () b) Zona Urbana ()
c) Zona Rural () d) Zona Marginal ()

ANEXO 2 – MODELO DE ENCUESTA.

I. ASPECTOS SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL:

1. ¿Cómo considera Ud. la **Infraestructura de la Red** en la Municipalidad Provincial de Barranca?

- a) Bueno. ()
- b) Regular. ()
- c) Malo. ()

2. ¿Cómo considera Ud. los **Trámites Atendidos por Día** en la Municipalidad Provincial de Barranca?

- a) Abundante. ()
- b) Moderado. ()
- c) Poco. ()

3. ¿Cómo considera Ud. la **Condición de los Equipos PC** en la Municipalidad Provincial de Barranca?

- a) Veloz. ()
- b) Moderado. ()
- c) lento. ()

II. ASPECTOS SOBRE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA:

4. ¿Cómo considera Ud. el **solución de Problemas** en la Municipalidad Provincial de Barranca?

- a) Óptimo. ()
- b) Casi Óptimo. ()
- c) Aceptable. ()

5. ¿Cómo considera Ud. la **Tiempo de Espera** de atención a los trámites en la Municipalidad Provincial de Barranca?

- a) Bueno. ()
- b) Regular. ()
- c) Malo. ()

6. ¿Cómo considera Ud. la **Facilidad de Acceso** al Sistema de Información en la Municipalidad Provincial de Barranca?

- a) Bueno. ()
- b) Regular. ()
- c) Malo. ()

Gracias por su respuesta.

ANEXO 3 - VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

(Método Delphi).

La Encuesta fue calificada por 3 Jueces Expertos.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

Preguntas y Alternativas	JUECES			TA
	J1	J2	J3	
Pregunta 1	1	1	1	3
Pregunta 2	1	1	1	3
Pregunta 3	0	1	1	2
Pregunta 4	1	1	1	3
Pregunta 5	1	1	1	3
Pregunta 6	1	1	1	3
Totalmente de Acuerdo (TA)	5	6	6	17

Donde: 1 = Totalmente de Acuerdo (TA)

0 = Totalmente en Desacuerdo (TD)

CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$\text{Validez} = \frac{\text{Total de Acuerdo (TA)}}{\text{Total de Acuerdo (TA)} + \text{Total de Desacuerdo (TD)}}$
--

$$\text{Validez} = \frac{17}{17 + 1} = \frac{17}{18} = 0.94444 = \mathbf{94.44\%}$$

CONCLUSIÓN: El Coeficiente de Validez del Instrumento es **94.44%**, es considerado como **Muy Bueno**.

Escala Categórica:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Bueno
0,61 a 0,80	Bueno
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja

ANEXO Nº 4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Uno de los Coeficientes más comunes es el **Alpha de Cronbach "α"**, que se orienta hacia la **consistencia interna de una prueba**. Cronbach en 1951 lo derivó, a partir del modelo de Kuder- Richardson de 1937.

El Alpha de Cronbach “ α ”, es un coeficiente que mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre todos los ítems.

Se trata de un Índice que toma valores entre **0** y **1**, cuando más se acerque a 1, mejor es la fiabilidad; pero si se acerca a 0, la fiabilidad es baja ó nula. Este valor sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información estable y consistente, ó recopila información defectuosa y nos puede llevar a conclusiones equivocadas.

De acuerdo con la Aplicación del Software SPSS, el instrumento de nuestra investigación para la Variables tiene el coeficiente de confiabilidad de **0,94454**.

Resumen del Procesamiento de los Casos

		N	%
Casos	Válidos	378	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	378	100,0

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,9157	6

Escala Categórica:

<i>Rangos</i>	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja

Conclusión:

Como α (alpha de cronbach) está en el rango de $0.81 < \alpha$ (**0.9157**) < 1.00 , la **Confiabilidad de Consistencia Interna es MUY ALTA.**

ALPHA DE CRONBACH

Persona	Items (preguntas)						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	1	1	1	1	1	1	6
2	1	1	1	1	1	1	6
3	1	1	1	1	1	1	6
4	1	1	1	1	1	1	6
5	1	1	1	1	1	1	6
6	1	1	1	1	1	1	6
7	1	1	1	1	1	1	6
8	1	1	1	1	1	1	6
9	1	1	1	1	1	1	6
10	1	1	1	1	1	1	6
11	1	1	1	1	1	1	6
12	1	1	1	1	1	1	6
13	1	1	1	1	1	1	6
14	1	1	1	1	1	1	6
15	1	1	1	1	1	1	6
16	1	1	1	1	1	1	6
17	1	1	1	1	1	1	6
18	1	1	1	1	1	1	6
19	1	1	1	1	1	1	6
20	1	1	1	1	1	1	6
21	1	1	1	1	1	1	6
22	1	1	1	1	1	1	6
23	1	1	1	1	1	1	6
24	1	1	1	1	1	1	6
25	1	1	1	1	1	1	6
26	1	1	1	1	1	1	6
27	1	1	1	1	1	1	6
28	1	1	1	1	1	1	6
29	1	1	1	1	1	1	6
30	1	1	1	1	1	1	6
31	1	1	1	1	1	1	6
32	1	1	1	1	1	1	6
33	1	1	1	1	1	1	6
34	1	1	1	1	1	1	6
35	1	1	1	1	1	1	6
36	1	1	1	1	1	1	6

