



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión documental y calidad del servicio de atención
al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento
de salud, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Solari Godiño, Carella Valerie (orcid.org/0000-0002-5575-0891)

ASESORA:

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

CO-ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios por ser guía constante en mi camino, a mis padres y hermanos que me han brindado día a día todo su apoyo, comprensión, confianza y me dan la fortaleza necesaria para salir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a mis docentes y en especial a mi asesora Mtra. María Soledad Alza Salvatierra, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Página
Tabla 1	Frecuencias de la variable gestión documentaria 22
Tabla 2	Frecuencias de dimensiones de la variable gestión documentaria 23
Tabla 3	Frecuencias de la variable calidad del servicio 25
Tabla 4	Frecuencias de las dimensiones de la variable calidad del servicio 26
Tabla 5	Correlación entre gestión documentaria y calidad del servicio 29
Tabla 6	Correlación entre recepción documentaria y calidad del servicio 30
Tabla 7	Correlación entre emisión documentaria y calidad del servicio 31
Tabla 8	Correlación entre archivo documentario y calidad del servicio 32
Tabla 9	Correlación entre despacho documentario y calidad del servicio 33
Tabla 10	Operacionalización de la variable gestión documentaria 54
Tabla 11	Operacionalización de la variable calidad del servicio 55
Tabla 12	Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos 66
Tabla 13	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov 68

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión documental estuvo conformado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad del servicio por 25 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión documental se relaciona directa y significativamente con la variable calidad del servicio, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,680 ** con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada señalando que la relación entre las variables es positiva moderada.

Palabras clave: gestión documental, calidad de servicio, gobierno digital.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between document management and the quality of the child and adolescent abuse care service in a health facility, Lima, 2022. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design. , correlational. The sample consisted of 80 administrative workers. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the document management variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the quality of service variable by 25 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the investigation determined that the document management variable is directly and significantly related to the service quality variable, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.680 ** with a calculated p_value of 0.000, which allowed the verification of the proposed hypothesis, indicating that the relationship between the variables is moderately positive.

Keywords: document management, quality of service, digital government.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de países y sus administraciones públicas están comprometidos en facilitar a los ciudadanos el acceso a los diferentes trámites que realizan, para ello apoyan sus procesos a través de herramientas técnicas para agilizar o reducir los tiempos de dichos procesos mediante el uso de archivos electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y hacer efectiva y eficiente la gestión documentaria; la aplicación de políticas de uso de archivos electrónicos y la aplicabilidad de estándares y buenas prácticas internacionales (Català y Penalva, 2020).

La gestión documental es una necesidad de los ciudadanos que se ve envuelta en trámites engorrosos y demoras en la atención; y al mismo una prioridad para los gobiernos constituyendo una meta en sus políticas públicas para el mejoramiento en la atención al ciudadano (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2019). Debido a ello, los gobiernos han iniciado los procesos para la transformación digital de todos los servicios públicos. Al igual que las empresas privadas, la implementación de la gestión documental marca la ruta de la digitalización hacia cero papel y la mejora de los procesos administrativos (Porrúa et al., 2019).

En Latinoamérica, diversos países han logrado avances importantes en este aspecto, como Uruguay donde se han logrado significativos avances en transformación digital y el gobierno abierto en distintos sectores del gobierno como reporta el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020). Al igual que en Chile donde las políticas públicas respaldan la transformación digital para lograr una gestión documental digitalizada y sin uso de papel.

En Perú, la problemática de la gestión documental se ha abordado mediante un modelo de gestión documental (MGD) según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI cuyo propósito era optimizar el flujo de intercambio de documentos, sin embargo, a la fecha los costos y tiempos involucrados en la gestión de los documentos no han presentado reducciones significativas. También ese mismo año, mediante el Decreto Legislativo N° 1310-2017, el Perú asume el compromiso para la implementación de la digitalización, colocando al país en la ruta del gobierno digital. A pesar de los esfuerzos realizados,

las deficiencias se hicieron presentes en tiempos de pandemia. Durante la pandemia, las entidades públicas tuvieron que realizar gestiones para la realización de trabajo remoto, enfrentando nuevas problemáticas como la atención de requerimientos con archivos incompletos, y un personal adaptándose a esta nueva forma de trabajo y en distintas modalidades que afectaron la gestión documental en el sector público y también privado (Huamán y Zamudio, 2020).

Las estrategias empleadas por los gobiernos para mejorar la gestión pública y brindar una mejor atención a la ciudadanía implican la realización de diversas reformas, no obstante, la calidad de servicio sigue siendo un tema crítico. Diversos estudios reportan cifras que muestran una mayoría de usuarios insatisfechos en vista que el servicio no alcanzó a cubrir sus expectativas ni sus necesidades. Según los reportes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Oce, 2020) más del 60 % de la ciudadanía a nivel global se muestra insatisfecha respecto a la gestión pública realizada en sus países.

En el contexto nacional se aprecia que la ciudadanía muestra su insatisfacción respecto a los servicios públicos por la cantidad de reclamos en contra de distintas entidades públicas, esta evaluación negativa es considerada como una oportunidad para la optimización de los servicios que brindan las entidades públicas (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021). En este sentido, es necesario analizar la problemática en torno a la transformación de la gestión pública, para identificar las deficiencias en los servicios y diseñar la estrategia para cubrir las necesidades ciudadanas y en consecuencia mejorar la satisfacción ciudadana (Fariño et al., 2018)

En el contexto local, la investigación se realizó en el servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en salud ubicado en las instalaciones de un establecimiento de salud en Puente Piedra, Lima. La entidad brinda servicios a una población vulnerable. Las políticas públicas en torno a la protección a la población vulnerable buscan estrechar las brechas existentes en la atención en salud en las áreas urbanas, para mejorar la calidad del servicio prestado, lograr una mayor cobertura y mejorar la calidad de vida de niños y adolescentes que acuden por atención al módulo. En el hospital, se han venido realizando esfuerzos para optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio de atención, en especial en

la gestión de la documentación, para agilizar el acceso a la información oportuna, la organización de la información y los protocolos de seguridad por constituir la información un carácter confidencial, destacando el valor de la implementación de tecnologías digitales en la reducción de información evitando su duplicidad y la generación de documentos innecesarios que trae consigo otros problemas como el almacenamiento, la organización, el control, el acceso a la información. En ese sentido es importante conocer la percepción de los usuarios del servicio respecto a la gestión documentaria y la calidad de la atención del servicio.

Lo expuesto conduce a la formulación de la pregunta investigación siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022? Siendo las preguntas específicas formuladas en coherencia con las dimensiones de la variable: a) ¿Cuál es la relación de la recepción documentaria, la emisión documentaria, el archivo documentario y el despacho documentario; y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022?

La investigación se justifica teóricamente porque permite acceder a conocimientos que implican normas, decretos y leyes aplicadas en torno a la gestión documentaria y calidad, que sustentan el presente estudio. Justificación metodológica, porque los investigadores pueden encontrar útil el presente estudio en cuanto a los aspectos metodológicos comprendidos en él, como el diseño de los instrumentos de recolección, validados y fiables, que han facilitado la toma de datos de la muestra, haciendo factible su aplicación en nuevos estudios. Justificación práctica porque los resultados obtenidos son de utilidad para los grupos de interés y para futuros investigadores.

El estudio plantea objetivos principales y secundarios, en ese sentido, el objetivo general de la investigación se enuncia de la siguiente manera: Determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en un módulo de atención al maltrato infantil y del adolescente en salud, Lima, 2022. Y los objetivos específicos: Determinar la relación entre la recepción documentaria, la emisión documentaria, el archivo documentario y el despacho documentario; y la calidad

del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Las hipótesis planteadas en la investigación son de carácter general y específico. La hipótesis general infiere que: La gestión documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022. En tanto que las hipótesis específicas infieren que: La recepción documentaria, la emisión documentaria, el archivo documentario y el despacho documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022

II. MARCO TEÓRICO

En el marco internacional se realizaron diversos estudios referentes a la gestión documental y la calidad del servicio, entre ellos, se ha considerado a Hertzum et al. (2022) investigaron las implementaciones a gran escala de archivos electrónicos desarrollados en Epic que se realizaron en Dinamarca y Finlandia determinando los niveles de percepción de los profesionales de la salud en cuanto a su satisfacción en el uso de Epic. La investigación fue cuantitativa, descriptiva-comparativa con la participación del personal de salud de ambos países. Los datos se recopilaron mediante encuestas aplicadas a los usuarios e informes de evaluación. Los resultados mostraron que la implementación de Epic en los centros de salud de Dinamarca y Finlandia presentaron dificultades en su uso después de cinco y tres años, respectivamente, desde su puesta en marcha. En el primer país se recibieron fuertes críticas debido a la complejidad de la realidad, se realizaron los ajustes necesarios en la usabilidad, capacidad de respuesta reflejado en un nivel de insatisfacción con el sistema del 32% de usuarios. En el segundo país, los usuarios mejorías en el rendimiento técnico, pero en cuanto a la usabilidad y soporte mostraron niveles bajos, donde el 12% de los usuarios se muestran de acuerdo con la accesibilidad de la información y el 35.5% consideran una mejoría en la calidad de la atención. Los autores concluyeron que las percepciones posteriores a la implementación fueron menores que las percepciones esperadas, y esto debido a que las percepciones solo podían medirse tras la puesta en marcha, evidenciando una actitud reactiva de los usuarios lejos de ser proactivos y buscar los beneficios.

Liaw et al. (2018) ante la carencia de información respecto a los procedimientos de ingreso de datos al sistema en la atención clínica, se propuso mejorar la comprensión de las asociaciones clínicas y los factores económicos, sociales, educativos, geográficos de la población en condiciones de pobreza que dificultan el disponer de la información suficiente y necesaria para asegurar condiciones de calidad en su atención.

García (2021) realizó un estudio para determinar el cumplimiento de las normativas archivísticas en la implementación de la gestión documental en una empresa colombiana. Se evaluaron el seguimiento de las normativas en la implementación del sistema de gestión de la documentación, la organización de

los datos, la priorización de los mismos con el propósito de garantizar la calidad del servicio. Concluyeron que el sistema de gestión de los documentos se ajusta a las normativas vigentes del archivo lo cual facilita su codificación, almacenamiento y salvaguarda de los documentos.

Cabrera (2021) diseñó un modelo para realizar ajustes en la estructura del proceso de gestión documental mediante el método Kaizen. El propósito del modelo es diseñar estrategias para incrementar la productividad del área de archivo y afines sobre la base de la satisfacción del usuario y del cliente. La propuesta busca alcanzar alternativas de solución en el procesamiento de archivamiento e incrementar la satisfacción de los trabajadores y generar valor para la entidad.

Almacen y Cabaluna (2021) estudiaron la relación entre la implementación de un sistemas de gestión documental electrónica, la satisfacción del usuario y la eficacia clínica en un establecimiento de salud de Filipinas y los efectos de la transformación digital en el área de salud. Emplearon métodos mixtos, técnicas de observación y encuesta, se contó con una muestra de los usuarios de las islas del archipiélago entre pobladores, médicos y pacientes. Los resultados obtenidos explican cómo las variables identificadas se relacionan entre sí: el EDMS tiene un efecto importante en la eficacia de los procesos clínicos dado que la información se encuentra sistematizada y digitalizada, y en consecuencia también en la satisfacción del usuario debido a un trabajo organizado gracias a la accesibilidad, amigabilidad y facilidad de uso del sistema.

Espinosa y Parra (2020) realizaron un estudio no experimental para establecer la asociación entre la gestión del servicio de atención y sus efectos en la calidad .de la atención al usuario. Siguieron un método descriptivo, cuantitativo, cualitativo y de campo, utilizaron la observación y la encuesta, la muestra se conformó por 382. Los resultados encontrados muestran que los factores de comodidad y funcionamiento del equipamiento, manejo financiero, amabilidad, manejo documental son percibidos con una satisfacción alta y con un nivel bueno en cuanto a la calidad del servicio. En tanto los factores tiempo de espera, distribución de turnos y la cantidad de requisitos reportaron satisfacción baja. Concluyen que una gestión adecuada contribuye en la calidad de los servicios y asegura la satisfacción del cliente.

Koptyakova et al. (2019) propusieron un sistema de información para optimizar el procesamiento de documentos en un organismo público para mejorar la atención de las necesidades de la población y en consecuencia mejorar la evaluación de los ciudadanos respecto a la eficiencia de las entidades estatales en Magnitogorsk. Mediante el uso de metodologías mixtas, sustentan soluciones prácticas basadas en TIC para el manejo y almacenamientos de grandes volúmenes de información, detectar las regularidades e incrementar la eficiencia de las autoridades y de la entidad. Los resultados muestran que entre los beneficios de la implementación tecnológica en la gestión documental se encuentra la optimización de los tiempos para la toma de decisiones e incrementa la calidad de gestión en beneficio de la población. Las desventajas se encuentran la carencia de recursos financieros, de enfoque sistémico, deficiencias en la gestión de la información, así como también el bajo nivel de conocimientos tecnológicos del personal y de la población. Los resultados muestran una baja rentabilidad (913049,28 rublos para un costo de 279 600 rublos) y un efecto real mucho mayor dado los beneficios de la implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos.

Pacheco et al. (2019) investigaron un sistema de gestión de calidad o SGC en el laboratorio de análisis clínicos del Hospital Materno Provincial en Argentina. La documentación del QMS tiene como objetivo reducir el número de indicadores SMI en un 6%. Se encontró una disminución de 11,2% a 6% para el indicador SMI con gestión documental implementada. En la puesta en marcha se fueron atendiendo diversos errores, aumentando la confianza en el análisis, el rendimiento y la eficacia. Después de implementar la gestión de documentos, el porcentaje de valores críticos comunicados al terapeuta aumentó del 20 % al 54 %. Además, el tiempo de respuesta disminuyó de 164 minutos a 125 minutos. A través de la implementación de un QMS en cumplimiento con los estándares internacionales, los procesos del laboratorio clínico mejoraron significativamente.

Entre las investigaciones nacionales encontradas cuenta el estudio de Garay (2022) quien determinó que la gestión documental se relaciona con la calidad total en un gobierno local siguiendo un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transversal y correlacional. Consideró un tamaño muestral de 30 trabajadores a

quienes se les aplicaron dos cuestionarios validados. Los resultados mostraron valores $p < 0.05$ y $r = 0.615$, concluyendo que la relación es significativa positiva media, donde la gestión documental es un elemento indispensable para alcanzar mayores niveles de calidad.

Chavez (2022) determinó el grado de asociación entre gestión documental y calidad de servicio en un organismo público. El autor siguió la ruta cuantitativa, básica, descriptiva y no experimental, correlacional, de corte transversal. Realizada con la participación de 120 usuarios quienes respondieron dos cuestionarios validados y con confiabilidad demostrada. Los resultados encontraron que el 36.7% de los usuarios encuentra que la gestión documental es deficiente y el 47.5% que la calidad de servicio es regular. El análisis inferencial se encontraron valores de $r = 0,832$; $p < 0,05$. Concluyó que la relación existente entre las variables estudiadas es significativa y alta.

Tejada (2022) estudió como la gestión documental se vincula con el servicio al público en una entidad de gestión local. La metodología empleada comprende un tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Los 145 trabajadores conformantes de la muestra respondieron un cuestionario. Encontrando que la un 47% opina que la gestión documental es regular y un 59% que el servicio al usuario es regular, una correlación $r = 0.808$, y $p\text{-valor} = 0.000$. Concluyeron que las variables se asocian en un nivel alto.

Calle (2021) determinó que el sistema de gestión documental tiene una vinculación con la satisfacción de los usuarios internos de un gobierno local. El estudio se desarrolló bajo el paradigma positivista con metodología cuantitativa; descriptivo y correlacional. Los 53 trabajadores respondieron dos cuestionarios validados y comprobada confiabilidad. Los resultados mostraron que $\text{Pearson} = 0.649$ y $p = 0.000$. Se concluyó que, ante un sistema de gestión documental eficiente, los usuarios se mostraron satisfechos con un grado de correlación moderada.

Ramírez (2021) determinó que la gestión documental se vincula con la satisfacción del administrado de un organismo público. Las características metodológicas del estudio indican un tipo no experimental, descriptivo,

correlacional. Los cien trabajadores que conformaron la muestra respondieron un cuestionario validado. Los resultados mostraron valores de $\rho=0.698$, $p<0.01$ concluyendo que la correlación entre las variables es directa positiva y significativa, de grado moderado.

Promin y Suriyachai (2019) afirman que la mayoría de los registros médicos requieren una recuperación y almacenamiento rápidos, de allí la importancia de contar con un sistema de gestión de documentos médicos, sobre esta necesidad presentaron su propuesta: el modelamiento de un sistema de gestión documental con requisitos básicos como disponer de un servidor de base de datos en lugar de un servidor FTP para transferir registros hacia y desde el sistema de gestión. Dado que la información se almacena en una base de datos, este sistema utiliza el reconocimiento óptico de caracteres y códigos de barras para identificar los documentos antes de cargarlos. Se probaron dos aspectos de este sistema: el tiempo que tomó enviar los datos desde el servidor de la base de datos a una ubicación diferente y viceversa. Para probar la efectividad de su propuesta utilizaron el modelo de los sistemas de información de DeLone y McLean para crear un cuestionario para la recopilación de información de las bases de datos de sus sistemas y los protocolos de transferencia de archivos. Los resultados mostraron que la base de datos transfiere los archivos descargados 10 veces más rápido que los que se transfieren a través de FTP. Del mismo modo, los archivos transferidos a través de FTP descargaron archivos 20 veces más rápido que los que se transfirieron a través de la base de datos. Los usuarios indicaron a los cuestionarios que estaban satisfechos con el sistema propuesto. Concluyendo que el sistema propuesto es más eficiente y mejor que las alternativas disponibles.

El estudio se sustenta en los enfoques conceptuales en torno a las variables. La gestión documental se entiende como el colectivo de procesos que permiten sistematizar acciones de control de la información que comprende la creación, recepción, almacenamiento, acceso, organización y preservación de los documentos que se generan en los procesos administrativos (Pérez et al., 2021).