37	1	1	1	1	1	1	6
38	1	1	1	1	1	1	6
39	1	1	1	1	1	1	6
40	1	1	1	1	1	1	6
41	1	1	1	1	1	1	6
42	1	1	1	1	1	1	6
43	1	1	1	1	1	1	6
44	1	1	1	1	1	1	6
45	1	1	1	1	1	1	6
46	1	1	1	1	1	1	6
47	2	2	2	1	1	1	9
48	2	2	2	1	1	1	9
49	2	2	2	1	1	1	9
50	2	2	2	1	1	1	9
51	2	2	2	1	1	1	9
52	2	2	2	1	1	1	9
53	2	2	2	1	1	1	9
54	2	2	2	1	1	1	9
55	2	2	2	1	1	1	9
56	2	2	2	1	1	1	9
57	2	2	2	1	1	1	9
58	2	2	2	1	1	1	9
59	2	2	2	1	1	1	9
60	2	2	2	1	1	1	9
61	2	2	2	1	1	1	9
62	2	2	2	1	1	1	9
63	2	2	2	1	1	1	9
64	2	2	2	1	1	1	9
65	2	2	2	1	1	1	9
66	2	2	2	1	1	1	9
67	2	2	2	1	1	1	9
68	2	2	2	1	1	1	9
69	2	2	2	1	1	1	9
70	2	2	2	1	1	1	9
71	2	2	2	1	1	1	9
72	2	2	2	1	1	1	9
73	2	2	2	1	1	1	9
74	2	2	2	1	1	1	9
75	2	2	2	1	1	1	9

76	2	2	2	1	1	1	9
77	2	2	2	1	1	1	9
78	2	2	2	1	1	1	9
79	2	2	2	1	1	1	9
80	2	2	2	1	1	1	9
81	2	2	2	1	1	1	9
82	2	2	2	1	1	1	9
83	2	2	2	1	1	1	9
84	2	2	2	1	1	1	9
85	2	2	2	1	1	1	9
86	2	2	2	1	1	1	9
87	3	3	3	1	1	1	12
88	3	3	3	1	1	1	12
89	3	3	3	1	1	1	12
90	3	3	3	1	1	1	12
91	3	3	3	1	1	1	12
92	3	3	3	1	1	1	12
93	3	3	3	1	1	1	12
94	3	3	3	1	1	1	12
95	3	3	3	1	1	1	12
96	3	3	3	1	1	1	12
97	3	3	3	1	1	1	12
98	3	3	3	1	1	1	12
99	3	3	3	1	1	1	12
100	3	3	3	2	2	2	15
101	3	3	3	2	2	2	15
102	3	3	3	2	2	2	15
103	3	3	3	2	2	2	15
104	3	3	3	2	2	2	15
105	1	1	1	2	2	2	9
106	1	1	1	2	2	2	9
107	1	1	1	2	2	2	9
108	1	1	1	2	2	2	9
109	1	1	1	2	2	2	9
110	1	1	1	2	2	2	9
111	1	1	1	2	2	2	9
112	1	1	1	2	2	2	9
113	1	1	1	2	2	2	9
114	1	1	1	2	2	2	9

115	1	1	1	2	2	2	9
116	1	1	1	2	2	2	9
117	1	1	1	2	2	2	9
118	1	1	1	2	2	2	9
119	1	1	1	2	2	2	9
120	1	1	1	2	2	2	9
121	1	1	1	2	2	2	9
122	1	1	1	2	2	2	9
123	1	1	1	2	2	2	9
124	1	1	1	2	2	2	9
125	1	1	1	2	2	2	9
126	1	1	1	2	2	2	9
127	1	1	1	2	2	2	9
128	1	1	1	2	2	2	9
129	1	1	1	2	2	2	9
130	1	1	1	2	2	2	9
131	1	1	1	2	2	2	9
132	1	1	1	2	2	2	9
133	1	1	1	2	2	2	9
134	1	1	1	2	2	2	9
135	1	1	1	2	2	2	9
136	1	1	1	2	2	2	9
137	1	1	1	2	2	2	9
138	1	1	1	2	2	2	9
139	1	1	1	2	2	2	9
140	1	1	1	2	2	2	9
141	1	1	1	2	2	2	9
142	1	1	1	2	2	2	9
143	1	1	1	2	2	2	9
144	1	1	1	2	2	2	9
145	1	1	1	2	2	2	9
146	1	1	1	2	2	2	9
147	2	2	2	2	2	2	12
148	2	2	2	2	2	2	12
149	2	2	2	2	2	2	12
150	2	2	2	2	2	2	12
151	2	2	2	2	2	2	12
152	2	2	2	2	2	2	12
153	2	2	2	2	2	2	12