Camilo-Momblanc y Castro-Milan (2021) señalan que la gestión documental no es algo nuevo, el término se presentó en Estados Unidos en los años treinta y también mencionó que no nos estamos refiriendo a una ciencia novedosa. Por su

parte, Velázquez et al. (2018) sostiene que una entidad bien organizada establece sus procesos con un mínimo de control para evitar dificultades en el ciclo de la documentación, salvaguardando la calidad, autenticidad y veracidad del documento. Por su parte, Martínez y De Mingo (2018) puntualizan sobre la gestión de la documentación, que es la agrupación de operaciones y técnicas archivísticas involucradas en los procesos de gestión, desde la creación de un documento, su transferencia, almacenamiento y destrucción. Mientras que Soria y Diaz (2020) la definen como la normativas técnicas y prácticas involucradas en la administración de documentos que se generan en una entidad que comprenden los procesos de recuperación de datos, la organización de su almacenamiento y su ciclo de vida, como también los procesos de conservación y seguridad.

Un sistema de gestión documental (SGD) facilita acceder de manera oportuna a la información, sistematiza numerosos volúmenes de información, evitando la duplicidad de datos, facilitando el acceso y recuperación de la información, resguardando la veracidad e integridad de la información mediante controles sistemáticos en cada etapa del ciclo documentario (Pérez et al., 2021).

Para Stewart y Ken (2020) un SGD se encarga de los procesos de creación, uso, mantenimiento, almacenamiento, salvaguarda y eliminación de documentos, optimizando el mantenimiento de los registro y estableciendo los lineamientos de control.

La gestión documental es una necesidad con prioridad de ser atendida por los organismos del Estado, de esa forma se optimizan los procesos que se realizan en cada servicio, asegurando su eficiencia, reducción de costo y optimización de recursos, y calidad (Ayaz y Yanartaş, 2020).

Los aspectos técnicos de la gestión documental requieren de bases de datos ordenadas, en estricta vigilancia del cumplimiento de estándares y protocolos, y en constante verificación y control (Pysarenko et al., 2019). El almacenamiento de los documentos obedece a jerarquías y prioridades según la importancia de estos para la gestión, realizando procesos de mantenimiento y actualización para facilitar su acceso y uso en las labores, trámites o servicios propios del quehacer de la entidad (Ab Aziz et al., 2018). La creación de sistemas de gestión de documentos sigue una serie de procesos que van de la creación de documentos hasta la organización del

trabajo en su almacenamiento departamental. Los métodos de gestión de registros se logran de forma óptima bajo el enfoque sistemático para la organización de la gestión documental, el cual debe contemplar los diferentes procesos de creación, procesamiento, almacenamiento y uso de documentos en las organizaciones a lo largo de su ciclo de vida (Bykova and Kukarina, 2019).

Los beneficios de la gestión documental se centran en las soluciones eficaces para atender las necesidades de la entidad garantizando que la información sea gestionada de forma óptima haciendo uso racional de los recursos institucionales en un contexto de seguridad de los sistemas (Ab Aziz et al.2019). Un SGD ofrece la ventaja de reducir los tiempos en el procesamiento y gestión de la información, para un acceso y recuperación de documentos con rapidez, por tanto, es prioritario que la recepción de los documentos, almacenaje y distribución de la información (Abbasova, 2020). La gestión documental se convierte en una herramienta para mejorar el servicio que se brinda al ciudadano, siendo la transformación digital el soporte necesario en la gestión de los documentos (Ab Aziz et al., 2020 y Zainal & Husin, 2020).

Los profesionales en el campo de la salud y otros pueden minimizar las pérdidas de papel que experimentan cambiando a un sistema de gestión de documentos digitales o DMS mediante la implementación de diversas tecnologías que ayudan a los profesionales a llevar sus negocios a un mundo sin papel. Una alternativa son los archivadores y sistemas de archivo que utiliza documentos digitales para organizar y almacenar información. Para recuperar datos de documentos, los desarrolladores de OCR necesitan escanear, etiquetar e indexar su trabajo, siguiendo las metodología adecuada para salvaguardar la originalidad de la información (Ugale et al., 2017).

El marco normativo de la Gestión documental, el Estado se encarga de brindar seguridad y protección de la documentación mediante la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por la Ley N° 31465, del 04 de mayo de 2022 con el propósito de variar las normas para la recepción documental digital y la presentación de escritos. El Decreto Legislativo N° 1310 aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, respecto a la interconexión de los sistemas de trámite documentario de las entidades públicas,

que determina los lineamientos para el intercambio interinstitucional de documentos digitales mediante el uso de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) administrado por la Secretaría de Gobierno Digital (D.L. N° 1310, 2017).

El MGD conforma un marco de referencia en base a componentes interrelacionados para el establecimiento de políticas y propósitos de la gestión documental y señala responsabilidades para su implementación y mantenimiento facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y uso, e intercambiando las comunicación entre los diferentes sistemas de gestión documental en las organizaciones públicas. información precisa (D.L. N° 1310, 2017).

Las dimensiones consideradas parte de la gestión documental se definen de acuerdo con cuatro procesos especificados en la Resolución N° 001-PCM/SEGD, 2017, como se detalla a continuación: el primer componente es la Recepción, que comprende disponer un mínimo de lineamientos como son los puntos de recepción de documentos, documentos electrónicos en los SGD, digitalización de documentos físicos, procesos para revisar y verificar documentos internos, y provenientes de otras entidades; y de las disposiciones legales.

El segundo componente es la Emisión, que considera el cumplimiento de los criterios de generación de documentos y firma digital reduciendo progresivamente los procesos de la digitalización, establecer los formatos aplicables según tipo de archivo, emisión de documentos en los tiempos reglamentarios y considerar las excepciones de acuerdo con la norma.

La tercera dimensión es el proceso de Archivo, comprende el soporte de la documentación física y electrónica desde su elaboración hasta su disposición final. Para tales fines se debe disponer de procesos definidos para organizar, describir, seleccionar y preservar documentos y servicios archivísticos, así como la valoración de los documentos (permanente o temporal). También la implementación de procedimientos para la conservación de los documentos de ese modo se facilita la migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica, la accesibilidad y recuperación de los documentos.

El cuarto componente es el Despacho, comprende las actividades que garanticen que los documentos en papel o digitales lleguen a su destino, de forma íntegra según sea el requerimiento, establecer los mecanismos de control que

verifiquen el proceso de recepción, incluyendo las excepciones que impidan el normal despacho documental.

Respecto a la variable calidad de servicio, se han considerado teorías como los postulados de Chacon y Rugel (2018) sobre el mejoramiento de la calidad bajo el enfoque todos los elementos de la entidad son elementos importantes de la calidad total de la organización. De acuerdo con Juran, la calidad total, se conforma con la interacción de tres ejes: planificación, control y mejora de la calidad. De igual modo, Deming definió la calidad en términos de costo (producción) orientado a las empresas productivas. La calidad también se puede considerar en términos de tiempo como las empresas de servicios. Indistintamente del tipo de empresa, la calidad se expresa en la puntualidad en que se brinda el bien o servicio, la oportunidad y personalización.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha formalizado los estándares que mide la calidad de un producto. Es por esto que son evidentes las diferencias entre una empresa que trabaja en esos estándares de otras que no lo hacen, no consideran opciones externas, no están actualizadas, es decir, no ofrecen alta calidad (Benzaquen de las Casas, 2018). La estandarización puede mejorar la calidad de los servicios, productos y percepciones. También es necesario en hospitales, escuelas públicas y otras instituciones. Esto se debe a la cantidad de personas que necesitan atención médica en el Perú. En concreto, Jones et al. (2021) sugirieron que la atención médica debe ampliarse para incluir factores intangibles que afectan la calidad de la atención.

Bruno et al. (2017) explica que la calidad de la atención se relaciona con la valoración de los servicios de salud por parte de sus usuarios. Esto se debe a que afecta su capacidad para realizar necesidades básicas o priorizar sus expectativas, así como la capacidad de los administradores o cuidadores para tener una comprensión intuitiva de su propio cuerpo. Los usuarios también valoran el nivel de conciencia y percepción adquirido a través de la experiencia personal. Para que se considere satisfactorio, un producto o servicio debe satisfacer tanto las necesidades actuales como las psicológicas. Además, estas necesidades deben ser lo suficientemente significativas para que el consumidor las perciba como

importantes. Debido a esto, se supone que los usuarios califican el valor de los servicios de atención médica en función de la satisfacción que brindan.

Suárez et al. (2019) sostiene que la calidad de servicio consiste en el conjunto de acciones conducentes a satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario conforme a las expectativas que tiene sobre el bien o servicio, con el soporte de manuales de los procesos y las mediciones adecuada para determinar el logro de los estándares establecidos.

Huanca-Frias et al. (2021) por su parte consideran que la calidad del servicio se construye con la participación de todos los miembros de la entidad y además considera que se requiere una atención individualizada, brindada con eficacia por los trabajadores, en concordancia con los objetivos institucionales y así cubrir las expectativas de los usuarios.

Ibarra y Rúa (2018) sostienen que los indicadores de calidad que se consideran para evaluar el nivel de calidad de servicio son: amabilidad, prontitud, presentación personal, respeto, cortesía, diligencia, calidez humana, habilidades para la resolución de conflictos y comunicación efectiva, entre otros que permiten brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.

En la medición de la variable se ha considerado el modelo multidimensional desarrollado por Parasuraman et al. (citados en Araujo y Lopez, 2022) en base a la percepción del usuario. SERVQUAL permite conocer las opiniones de los usuarios respecto al servicio o producto que esperan recibir y su opinión respecto al producto o servicio que ha recibido a comprender las opiniones de los usuarios y poder realizar mejoras en base a sus sugerencias.