154	2	2	2	2	2	2	12
155	2	2	2	2	2	2	12
156	2	2	2	2	2	2	12
157	2	2	2	2	2	2	12
158	2	2	2	2	2	2	12
159	2	2	2	2	2	2	12
160	2	2	2	2	2	2	12
161	2	2	2	2	2	2	12
162	2	2	2	2	2	2	12
163	2	2	2	2	2	2	12
164	2	2	2	2	2	2	12
165	2	2	2	2	2	2	12
166	2	2	2	2	2	2	12
167	2	2	2	2	2	2	12
168	2	2	2	2	2	2	12
169	2	2	2	2	2	2	12
170	2	2	2	2	2	2	12
171	2	2	2	2	2	2	12
172	2	2	2	2	2	2	12
173	2	2	2	2	2	2	12
174	2	2	2	2	2	2	12
175	2	2	2	2	2	2	12
176	2	2	2	2	2	2	12
177	2	2	2	2	2	2	12
178	2	2	2	2	2	2	12
179	2	2	2	2	2	2	12
180	2	2	2	2	2	2	12
181	2	2	2	2	2	2	12
182	2	2	2	2	2	2	12
183	2	2	2	2	2	2	12
184	2	2	2	2	2	2	12
185	2	2	2	2	2	2	12
186	2	2	2	2	2	2	12
187	2	2	2	2	2	2	12
188	2	2	2	2	2	2	12
189	2	2	2	2	2	2	12
190	2	2	2	2	2	2	12
191	2	2	2	2	2	2	12
192	2	2	2	2	2	2	12

193	2	2	2	2	2	2	12
194	2	2	2	2	2	2	12
195	2	2	2	2	2	2	12
196	2	2	2	2	2	2	12
197	2	2	2	2	2	2	12
198	2	2	2	2	2	2	12
199	2	2	2	2	2	2	12
200	2	2	2	2	2	2	12
201	2	2	2	2	2	2	12
202	2	2	2	2	2	2	12
203	2	2	2	2	2	2	12
204	2	2	2	2	2	2	12
205	2	2	2	2	2	2	12
206	2	2	2	2	2	2	12
207	2	2	2	2	2	2	12
208	2	2	2	2	2	2	12
209	2	2	2	2	2	2	12
210	2	2	2	2	2	2	12
211	2	2	2	2	2	2	12
212	2	2	2	2	2	2	12
213	2	2	2	2	2	2	12
214	2	2	2	2	2	2	12
215	2	2	2	2	2	2	12
216	2	2	2	2	2	2	12
217	2	2	2	2	2	2	12
218	2	2	2	2	2	2	12
219	2	2	2	2	2	2	12
220	2	2	2	2	2	2	12
221	2	2	2	2	2	2	12
222	2	2	2	2	2	2	12
223	2	2	2	2	2	2	12
224	2	2	2	2	2	2	12
225	2	2	2	2	2	2	12
226	2	2	2	2	2	2	12
227	3	3	3	2	2	2	15
228	3	3	3	2	2	2	15
229	3	3	3	2	2	2	15
230	3	3	3	2	2	2	15
231	3	3	3	2	2	2	15

232	3	3	3	2	2	2	15
233	3	3	3	2	2	2	15
234	3	3	3	2	2	2	15
235	3	3	3	2	2	2	15
236	3	3	3	2	2	2	15
237	3	3	3	2	2	2	15
238	3	3	3	2	2	2	15
239	3	3	3	2	2	2	15
240	3	3	3	2	2	2	15
241	3	3	3	2	2	2	15
242	3	3	3	2	2	2	15
243	3	3	3	2	2	2	15
244	3	3	3	2	2	2	15
245	3	3	3	2	2	2	15
246	3	3	3	2	2	2	15
247	3	3	3	2	2	2	15
248	3	3	3	2	2	2	15
249	3	3	3	2	2	2	15
250	3	3	3	2	2	2	15
251	3	3	3	2	2	2	15
252	3	3	3	3	2	2	16
253	3	3	3	3	3	2	17
254	3	3	3	3	3	2	17
255	3	3	3	3	3	2	17
256	3	3	3	3	3	2	17
257	1	1	1	3	3	2	11
258	1	1	1	3	3	2	11
259	1	1	1	3	3	2	11
260	1	1	1	3	3	2	11
261	1	1	1	3	3	3	12
262	1	1	1	3	3	3	12
263	1	1	1	3	3	3	12
264	1	1	1	3	3	3	12
265	1	1	1	3	3	3	12
266	1	1	1	3	3	3	12
267	1	1	1	3	3	3	12
268	1	1	1	3	3	3	12
269	1	1	1	3	3	3	12
270	1	1	1	3	3	3	12