La primera dimensión es la efectividad, entendida como el bienestar que se produce en un usuario frente al servicio adquirido en condiciones de seguridad, discreción y confiabilidad durante todo el proceso de atención (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). En la prestación del servicio, son factores importantes el profesionalismo y la puntualidad para determinar la calidad de este. La confiabilidad se desarrolla cuando el servicio se realiza en el tiempo pactado o menos, no se presentan errores y una oportuna atención frente a las dificultades o necesidades de los usuarios (Larios, 2020).

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta entendida como la disponibilidad de recursos humanos idóneos y necesarios en la prestación de un servicio, de modo que se asegure que el servicio se brinde en las mejores condiciones, con rapidez y efectividad (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). Esta dimensión está vinculada al profesional o personal a cargo de brindar el servicio quienes se encuentran de cara al cliente, de allí la importancia de constituir un soporte básico para el usuario (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). La entidad debe disponer los recursos necesarios e idóneos para otorgar al cliente una experiencia satisfactoria, como los recursos humanos competentes, con conocimientos sólidos de los servicios, capacidad de comunicación efectiva y capacidad de solucionar conflictos para brindar apoyo a los clientes para acceder a los servicios que requieran con prontitud, con un tiempo de respuesta corto, haciendo lo posible de superar las expectativas del cliente para asegurar de ese modo mejor calidad de atención (Rodríguez et al., 2022).

La tercera dimensión es la seguridad que se entiende como las competencias y cualidades de los trabajadores para transmitir a los clientes la certeza de la decisión tomada en adquirir el bien o servicio (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). Se expresa en las habilidades sociales, confiabilidad, honestidad e integridad del trabajador que le permiten desarrollar un sentimiento de confianza en el cliente, y también en su nivel de conocimientos de los servicios que se brindan en la entidad, que le permiten potenciar las ventajas para generar confianza en el cliente. Rivera et al. (2019) sostiene que este sentimiento de seguridad que el trabajador genera en el usuario es un factor esencial para la solución de cualquier problema que pudiera surgir con el servicio brindado. Conviene a la entidad considerar las necesidades del usuario, aquello que mayor satisfacción le produce y demostrar un interés genuino en el cliente, puesto que la seguridad depende de la ausencia de dudas o riesgos, que pueden ser monetarios, legales, físicos (Castro et al., 2020).

La cuarta dimensión es la empatía, que se define como la capacidad del trabajador de reconocer las emociones y los sentimientos de los usuarios, desde un enfoque social, para generar una emoción menos dependiente de la persona, señalar los rasgos característicos de una situación o contexto de manera holística

y multidimensional (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). La empatía tiene el propósito de brindar una atención personalizada y gratificante, se vincula directamente con la empatía y seguridad, y requiere de un sentido de compromiso con el usuario para atender sus requerimientos (Friestino et al., 2020).

La cuarta dimensión corresponde a los elementos tangibles que comprenden la infraestructura, equipamiento, materiales, recursos informativos y recursos humanos, que son percibidos de forma visual por los usuarios lo que determina su percepción sobre la calidad del servicio, de allí que es necesario el mantenimiento y conservación para asegurar que esa percepción sea positiva (Castillo et al., 2020). Los establecimientos deben mantenerse en buen estado para que los usuarios se sientan seguros. Condiciones como aseo, orden, buena apariencia, la presentación del personal, entre otros factores, son necesarios para comodidad que se ofrece al usuario del servicio (Arifine et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación básica se caracteriza por ofrecer un conjunto de conocimientos científicos que permiten fundamentar la investigación de las variables para conocer sus características y comportamientos en el contexto donde se desarrolla e incrementar dicho conocimiento (Sánchez et al., 2018). Este estudio se ajusta al tipo básico y no pretende una aplicación práctica de dichos conocimientos.

El diseño de investigación corresponde a la secuencia de pasos a seguir en la investigación y puede contar con la intervención o no del investigador (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este caso, el diseño fue no experimental, dado que no se han manipulado las variables, solo se describieron sus comportamientos y características. Asimismo, el estudio corresponde a la toma de datos transversal, dado que los instrumentos se aplicaron una vez en los elementos de la muestra.

El alcance de la investigación es correlacional, porque el propósito fue determinar la relación entre las variables estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La investigación siguió una ruta cuantitativa, donde el propósito que se persigue es la medición de las variables, para ello hacen uso de la Estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Gestión documental

Definición conceptual

Es el conjunto de procesos que permiten sistematizar acciones de control de la información que comprende la creación, recepción, almacenamiento, acceso, organización y preservación de los documentos que se generan en los procesos administrativos (Pérez et al., 2021).

Definición operacional

La gestión documental se operacionaliza al dividirse en sus cuatro componentes: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho de documentos para favorecer su medición se aplicó un cuestionario con opciones policotómicas, de escala ordinal. Ver Anexo 3.

3.2.2. Variable Calidad del servicio

Definición conceptual

La calidad del servicio se construye con la participación de todos los miembros de la entidad y además considera que se requiere una atención individualizada, brindada con eficacia por los trabajadores, en concordancia con los objetivos institucionales y así cubrir las expectativas de los usuarios (Huanca-Frias et al., 2021).

Definición operacional

La calidad del servicio se operacionaliza al dividirse en sus cinco componentes: Efectividad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles para favorecer su medición se aplicó un cuestionario con opciones policotómicas, de escala ordinal. Ver Anexo 3.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población objetivo de la investigación es el grupo de personas que el estudio pretende examinar o tratar (Majid, 2018).

En esta investigación la población se conformó por 80 trabajadores administrativos del establecimiento de salud en estudio.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores administrativos del área de salud, nombrados y contratados en el año 2022.
- Trabajadores participaron de forma voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con permisos o licencias al momento de iniciar la investigación.

Unidad de análisis

Trabajadores administrativos de un establecimiento de salud.

La muestra del estudio estuvo conformada por los 80 trabajadores administrativos del establecimiento de salud, que conforman el total de la población, en razón de ello no se ha considerado muestra ni muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la recopilación de la información se utilizan diversos procedimientos que sistematizan los datos de la muestra que cumplen un determinado objetivo, que se denomina técnica. La técnica que se utilizó en el presente estudio es la encuesta que es una de las técnicas preferidas de los estudios en ciencias sociales (Sánchez et al., 2018).

Instrumentos

Son las herramientas que permiten recoger los datos de forma organizada. El cuestionario es la herramienta que permite recoger información de forma masiva (Sánchez et al., 2018).

En este estudio se utilizaron dos cuestionarios, para la medición de la variable gestión documental se aplicó un cuestionario conformado por 20 ítems construido en base al Modelo de Gestión Documental (D.L. N° 1310, 2017). Ver anexo 3.

Para medir la calidad entre vicios se utilizó un instrumento conformado por 25 ítems en base al modelo de Parasuraman et al. (citados en Araujo y Lopez, 2022). Ver anexo 3.

Validez

Los instrumentos se someten a un proceso de verificación de coherencia interna para determinar cuándo un instrumento cumple con el propósito para el que fue elaborado (Valderrama y Jaimes, 2019).

En este estudio se ha realizado la validez de contenido que permite comprobar que los ítems incluidos en cada cuestionario cumplen con los criterios

de pertinencia, relevancia y claridad. Esta evaluación ha sido realizada por expertos. Ver anexo 4.

Confiabilidad

La aplicación de un cuestionario requiere de una previa prueba piloto para determinar que el uso repetido de un instrumento en una población con características comunes obtiene resultados similares (Valderrama y Jaimes, 2019).

En este estudio se ha realizado una prueba piloto con la participación de 20 trabajadores determinando una confiabilidad alta. Ver anexo 5.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de la información se siguió una secuencia de pasos que a continuación se van a detallar:

Primero, se solicitó la autorización para el desarrollo de la investigación en la entidad presentando una solicitud dirigida al director de la establecimiento de salud.

Segundo, vez otorgada la mencionada autorización, se realizaron llamadas y visitas a los trabajadores para conformar la muestra explicándoles el objetivo de la investigación para motivar su participación.

Tercero, se aplicaron los cuestionarios a todos los elementos de la muestra previo envío de los mismos, utilizando formatos digitales, las respuestas brindadas por los encuestados, se almacenaron en una base de datos de Google.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el desarrollo de esta investigación los datos recolectados se procesaron mediante dos tipos de análisis. El primero de ellos fue el análisis descriptivo partiendo de la organización de la base de datos, de acuerdo a la baremación realizada, de modo que se presentaron las frecuencias y porcentajes alcanzados por las variables y sus dimensiones utilizando tablas y figuras.

El segundo fue el análisis inferencial, partiendo de la aplicación de pruebas no paramétricas determinadas mediante Kolmogorov Smirnov como datos que no

poseen normalidad por lo cual se utilizó la prueba rho de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

De investigación se desarrolló ciñéndose el estricto cumplimiento de los principios éticos como son la autonomía el anonimato la benevolencia la confidencialidad y el respeto de los derechos de la propiedad intelectual.

En cuanto al principio de autonomía, cada uno de los participantes hizo uso tomó la decisión informada de participar en el estudio otorgando su consentimiento.

Respecto al principio de anonimato, los cuestionarios se aplicaron de forma reservando la identidad de los encuestados.

Sobre el principio de benevolencia, la investigación responde a una necesidad de la sociedad respecto a la gestión documental y la calidad del servicio y el estudio realizado contribuye con brindar información para conocer mejor este hecho.