271	1	1	1	3	3	3	12
272	1	1	1	3	3	3	12
273	1	1	1	3	3	3	12
274	1	1	1	3	3	3	12
275	2	2	2	3	3	3	15
276	2	2	2	3	3	3	15
277	2	2	2	3	3	3	15
278	2	2	2	3	3	3	15
279	2	2	2	3	3	3	15
280	2	2	2	3	3	3	15
281	2	2	2	3	3	3	15
282	2	2	2	3	3	3	15
283	2	2	2	3	3	3	15
284	2	2	2	3	3	3	15
285	2	2	2	3	3	3	15
286	2	2	2	3	3	3	15
287	2	2	2	3	3	3	15
288	2	2	2	3	3	3	15
289	2	2	2	3	3	3	15
290	2	2	2	3	3	3	15
291	2	2	2	3	3	3	15
292	2	2	2	3	3	3	15
293	2	2	2	3	3	3	15
294	2	2	2	3	3	3	15
295	2	2	2	3	3	3	15
296	2	2	2	3	3	3	15
297	2	2	2	3	3	3	15
298	2	2	2	3	3	3	15
299	2	2	2	3	3	3	15
300	2	2	2	3	3	3	15
301	2	2	2	3	3	3	15
302	2	2	2	3	3	3	15
303	2	2	2	3	3	3	15
304	2	2	2	3	3	3	15
305	3	3	3	3	3	3	18
306	3	3	3	3	3	3	18
307	3	3	3	3	3	3	18
308	3	3	3	3	3	3	18
309	3	3	3	3	3	3	18

310	3	3	3	3	3	3	18
311	3	3	3	3	3	3	18
312	3	3	3	3	3	3	18
313	3	3	3	3	3	3	18
314	3	3	3	3	3	3	18
315	3	3	3	3	3	3	18
316	3	3	3	3	3	3	18
317	3	3	3	3	3	3	18
318	3	3	3	3	3	3	18
319	3	3	3	3	3	3	18
320	3	3	3	3	3	3	18
321	3	3	3	3	3	3	18
322	3	3	3	3	3	3	18
323	3	3	3	3	3	3	18
324	3	3	3	3	3	3	18
325	3	3	3	3	3	3	18
326	3	3	3	3	3	3	18
327	3	3	3	3	3	3	18
328	3	3	3	3	3	3	18
329	3	3	3	3	3	3	18
330	3	3	3	3	3	3	18
331	3	3	3	3	3	3	18
332	3	3	3	3	3	3	18
333	3	3	3	3	3	3	18
334	3	3	3	3	3	3	18
335	3	3	3	3	3	3	18
336	3	3	3	3	3	3	18
337	3	3	3	3	3	3	18
338	3	3	3	3	3	3	18
339	3	3	3	3	3	3	18
340	3	3	3	3	3	3	18
341	3	3	3	3	3	3	18
342	3	3	3	3	3	3	18
343	3	3	3	3	3	3	18
344	3	3	3	3	3	3	18
345	3	3	3	3	3	3	18
346	3	3	3	3	3	3	18
347	3	3	3	3	3	3	18
348	3	3	3	3	3	3	18

349	3	3	3	3	3	3	18
350	3	3	3	3	3	3	18
351	3	3	3	3	3	3	18
352	3	3	3	3	3	3	18
353	3	3	3	3	3	3	18
354	3	3	3	3	3	3	18
355	3	3	3	3	3	3	18
356	3	3	3	3	3	3	18
357	3	3	3	3	3	3	18
358	3	3	3	3	3	3	18
359	3	3	3	3	3	3	18
360	3	3	3	3	3	3	18
361	3	3	3	3	3	3	18
362	3	3	3	3	3	3	18
363	3	3	3	3	3	3	18
364	3	3	3	3	3	3	18
365	3	3	3	3	3	3	18
366	3	3	3	3	3	3	18
367	3	3	3	3	3	3	18
368	3	3	3	3	3	3	18
369	3	3	3	3	3	3	18
370	3	3	3	3	3	3	18
371	3	3	3	3	3	3	18
372	3	3	3	3	3	3	18
373	3	3	3	3	3	3	18
374	3	3	3	3	3	3	18
375	3	3	3	3	3	3	18
376	3	3	3	3	3	3	18
377	3	3	3	3	3	3	18
378	3	3	3	3	3	3	18
Varianza-j	0.6030	0.6030	0.6030	0.5940	0.5917	0.5731	15.0627

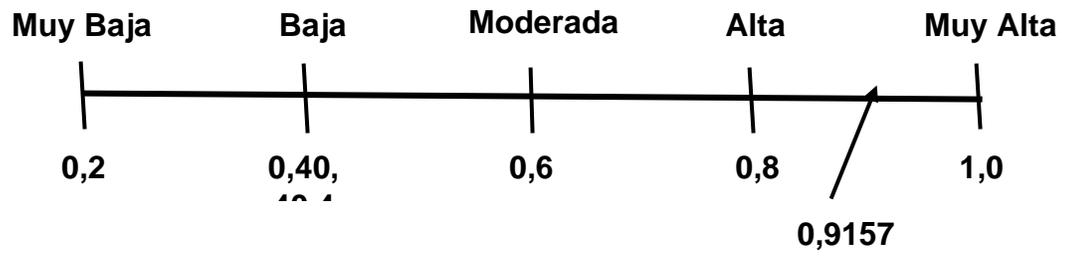
Suma Varianzas Items =	3.57
------------------------	------