En cuanto al principio de confidencialidad, los datos recolectados sobre la entidad fueron usados exclusivamente para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Asimismo, se respetaron los derechos de autor haciendo las correspondientes citas y referencias dándole el crédito correspondiente a los autores.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable Gestión documentaria

Tabla 1

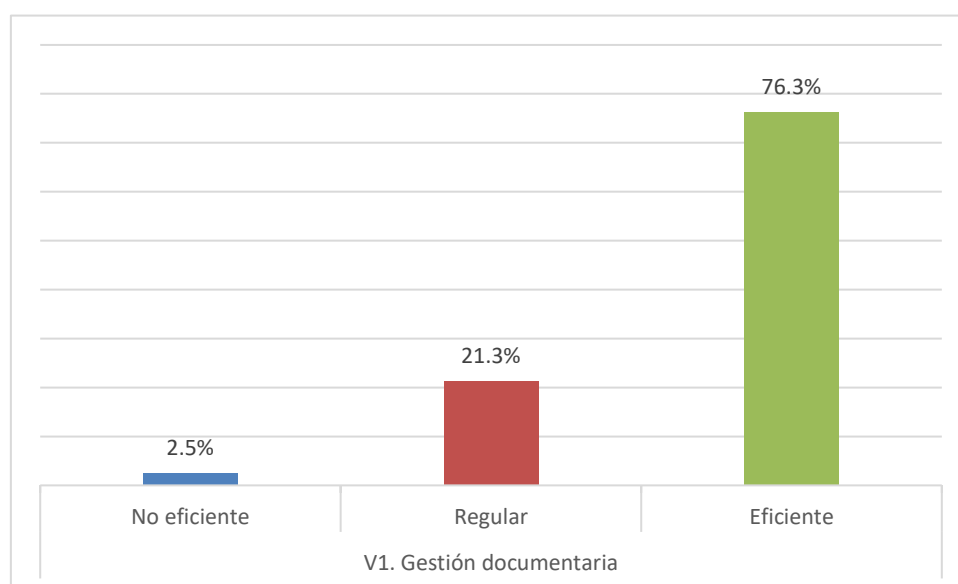
Frecuencias de la variable gestión documentaria

Variable	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
V1. Gestión documentaria	No eficiente	2	2.5%
	Regular	17	21.3%
	Eficiente	61	76.3%

Nota: n=80

Figura 1

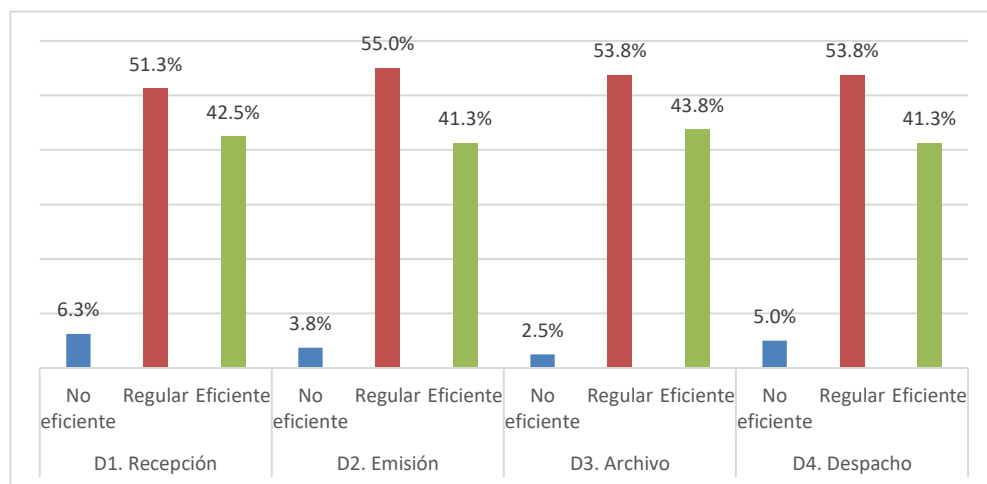
Distribución porcentual de la variable gestión documentaria



El procesamiento de los datos de la variable gestión documentaria muestran la percepción de los trabajadores como eficiente determinada por el 76.3% es decir que los encuestados consideran que los procesos de recepción emisión archivo y despacho de los documentos se realizan de forma adecuada. Mientras que el 21.3% de los trabajadores opina que la gestión documentaria es regular y un pequeño 2.5% considera que no es eficiente, como se muestra en la tabla 1 y figura 1.

Tabla 2*Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión documentaria*

Dimensiones	Niveles	Porcentajes
D1. Recepción	No eficiente	6.3%
	Regular	51.3%
	Eficiente	42.5%
D2. Emisión	No eficiente	3.8%
	Regular	55.0%
	Eficiente	41.3%
D3. Archivo	No eficiente	2.5%
	Regular	53.8%
	Eficiente	43.8%
D4. Despacho	No eficiente	5.0%
	Regular	53.8%
	Eficiente	41.3%

Figura 2*Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión documentaria*

El procesamiento de los datos de la dimensión recepción documentaria muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 51.3% es decir que los encuestados consideran que los procesos de recepción de documentos electrónicos, documentos físicos y, revisión y verificación de documentos se realizan de forma regular. Mientras que el 42.5% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 6.3% considera que no es eficiente.

El procesamiento de los datos de la dimensión emisión documentaria muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 55% es decir que los encuestados consideran que los procesos de emisión de documentos electrónicos y captura de imágenes se realizan de forma regular, es decir se encuentran en proceso de mejora. Mientras que el 41.3% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 3.8% considera que no es eficiente.

El procesamiento de los datos de la dimensión archivo documentario muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 53.8% es decir que los encuestados consideran que los procesos de organización, descripción, selección y conservación de documentos, al igual que los servicios archivísticos, y se desarrollan siguiendo las normativas establecidas; es decir, se encuentran en proceso de mejora. Mientras que el 43.8% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 2.4% considera que no es eficiente.

El procesamiento de los datos de la dimensión despacho documentario muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 53.8% es decir que los encuestados consideran que los procesos de despacho de documentos y registro de entregas se realizan de forma regular, es decir se encuentran en proceso de mejora. Mientras que el 41.3% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 5% considera que no es eficiente.

Variable Calidad del servicio

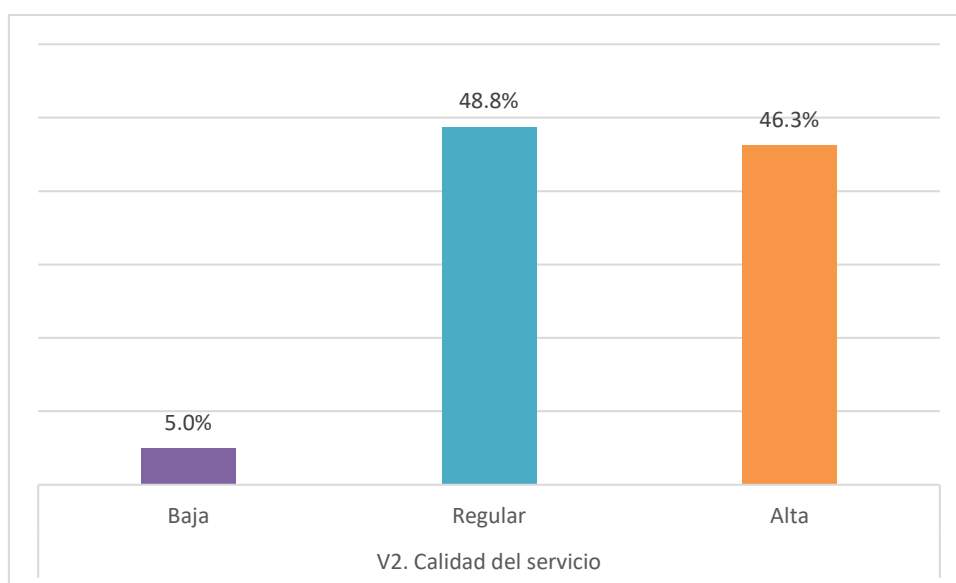
Tabla 3

Frecuencias de la variable calidad del servicio

Variable	Niveles	Porcentajes
V2. Calidad del servicio	Baja	5.0%
	Regular	48.8%
	Alta	46.3%

Figura 3

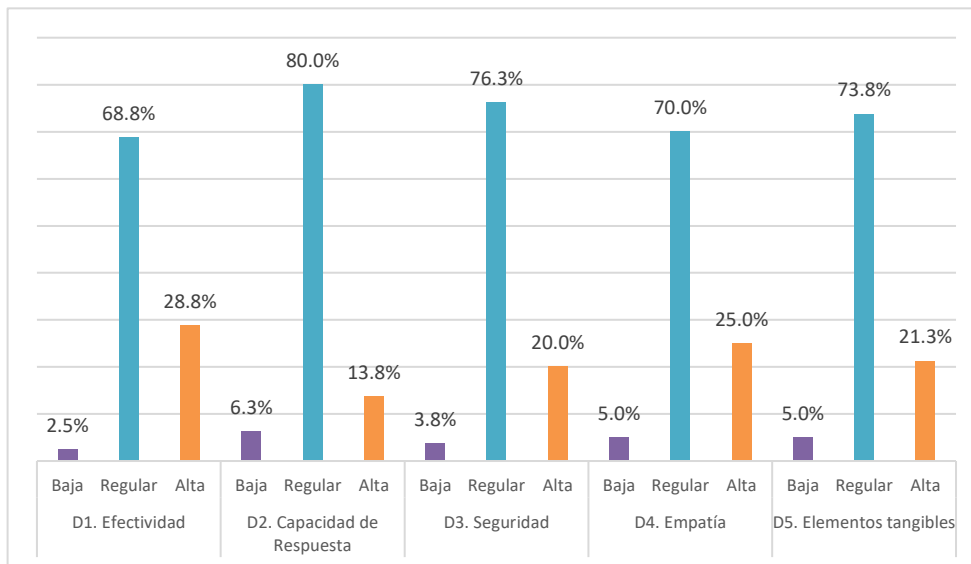
Distribución porcentual de variable calidad del servicio



El procesamiento de los datos de la variable calidad del servicio muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 48.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud, se encuentra en proceso de mejoramiento en efectividad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los componentes de la calidad de acuerdo con el modelo de Parazuraman. Mientras que el 46.3% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 5% considera que es baja.