Varianza del Total de Filas =	15.06
-------------------------------	-------

Número de Items =	6
-------------------	---

Alpha de Cronbach =	0.91577
---------------------	---------

Confiabilidad de Consistencia Interna =	Alta
---	-------------



$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times \frac{S^2 - \sum Si^2}{S^2}$$

$$\alpha = \frac{6}{6-1} \times \frac{15.06 - 3.57}{15.06} = 0.91577$$

ANEXO 5 - GENERALIDADES DE LOS ENCUESTADOS

Sexo	Encuestado	Porcentaje
a - Masculino	213	56.3%
b - Femenino	165	43.7%
Total	378	100.0%

Edad	Encuestado	Porcentaje
a - 18 a 25 años	43	11.4%
b - 26 a 30 años	85	22.5%
c - 31 a 35 años	90	23.8%
d - 36 a 40 años	95	25.1%
e - 41 a Mas	65	17.2%
Total	378	100.0%

Estado Civil	Encuestado	Porcentaje
a - Soltero	135	35.7%
b - Casado	110	29.1%
c - Conviviente	90	23.8%
d - Divorciado	30	7.9%
e - Viudo	13	3.4%
Total	378	100.0%

Estudios	Encuestado	Porcentaje
a - Primario	130	34.4%
b - Secundario	95	25.1%
c - Universitario	120	31.7%
d - Posgrado	33	8.7%
Total	378	100.0%

Trabajo	Encuestado	Porcentaje
a - Estable	130	34.4%
b - Ocasional	95	25.1%
c - Contrato Definido	120	31.7%
d - Contrato Indefinido	33	8.7%
Total	378	100.0%

Residencia Actual	Encuestado	Porcentaje
a - Centro de Ciudad	100	26.5%
b - Zona Urbana	120	31.7%

c - Zona Rural	95	25.1%
d - Zona Marginal	63	16.7%
Total	378	100.0%

ANEXO 6 – BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA

N°	1ra Variable				2da Variable			
	X1	X2	X3	X	Y1	Y2	Y3	Y
1	a	a	a	a	a	a	a	a
2	a	a	a	a	a	a	a	a
3	a	a	a	a	a	a	a	a
4	a	a	a	a	a	a	a	a
5	a	a	a	a	a	a	a	a
6	a	a	a	a	a	a	a	a
7	a	a	a	a	a	a	a	a
8	a	a	a	a	a	a	a	a
9	a	a	a	a	a	a	a	a
10	a	a	a	a	a	a	a	a
11	a	a	a	a	a	a	a	a
12	a	a	a	a	a	a	a	a
13	a	a	a	a	a	a	a	a
14	a	a	a	a	a	a	a	a
15	a	a	a	a	a	a	a	a
16	a	a	a	a	a	a	a	a
17	a	a	a	a	a	a	a	a
18	a	a	a	a	a	a	a	a
19	a	a	a	a	a	a	a	a
20	a	a	a	a	a	a	a	a
21	a	a	a	a	a	a	a	a
22	a	a	a	a	a	a	a	a
23	a	a	a	a	a	a	a	a
24	a	a	a	a	a	a	a	a
25	a	a	a	a	a	a	a	a
26	a	a	a	a	a	a	a	a
27	a	a	a	a	a	a	a	a
28	a	a	a	a	a	a	a	a
29	a	a	a	a	a	a	a	a
30	a	a	a	a	a	a	a	a
31	a	a	a	a	a	a	a	a
32	a	a	a	a	a	a	a	a

33	a	a	a	a	a	a	a	a
34	a	a	a	a	a	a	a	a
35	a	a	a	a	a	a	a	a
36	a	a	a	a	a	a	a	a
37	a	a	a	a	a	a	a	a
38	a	a	a	a	a	a	a	a
39	a	a	a	a	a	a	a	a
40	a	a	a	a	a	a	a	a
41	a	a	a	a	a	a	a	a
42	a	a	a	a	a	a	a	a
43	a	a	a	a	a	a	a	a
44	a	a	a	a	a	a	a	a
45	a	a	a	a	a	a	a	a
46	a	a	a	a	a	a	a	a
47	b	b	b	b	a	a	a	a
48	b	b	b	b	a	a	a	a
49	b	b	b	b	a	a	a	a
50	b	b	b	b	a	a	a	a
51	b	b	b	b	a	a	a	a
52	b	b	b	b	a	a	a	a
53	b	b	b	b	a	a	a	a
54	b	b	b	b	a	a	a	a
55	b	b	b	b	a	a	a	a
56	b	b	b	b	a	a	a	a
57	b	b	b	b	a	a	a	a
58	b	b	b	b	a	a	a	a
59	b	b	b	b	a	a	a	a
60	b	b	b	b	a	a	a	a
61	b	b	b	b	a	a	a	a
62	b	b	b	b	a	a	a	a
63	b	b	b	b	a	a	a	a
64	b	b	b	b	a	a	a	a
65	b	b	b	b	a	a	a	a
66	b	b	b	b	a	a	a	a
67	b	b	b	b	a	a	a	a
68	b	b	b	b	a	a	a	a
69	b	b	b	b	a	a	a	a
70	b	b	b	b	a	a	a	a
71	b	b	b	b	a	a	a	a
72	b	b	b	b	a	a	a	a

73	b	b	b	b	a	a	a	a
74	b	b	b	b	a	a	a	a
75	b	b	b	b	a	a	a	a
76	b	b	b	b	a	a	a	a
77	b	b	b	b	a	a	a	a
78	b	b	b	b	a	a	a	a
79	b	b	b	b	a	a	a	a
80	b	b	b	b	a	a	a	a
81	b	b	b	b	a	a	a	a
82	b	b	b	b	a	a	a	a
83	b	b	b	b	a	a	a	a
84	b	b	b	b	a	a	a	a
85	b	b	b	b	a	a	a	a
86	b	b	b	b	a	a	a	a
87	c	c	c	c	a	a	a	a
88	c	c	c	c	a	a	a	a
89	c	c	c	c	a	a	a	a
90	c	c	c	c	a	a	a	a
91	c	c	c	c	a	a	a	a
92	c	c	c	c	a	a	a	a
93	c	c	c	c	a	a	a	a
94	c	c	c	c	a	a	a	a
95	c	c	c	c	a	a	a	a
96	c	c	c	c	a	a	a	a
97	c	c	c	c	a	a	a	a
98	c	c	c	c	a	a	a	a
99	c	c	c	c	a	a	a	a
100	c	c	c	c	b	b	a	a
101	c	c	c	c	b	b	a	a
102	c	c	c	c	b	b	a	a
103	c	c	c	c	b	b	a	a
104	c	c	c	c	b	b	a	a
105	a	a	a	a	b	b	a	b
106	a	a	a	a	b	b	a	b
107	a	a	a	a	b	b	a	b
108	a	a	a	a	b	b	a	b
109	a	a	a	a	b	b	b	b
110	a	a	a	a	b	b	b	b
111	a	a	a	a	b	b	b	b
112	a	a	a	a	b	b	b	b

113	a	a	a	a	b	b	b	b
114	a	a	a	a	b	b	b	b
115	a	a	a	a	b	b	b	b
116	a	a	a	a	b	b	b	b
117	a	a	a	a	b	b	b	b
118	a	a	a	a	b	b	b	b
119	a	a	a	a	b	b	b	b
120	a	a	a	a	b	b	b	b
121	a	a	a	a	b	b	b	b
122	a	a	a	a	b	b	b	b
123	a	a	a	a	b	b	b	b
124	a	a	a	a	b	b	b	b
125	a	a	a	a	b	b	b	b
126	a	a	a	a	b	b	b	b
127	a	a	a	a	b	b	b	b
128	a	a	a	a	b	b	b	b
129	a	a	a	a	b	b	b	b
130	a	a	a	a	b	b	b	b
131	a	a	a	a	b	b	b	b
132	a	a	a	a	b	b	b	b
133	a	a	a	a	b	b	b	b
134	a	a	a	a	b	b	b	b
135	a	a	a	a	b	b	b	b
136	a	a	a	a	b	b	b	b
137	a	a	a	a	b	b	b	b
138	a	a	a	a	b	b	b	b
139	a	a	a	a	b	b	b	b
140	a	a	a	a	b	b	b	b
141	a	a	a	a	b	b	b	b
142	a	a	a	a	b	b	b	b
143	a	a	a	a	b	b	b	b
144	a	a	a	a	b	b	b	b
145	a	a	a	a	b	b	b	b
146	a	a	a	a	b	b	b	b
147	b	b	b	b	b	b	b	b
148	b	b	b	b	b	b	b	b
149	b	b	b	b	b	b	b	b
150	b	b	b	b	b	b	b	b
151	b	b	b	b	b	b	b	b
152	b	b	b	b	b	b	b	b