Tabla 4*Frecuencias de las dimensiones de la variable calidad del servicio*

Dimensiones	Niveles	Porcentajes
D1. Efectividad	Baja	2.5%
	Regular	68.8%
	Alta	28.8%
D2. Capacidad de Respuesta	Baja	6.3%
	Regular	80.0%
	Alta	13.8%
D3. Seguridad	Baja	3.8%
	Regular	76.3%
	Alta	20.0%
D4. Empatía	Baja	5.0%
	Regular	70.0%
	Alta	25.0%
D5. Elementos tangibles	Baja	5.0%
	Regular	73.8%
	Alta	21.3%

Figura 4*Distribución porcentual de las dimensiones de la variable calidad del servicio*

El procesamiento de los datos de la dimensión efectividad muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 68.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto a la celeridad de los resultados, el cuidado y eficacia clínica, y la resolución de problemas, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 28.8% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 2.5% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión capacidad de respuesta muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 80% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto a las citas oportunas, personal especializado, procedimientos y tiempos de espera cortos, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 13.8% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 6.3% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión seguridad muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 76.3% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto al trabajo organizado y en equipo, prevención de accidentes, personal capacitado y atención diferenciada, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 13.8% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 3.8% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión empatía muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 70% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto al trato cordial del personal, confianza en la atención, tiempo suficiente, privacidad en la atención, consulta ágil y estructurada y ambientes agradables, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 25% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 5% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión elementos tangibles muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 73.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto a ambientes limpios, equipos modernos y señalización adecuada, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 21.3% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 5% considera que es baja.

4.2. Resultados inferenciales

El análisis de los datos se realizó utilizando pruebas no paramétricas debido a la distribución no normal de los datos. En el anexo 6 se encuentra la distribución de la normalidad.

Se establecieron los siguientes criterios para la comprobación de las hipótesis: $\alpha=0.05$; si $p_valor < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba de hipótesis general

H_i : La gestión documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H_0 : La gestión documentaria no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 5

Correlación entre gestión documentaria y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
Rho de Spearman	V1. Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: $\rho=0.680$ y $p=0.000 < 0.05$, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_valor < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor gestión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: La recepción documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: La recepción documentaria no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 6

Correlación entre recepción documentaria y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
		Coeficiente de correlación	,588**
Rho de Spearman	D1. Recepción	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: rho=0.588 y p=0.000<0.05, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa (p_valor < α) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor recepción documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: La emisión documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: La emisión documentaria no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 7

Correlación entre emisión documentaria y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
		Coefficiente de correlación	,623**
Rho de Spearman	D2. Emisión	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: rho=0.623 y p=0.000<0.05, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa (p_valor < α) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor emisión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: El archivo documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: El archivo documentario no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 8

Correlación entre archivo documentario y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación
Rho de Spearman	D3. Archivo	,698**
		Sig. (bilateral)
		.000
		N
		80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: rho=0.698 y p=0.000<0.05, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_{\text{valor}} < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor archivo documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 4

H₄: El despacho documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: El despacho documentario no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 9

Correlación entre despacho documentario y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
		Coefficiente de correlación	,752**
Rho de Spearman	D4. Despacho	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: $\rho=0.752$ y $p=0.000 < 0.05$, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_valor < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor despacho documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, los resultados encontrados en cuanto a la variable gestión documentaria mostraron la percepción de los trabajadores como eficiente determinada por el 76.3% es decir que los encuestados consideran que los procesos de recepción emisión archivo y despacho de los documentos se realizan de forma adecuada. Por otra parte el proceso de gestión de documentos no se implementa de manera efectiva en todas las partes de la institución. Tal y como afirman los autores del estudio, esto se debe a que no existe un sistema completo que mantenga los documentos organizados y bajo control. Dijeron que la gestión documental es un sistema coordinado que involucra todos los procedimientos y acciones relacionadas con la creación, recepción, organización, almacenamiento, conservación y difusión de documentos. En la práctica, esto significa mantener flujos adecuados en la institución, organizar grandes cantidades de información y mantener la información segura y protegida. Sin embargo, muchos participantes en el estudio notaron que esto no fue posible debido a la falta de programas de monitoreo de documentos enfocados.

Los resultados en cuanto a la variable calidad del servicio muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 48.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud, se encuentra en proceso de mejoramiento en efectividad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los componentes de la calidad de acuerdo con el modelo de Parazuraman.

Respecto a la variable calidad de servicio, se han considerado teorías como los postulados de Chacon y Rugel (2018) sobre el mejoramiento de la calidad bajo el enfoque todos los elementos de la entidad son elementos importantes de la calidad total de la organización. De acuerdo con Juran, la calidad total, se conforma con la interacción de tres ejes: planificación, control y mejora de la calidad. De igual modo, Deming definió la calidad en términos de costo (producción) orientado a las empresas productivas. La calidad también se puede considerar en términos de tiempo como las empresas de servicios. Indistintamente del tipo de empresa, la calidad se expresa en la puntualidad en que se brinda el bien o servicio, la oportunidad y personalización.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha formalizado los estándares que mide la calidad de un producto. Es por esto que son evidentes las diferencias entre una empresa que trabaja en esos estándares de otras que no lo hacen, no consideran opciones externas, no están actualizadas, es decir, no ofrecen alta calidad (Benzaquen de las Casas, 2018).

La estandarización puede mejorar la calidad de los servicios, productos y percepciones. También es necesario en hospitales, escuelas públicas y otras instituciones. Esto se debe a la cantidad de personas que necesitan atención médica en el Perú. En concreto, Jones et al. (2021) sugirieron que la atención médica debe ampliarse para incluir factores intangibles que afectan la calidad de la atención.

Sin embargo, la institución no monitorea si los documentos están siendo atendidos. Esto conduce a demoras irregulares tanto en la atención pública como interna. Esto causa una gran incomodidad pública. Estos resultados se respaldan en el modelo de gestión documental (MGD) según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI su propósito era optimizar el flujo de intercambio de documentos, sin embargo, a la fecha los costos y tiempos involucrados en la gestión de los documentos no han presentado reducciones significativas. También ese mismo año, mediante el Decreto Legislativo N° 1310-2017, el Perú asume el compromiso para la implementación de la digitalización, colocando al país en la ruta del gobierno digital. A pesar de los esfuerzos realizados, las deficiencias se hicieron presentes en tiempos de pandemia. Durante la pandemia, la entidades públicas tuvieron que realizar gestiones para la realización de trabajo remoto, enfrentado nuevas problemáticas como la atención de requerimientos con archivos incompletos, y un personal adaptándose a esta nueva forma de trabajo y en distintas modalidades que afectaron la gestión documental en el sector público y también privado (Huamán y Zamudio, 2020).

El estudio encontró su fundamento teórico en Velázquez et al. (2018) sostienen que una entidad bien organizada establece sus procesos con un mínimo de control para evitar dificultades en el ciclo de la documentación, salvaguardando la calidad, autenticidad y veracidad del documento. Por su parte, Martínez y De Mingo (2018) puntualizan sobre la gestión de la documentación, que es la

agrupación de operaciones y técnicas archivísticas involucradas en los procesos de gestión, desde la creación de un documento, su transferencia, almacenamiento y destrucción. Mientras que Soria y Diaz (2020) la definen como la normativas técnicas y prácticas involucradas en la administración de documentos que se generan en una entidad que comprenden los procesos de recuperación de datos, la organización de su almacenamiento y su ciclo de vida, como también los procesos de conservación y seguridad.

Un sistema de gestión documental (SGD) facilita acceder de manera oportuna a la información, sistematiza numerosos volúmenes de información, evitando la duplicidad de datos, facilitando el acceso y recuperación de la información, resguardando la veracidad e integridad de la información mediante controles sistemáticos en cada etapa del ciclo documentario (Pérez et al., 2021).

Para Stewart y Ken (2020) un SGD se encarga de los procesos de creación, uso, mantenimiento, almacenamiento, salvaguarda y eliminación de documentos, optimizando el mantenimiento de los registro y estableciendo los lineamientos de control.

La gestión documental es una necesidad con prioridad de ser atendida por los organismos del Estado, de esa forma se optimizan los procesos que se realizan en cada servicio, asegurando su eficiencia, reducción de costo y optimización de recursos, y calidad (Ayaz y Yanartaş, 2020).