153	b	b	b	b	b	b	b	b
154	b	b	b	b	b	b	b	b
155	b	b	b	b	b	b	b	b
156	b	b	b	b	b	b	b	b
157	b	b	b	b	b	b	b	b
158	b	b	b	b	b	b	b	b
159	b	b	b	b	b	b	b	b
160	b	b	b	b	b	b	b	b
161	b	b	b	b	b	b	b	b
162	b	b	b	b	b	b	b	b
163	b	b	b	b	b	b	b	b
164	b	b	b	b	b	b	b	b
165	b	b	b	b	b	b	b	b
166	b	b	b	b	b	b	b	b
167	b	b	b	b	b	b	b	b
168	b	b	b	b	b	b	b	b
169	b	b	b	b	b	b	b	b
170	b	b	b	b	b	b	b	b
171	b	b	b	b	b	b	b	b
172	b	b	b	b	b	b	b	b
173	b	b	b	b	b	b	b	b
174	b	b	b	b	b	b	b	b
175	b	b	b	b	b	b	b	b
176	b	b	b	b	b	b	b	b
177	b	b	b	b	b	b	b	b
178	b	b	b	b	b	b	b	b
179	b	b	b	b	b	b	b	b
180	b	b	b	b	b	b	b	b
181	b	b	b	b	b	b	b	b
182	b	b	b	b	b	b	b	b
183	b	b	b	b	b	b	b	b
184	b	b	b	b	b	b	b	b
185	b	b	b	b	b	b	b	b
186	b	b	b	b	b	b	b	b
187	b	b	b	b	b	b	b	b
188	b	b	b	b	b	b	b	b
189	b	b	b	b	b	b	b	b
190	b	b	b	b	b	b	b	b
191	b	b	b	b	b	b	b	b
192	b	b	b	b	b	b	b	b

193	b	b	b	b	b	b	b	b
194	b	b	b	b	b	b	b	b
195	b	b	b	b	b	b	b	b
196	b	b	b	b	b	b	b	b
197	b	b	b	b	b	b	b	b
198	b	b	b	b	b	b	b	b
199	b	b	b	b	b	b	b	b
200	b	b	b	b	b	b	b	b
201	b	b	b	b	b	b	b	b
202	b	b	b	b	b	b	b	b
203	b	b	b	b	b	b	b	b
204	b	b	b	b	b	b	b	b
205	b	b	b	b	b	b	b	b
206	b	b	b	b	b	b	b	b
207	b	b	b	b	b	b	b	b
208	b	b	b	b	b	b	b	b
209	b	b	b	b	b	b	b	b
210	b	b	b	b	b	b	b	b
211	b	b	b	b	b	b	b	b
212	b	b	b	b	b	b	b	b
213	b	b	b	b	b	b	b	b
214	b	b	b	b	b	b	b	b
215	b	b	b	b	b	b	b	b
216	b	b	b	b	b	b	b	b
217	b	b	b	b	b	b	b	b
218	b	b	b	b	b	b	b	b
219	b	b	b	b	b	b	b	b
220	b	b	b	b	b	b	b	b
221	b	b	b	b	b	b	b	b
222	b	b	b	b	b	b	b	b
223	b	b	b	b	b	b	b	b
224	b	b	b	b	b	b	b	b
225	b	b	b	b	b	b	b	b
226	b	b	b	b	b	b	b	b
227	c	c	c	c	b	b	b	b
228	c	c	c	c	b	b	b	b
229	c	c	c	c	b	b	b	b
230	c	c	c	c	b	b	b	b
231	c	c	c	c	b	b	b	b
232	c	c	c	c	b	b	b	b

233	c	c	c	c	b	b	b	b
234	c	c	c	c	b	b	b	b
235	c	c	c	c	b	b	b	b
236	c	c	c	c	b	b	b	b
237	c	c	c	c	b	b	b	b
238	c	c	c	c	b	b	b	b
239	c	c	c	c	b	b	b	b
240	c	c	c	c	b	b	b	b
241	c	c	c	c	b	b	b	b
242	c	c	c	c	b	b	b	b
243	c	c	c	c	b	b	b	b
244	c	c	c	c	b	b	b	b
245	c	c	c	c	b	b	b	b
246	c	c	c	c	b	b	b	b
247	c	c	c	c	b	b	b	b
248	c	c	c	c	b	b	b	b
249	c	c	c	c	b	b	b	b
250	c	c	c	c	b	b	b	b
251	c	c	c	c	b	b	b	b
252	c	c	c	c	c	b	b	b
253	c	c	c	c	c	c	b	b
254	c	c	c	c	c	c	b	b
255	c	c	c	c	c	c	b	b
256	c	c	c	c	c	c	b	b
257	a	a	a	a	c	c	b	c
258	a	a	a	a	c	c	b	c
259	a	a	a	a	c	c	b	c
260	a	a	a	a	c	c	b	c
261	a	a	a	a	c	c	c	c
262	a	a	a	a	c	c	c	c
263	a	a	a	a	c	c	c	c
264	a	a	a	a	c	c	c	c
265	a	a	a	a	c	c	c	c
266	a	a	a	a	c	c	c	c
267	a	a	a	a	c	c	c	c
268	a	a	a	a	c	c	c	c
269	a	a	a	a	c	c	c	c
270	a	a	a	a	c	c	c	c
271	a	a	a	a	c	c	c	c
272	a	a	a	a	c	c	c	c

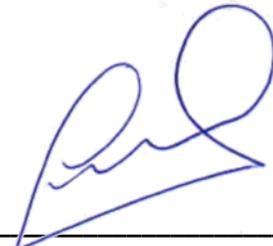
273	a	a	a	a	c	c	c	c
274	a	a	a	a	c	c	c	c
275	b	b	b	b	c	c	c	c
276	b	b	b	b	c	c	c	c
277	b	b	b	b	c	c	c	c
278	b	b	b	b	c	c	c	c
279	b	b	b	b	c	c	c	c
280	b	b	b	b	c	c	c	c
281	b	b	b	b	c	c	c	c
282	b	b	b	b	c	c	c	c
283	b	b	b	b	c	c	c	c
284	b	b	b	b	c	c	c	c
285	b	b	b	b	c	c	c	c
286	b	b	b	b	c	c	c	c
287	b	b	b	b	c	c	c	c
288	b	b	b	b	c	c	c	c
289	b	b	b	b	c	c	c	c
290	b	b	b	b	c	c	c	c
291	b	b	b	b	c	c	c	c
292	b	b	b	b	c	c	c	c
293	b	b	b	b	c	c	c	c
294	b	b	b	b	c	c	c	c
295	b	b	b	b	c	c	c	c
296	b	b	b	b	c	c	c	c
297	b	b	b	b	c	c	c	c
298	b	b	b	b	c	c	c	c
299	b	b	b	b	c	c	c	c
300	b	b	b	b	c	c	c	c
301	b	b	b	b	c	c	c	c
302	b	b	b	b	c	c	c	c
303	b	b	b	b	c	c	c	c
304	b	b	b	b	c	c	c	c
305	c	c	c	c	c	c	c	c
306	c	c	c	c	c	c	c	c
307	c	c	c	c	c	c	c	c
308	c	c	c	c	c	c	c	c
309	c	c	c	c	c	c	c	c
310	c	c	c	c	c	c	c	c
311	c	c	c	c	c	c	c	c
312	c	c	c	c	c	c	c	c

313	C	C	C	C	C	C	C	C
314	C	C	C	C	C	C	C	C
315	C	C	C	C	C	C	C	C
316	C	C	C	C	C	C	C	C
317	C	C	C	C	C	C	C	C
318	C	C	C	C	C	C	C	C
319	C	C	C	C	C	C	C	C
320	C	C	C	C	C	C	C	C
321	C	C	C	C	C	C	C	C
322	C	C	C	C	C	C	C	C
323	C	C	C	C	C	C	C	C
324	C	C	C	C	C	C	C	C
325	C	C	C	C	C	C	C	C
326	C	C	C	C	C	C	C	C
327	C	C	C	C	C	C	C	C
328	C	C	C	C	C	C	C	C
329	C	C	C	C	C	C	C	C
330	C	C	C	C	C	C	C	C
331	C	C	C	C	C	C	C	C
332	C	C	C	C	C	C	C	C
333	C	C	C	C	C	C	C	C
334	C	C	C	C	C	C	C	C
335	C	C	C	C	C	C	C	C
336	C	C	C	C	C	C	C	C
337	C	C	C	C	C	C	C	C
338	C	C	C	C	C	C	C	C
339	C	C	C	C	C	C	C	C
340	C	C	C	C	C	C	C	C
341	C	C	C	C	C	C	C	C
342	C	C	C	C	C	C	C	C
343	C	C	C	C	C	C	C	C
344	C	C	C	C	C	C	C	C
345	C	C	C	C	C	C	C	C
346	C	C	C	C	C	C	C	C
347	C	C	C	C	C	C	C	C
348	C	C	C	C	C	C	C	C
349	C	C	C	C	C	C	C	C
350	C	C	C	C	C	C	C	C
351	C	C	C	C	C	C	C	C
352	C	C	C	C	C	C	C	C

353	C	C	C	C	C	C	C	C
354	C	C	C	C	C	C	C	C
355	C	C	C	C	C	C	C	C
356	C	C	C	C	C	C	C	C
357	C	C	C	C	C	C	C	C
358	C	C	C	C	C	C	C	C
359	C	C	C	C	C	C	C	C
360	C	C	C	C	C	C	C	C
361	C	C	C	C	C	C	C	C
362	C	C	C	C	C	C	C	C
363	C	C	C	C	C	C	C	C
364	C	C	C	C	C	C	C	C
365	C	C	C	C	C	C	C	C
366	C	C	C	C	C	C	C	C
367	C	C	C	C	C	C	C	C
368	C	C	C	C	C	C	C	C
369	C	C	C	C	C	C	C	C
370	C	C	C	C	C	C	C	C
371	C	C	C	C	C	C	C	C
372	C	C	C	C	C	C	C	C
373	C	C	C	C	C	C	C	C
374	C	C	C	C	C	C	C	C
375	C	C	C	C	C	C	C	C
376	C	C	C	C	C	C	C	C
377	C	C	C	C	C	C	C	C
378	C	C	C	C	C	C	C	C

ANEXO 7 – FRONTIS MUNICIPALIDAD DE BARRANCA.





Dr. ALFREDO EDGAR LOPEZ JIMENEZ
ASESOR

M(o) JORGE ANTONIO SÁNCHEZ GUZMAN
PRESIDENTE

Dr. CARLOS ENRIQUE BERNAL VALLADARES
SECRETARIO

M(o). WILLIAM JOEL MARIN RODRIGUEZ
VOCAL