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 1 determinaron que la relación entre recepción documentaria y la calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.588$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor recepción documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Resultados similares obtuvieron Koptyakova et al. (2019) quienes propusieron un sistema de información para optimizar el procesamiento de documentos en un organismo público para mejorar la atención de las necesidades de la población y en consecuencia mejorar la evaluación de los ciudadanos respecto a la eficiencia de las entidades estatales en Magnitogorsk. Mediante el uso de metodologías mixtas, sustentan soluciones prácticas basadas en TIC para

el manejo y almacenamientos de grandes volúmenes de información, detectar las regularidades e incrementar la eficiencia de las autoridades y de la entidad.

Se concuerda con los autores en las ventajas de la implementación tecnológica en la gestión documental, como la optimización de los tiempos para la toma de decisiones e incrementa la calidad de gestión en beneficio de la población. No obstante, la implementación de las tecnologías requiere inversión de recursos, y no solo monetarios, sino de capacitación del personal para el aprovechamiento.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 determinaron que la relación entre emisión documentaria y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.623$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor emisión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Estos resultados encuentran explicación en los estudios de Ab Aziz et al. (2019) quienes destacan los beneficios de la gestión documental, se centran en las soluciones eficaces para atender las necesidades de la entidad garantizando que la información sea gestionada de forma óptima haciendo uso racional de los recursos institucionales en un contexto de seguridad de los sistemas

Al igual que Abbasova (2020) afirma un SGD ofrece la ventaja de reducir los tiempos en el procesamiento y gestión de la información, para un acceso y recuperación de documentos con rapidez, por tanto, es prioritario que la recepción y emisión de los documentos, almacenaje y distribución de la información.

Se concuerda con estas afirmaciones, dado que la gestión documental se convierte en una herramienta para mejorar el servicio que se brinda al ciudadano, y la transformación digital constituye el soporte necesario en la gestión de los documentos (Zainal y Husin, 2020).

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 3 determinaron que la relación entre archivo documentario y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.698$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor archivo documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Similares resultados presentó Cabrera (2021) con un modelo para realizar ajustes en la estructura del proceso de gestión documental mediante el método Kaizen. El propósito del modelo es diseñar estrategias para incrementar la productividad del área de archivo y afines sobre la base de la satisfacción del usuario y del cliente. La propuesta busca alcanzar alternativas de solución en el procesamiento de archivamiento e incrementar la satisfacción de los trabajadores y generar valor para la entidad.

Martínez y De Mingo (2018) puntualizan sobre la gestión de la documentación, que es la agrupación de operaciones y técnicas archivísticas involucradas en los procesos de gestión, desde la creación de un documento, su transferencia, almacenamiento y destrucción.

Lo expuesto, confirma la necesidad de la implementación de sistemas que permitan la optimización de los procesos y también ofrezcan garantías para su almacenamiento, digitalizando los medios físicos y cuidando dichas evidencias.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 4 determinaron que la relación entre despacho documentario y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.752$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor despacho documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Se sostiene en el estudio de Ibarra y Rúa (2018) sostienen que los indicadores de calidad que se consideran para evaluar el nivel de calidad de servicio son: amabilidad, prontitud, presentación personal, respeto, cortesía, diligencia, calidez humana, habilidades para la resolución de conflictos y comunicación efectiva, entre otros que permiten brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.

Respecto a la hipótesis general se determinó que la relación entre gestión documentaria y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y significativa, comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor gestión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Se encontraron concordancias con las investigaciones de Garay (2022) quien determinó que la gestión documental se relaciona con la calidad total de

forma significativa positiva media, donde la gestión documental es un elemento indispensable para alcanzar mayores niveles de calidad ($p < 0.05$ y $r = 0.615$).

De igual manera, Calle (2021) determinó que el sistema de gestión documental tiene una vinculación moderada con la satisfacción de los usuarios internos de un gobierno local (Pearson=0.649 y $p = 0.000$). al igual que, Ramírez (2021) determinó que la gestión documental se vincula en grado moderado con la satisfacción del administrado de un organismo público ($\rho = 0.698$, $p < 0.01$).

A diferencia de Chavez (2022) determinó el grado de asociación entre gestión documental y calidad de servicio en un organismo público es significativa y alta ($r = 0,832$; $p < 0,05$). Mientras que, Tejada (2022) estudió como la gestión documental se vincula con el servicio al público en un nivel alto ($r = 0.808$, y $p\text{-valor} = 0.000$)

A manera de reflexión, el crecimiento de la tecnología es inevitable, y su presencia en los diversos ámbitos es algo usual, en el sector salud, la documentación médica suficiente ha sido durante mucho tiempo una fuente de controversia, y la gerencia debería administrar sus procesos para abordar el problema subyacente. Por otro lado, si el gobierno ya cuenta con un sistema para garantizar la existencia a largo plazo del país, este sistema debería usarse para garantizar la consistencia de los registros médicos de cada paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.680$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre la gestión documental y calidad del servicio es moderada y significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor gestión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
2. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.588$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre recepción documentaria y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor recepción documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
3. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.623$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre emisión documentaria y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor emisión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
4. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.698$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre archivo documentario y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor archivo documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
5. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.752$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre despacho documentario y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor despacho documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los investigadores el desarrollo de estudios en un nivel explicativo de modo que se ofrezca alternativas de soluciones prácticas a los problemas encontrados en el establecimiento de salud.
2. Se recomienda establecer los procesos que intervienen en el procedimiento de recolección de la información, estableciendo la secuencia de pasos a seguir, e incluir el proceso de sensibilización dirigido a los elementos de la muestra para motivar su participación en el entendido que la investigación es un paso en el desarrollo de la sociedad, propiciando un clima de colaboración.
3. Se recomienda realizar estudios que incluyan los factores que intervienen en la gestión documental y calidad del servicio, para un mayor conocimiento como son la transformación digital, transparencia y otros factores de interés.
4. Se recomienda a los investigadores el uso de modelos multidimensionales para asegurar las correctas mediciones de las variables de la investigación tanto para la investigación como para los instrumentos.

REFERENCIAS

- Ab Aziz, A., Yusof, Z., & Mokhtar, U. (2019). Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector- Instrument's Content Validation Using Content Validation Ratio (CVR). *Journal of Physics: Conference Series*, 1196, 1-7
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1196/1/012057/pdf>
- Ab Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced Science Engineering and Information Technology*, 8(4), 1191-1197.
<http://dx.doi.org/10.18517/ijaseit.8.4.6376>
- Ab Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2020). The Implementation Guidelines of Digital Document Management System for Malaysia Public Sector: Expert Review. *International Journal on Advanced Science Engineering and Information Technology*, 10(1), 198-204.
<https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.1.10443>
- Abbasova, V. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in Enterprises. *ScienceRise* 1(1), 32-37.
https://www.researchgate.net/publication/339674095_main_concepts_of_the_document_management_system_required_for_its_implementation_in_enterprises
- Almacen, A.M., & Cabaluna, A. (2021). Electronic Document Management System (EDMS) Implementation: Implications for the Future of Digital Transformation in Philippine Healthcare. *Journal of Computer Science and Technology Studies (JCSTS)*, 3(2). 82-90. <https://doi.org/10.32996/jcsts.2021.3.2.8>
- Araujo Romero, L. A., & Lopez Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879

- Arifine, G., Felix, R., & Furrer, O. (2019). Multi-brand loyalty in consumer markets: a qualitatively-driven mixed methods approach. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2419-2450. <https://doi.org/10.1108/EJM-07-2017-0474>
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*. 2(2), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y Empresa*, 20(35), 281- 312. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Bruno, A., Dell'Aversana, G., & Zunino, A. (2017). Customer Orientation and Leadership in the Health Service Sector: The Role of Workplace Social Support. *Perspetive* (1), 1-6. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01920>
- Bykova, T. A., & Kukarina, Y. M. (2019). Document life cycle: from creation of documents to their storage in organization. *APXEON: часопис Архива Војводине*, 2(6), 28-47. <https://arhivvojvodine.org.rs/images/stories/posebna-izdanja/ArheonBr.2.pdf#page=28>
- Cabrera Zambrano, J. F. (2021). *Propuesta de reestructuración para el mejoramiento del proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P* [Trabajo de Grado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/5646>
- Català, L., y Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): Más espejo que cristal. *Ager: Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, (29), 39-77. <http://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Calle Ríos, B. (2021). *Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021*. [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78066>

Camilo-Momblanc, L., y Castro-Milán, H. Y. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129.
<https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>

Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Castro Trejo, G. S., Vintimilla López, E. F., & Viteri Viteri, O. L. (2020). Acciones seguras y oportunas que favorecen la seguridad del paciente, en el área de medicina interna del Hospital Provincial General de Segundo Nivel Quito – Ecuador. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(30), 62–71. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss30.2020pp62-71>

Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios* 39(50), 14-23.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chavez Llanos, D.K. (2022). *Gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/95717>

Decreto Legislativo N° 1310-2017. (2017, 9 de agosto). Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gobierno Digital. Diario oficial El Peruano.
<https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>

Espinosa, J. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 42-65. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1569>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que*

se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 39(32), 22-35. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Friestino Jko, Luchini Junior D, Lange Biesek L, Marcon G, Fonsêca G.S. (2020). Comunicación y salud mental: características relacionadas con la empatía en médicas y médicos del primer nivel de atención en Chapecó, Santa Catarina, Brasil. *Salud Colectiva*, 16, 1-13. <https://doi.org/10.18294/sc.2020.3034>

Garay Bazan, H.E. (2022). *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94811>

García, E. (2021). *Procesos de gestión documental en el Centro de Administración de Documentos-CAD DE CI UNIBAN SA, sobre la base de la normatividad y política pública archivística nacional*. [Tesis, Universidad Antioquia — Colombia] Repositorio institucional. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18819>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2018.

Hertzum, M., Ellingsen, G., & Cajander, Å. (2022). Implementing large-scale electronic health records: Experiences from implementations of epic in denmark and finland. *International Journal of Medical Informatics*, 167. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104868>

Huamán, A. & Zamudio, E. (2020). *Propuesta documental autobiográfico respecto a la pandemia Covid - 19, "Puentes flotantes"*. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11728/Huaman_Zamudio_Sustentacion-caso-propuesta.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

- Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., & Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2159/4310>
- Ibarra Picón, A., & Rua Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>
- Jones, B., Kwong, E., & Warburton, W. (2021). Quality improvement made simple What everyone should know about health care quality improvement. *The Health Foundation*. www.health.org.uk/publications/quality-improvement-made-simple.
- Koptyakova, S., Zinovyeva, E., & Maiorova, T. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. *IOP Publishing*, 1333(072034). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1333/7/072034>
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Liaw, W., Krist, A. H., Tong, S. T., Sabo, R., Hochheimer, C., Rankin, J., Grolling, D., Grandmont, J., & Bazemore, A. W. (2018). Living in “cold spot” communities is associated with poor health and health quality. *The Journal of the American Board of Family Medicine*, 31(3), 342-350. <https://doi.org/10.3122/jabfm.2018.03.170421>
- Martínez, A. C., y de Mingo, A. C. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6-16. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>

- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology (URNCSST) journal*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- OECD (Organization for Economic Co-operation and Development). Improving healthcare quality in Europe Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies. 2020
- Pacheco, A.B., Zamory, E.S. y Collino, C.J.G. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público. *Acta bioquímica clínica latinoamericana*, 53(4), 511-524. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-29572019000400012&lng=es&tlng=es.
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 1-15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Promin, E., & Suriyachai, P. (2019). Improvement of Scanned Medical Document Management System. *11th International Conference on Knowledge and Smart Technology (KST), Phuket, Thailand*, 126-131, <https://doi.org/10.1109/KST.2019.8687398>.
- Porrúa, M., Lauente, M., Roseth, B., Ripani, L., Mosqueira, E., Reyes, Á., Fuenzalida, J., Suárez, F., & Salas, R. (2021). *Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo (ed.). <http://dx.doi.org/10.18235/0003245>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública. Gobierno del Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076076/GESTIO%CC%81N%20DE%20RECLAMOS.pdf.pdf>
- Pysarenko, V; Pysarenko, L., & Kantsedal, N. (2019). Application of new data formats for electronic document management in government bodies. IOP

Conference Series: Materials Science and Engineering, 568, 1-6.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/568/1/012102/pdf>

Ramírez Milla, D.G. (2021). *Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76194>

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI (2017, 9 de agosto). Presidencia del Consejo de Ministros- Secretaría de Gobierno Digital.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N__001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf?v=1567095610

Rodríguez Eguizabal, Gil de Gómez, M., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. y Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>.

Salas-Tanchiva , C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Soria Vera, K.D. y Díaz Gispert, L.I. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157-164. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157&lng=es&tlng=es.

Stewart, K., & Ken, C. (2020). Adoption of the Electronic Document Records Management System within the Public Sector in Namibia: Exploring the Challenges and Opportunities, *International Journal of Operations Management*, 1(1), 7-18.

https://www.researchgate.net/publication/346895452_Adoption_of_the_Electronic_Document_Records_Management_System_within_the_Public_Sector_in_Namibia_Exploring_the_Challenges_and_Opportunities

- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Tejada Cardenas, D.G. (2022). *Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95487>
- Ugale, M. K.; Patil, S. J., and Musande, V. B., (2017). Document management system: A notion towards paperless office. *1st International Conference on Intelligent Systems and Information Management (ICISIM)*, Aurangabad, India. 217-224. <https://doi.org/10.1109/ICISIM.2017.8122176>.
- Valderrama Mendoza, S. y Jaimes Velasquez, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos E I R Ltda
- Vargas, M. (2016). *Gestión documental*. Calameo. <http://es.calameo.com/read/0050106210216a41d7fdb>
- Velázquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Scientific electronic library online*, 39(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006
- Villar, Alejandra. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Palabra clave*, 11(1), 145. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e145>

Zainal, S., & Husin, M. (2020). 115. Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. *Applied Computing and Informatics*, 16(1/2), [https://www.137154.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/j.aci.2018.04.002/full/ pdf](https://www.137154.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/j.aci.2018.04.002/full/pdf) 47

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TÍTULO: Gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.										
AUTORA: Solari Godiño, Carella Valerle										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la recepción documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la emisión documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el archivo documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la recepción documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>b) Determinar la relación entre la emisión documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>c) Determinar la relación entre el archivo documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión documental se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La recepción documental se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>b) La emisión documental se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>c) El archivo documental se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p>d) El despacho</p>	Variable 1: Gestión documental			<p>Niveles y rangos</p> <p>No eficiente [20 - 45]</p> <p>Regular [46 - 72]</p> <p>Eficiente [73 - 100]</p>				
			Dimensiones				Indicadores	Ítems	Escala	
			Recepción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos electrónicos ▪ Documentos físicos ▪ Revisión y verificación de documentos 	1 - 5		Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)			
			Emisión	Documentos electrónicos Captura de imágenes	6 - 10					
			Archivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de documentos ▪ Descripción de documentos ▪ Selección de documentos ▪ Conservación de documentos ▪ Servicios archivísticos ▪ Normas elaboradas 	11 - 15					
			Despacho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de entrega de documentos 	16 - 20					
			Variable 2: Calidad del servicio							
			Dimensiones				Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
			Efectividad	Servicios adecuados Celeridad en los resultados Cuidado Óptimo Eficacia Clínica Resolución de problemas	1 - 5		Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)			
			Capacidad de respuesta	Citas oportunas Personal especializado disponible Exámenes disponibles Procedimientos disponibles Tiempos de espera cortos	6 - 10					
Seguridad	Trabajo organizado Personal trabaja en equipo Prevención de accidentes Personal capacitados	11 - 15								

<p>el despacho documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022?</p>	<p>d) Determinar el despacho documental y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p>	<p>documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p>		<p>Atención diferenciada</p>			
			<p>Empatía</p>	<p>Trato cordial del personal Confianza en la atención Tiempo suficiente Privacidad en la atención Consulta ágil y estructurada Ambientes agradables</p>	<p>16 - 20</p>		
			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Ambientes limpios Equipos modernos Señalización adecuada</p>	<p>21 - 25</p>		
<p>Tipo y diseño de investigación</p>		<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Método de análisis</p>	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica. Diseño: No experimental, transversal, correlacional Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo</p>		<p>Población: 80 trabajadores. Muestra: 80 trabajadores. Muestreo. Por conveniencia.</p>		<p>Variable 1: Gestión documentaria Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Calidad del servicio Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparon en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados fueron presentados en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: Se aplicó la prueba coeficiente Rho Spearman para determinar la relación entre las variables.</p>	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 10

Operacionalización de la variable gestión documentaria

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Es el conjunto de procesos que permiten sistematizar acciones de control de la información que comprende la creación, recepción, almacenamiento, acceso, organización y preservación de los documentos que se generan en los procesos administrativos (Pérez et al., 2021).	La gestión documental se operacionaliza al dividirse en sus cuatro componentes: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho de documentos para favorecer su medición se aplicó un cuestionario con opciones policotómicas, de escala ordinal.	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos electrónicos ▪ Documentos físicos ▪ Revisión y verificación de documentos 	1 - 5	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	No eficiente [20 - 45] Regular [46 - 72] Eficiente [73 - 100]
		Emisión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos electrónicos ▪ Captura de imágenes 	6 - 10		
		Archivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de documentos ▪ Descripción de documentos 	11 - 15		
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de documentos ▪ Conservación de documentos 			
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios archivísticos ▪ Normas elaboradas 			
Despacho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de entrega de documentos 	16 - 20				

Tabla 11
Operacionalización de la variable calidad del servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala	Niveles o rangos
La calidad del servicio es la capacidad de brindar atenciones de acuerdo al requerimiento del usuario. Significa utilizar las ventajas de la ciencia y tecnología sin aumentar los riesgos para la salud ni los peligros. Por tanto, lo que se busca es el equilibrio entre los beneficios y los riesgos lo cual configura el Nivel de la calidad en las prestaciones. (Rondón, 2010)	Esta variable será operacionalizada a través de 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles; ello permitió precisar en qué medida se relacionan las variables. Se aplicó un cuestionario especialmente diseñado de acuerdo a las dimensiones fijadas para la correspondiente medición.	Efectividad	Servicios adecuados Celeridad en los resultados Cuidado Óptimo Eficacia Clínica Resolución de problemas	1 – 5		
		Capacidad de respuesta	Citas oportunas Personal especializado disponible Exámenes disponibles Procedimientos disponibles Tiempos de espera cortos	6 – 10	Escala Ordinal:	Baja [25 - 57]
		Seguridad	Trabajo organizado Personal trabaja en equipo Prevención de accidentes Personal capacitados Atención diferenciada	11 – 15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Media [58 – 91] Alta [92 - 125]
		Empatía	Trato cordial del personal Confianza en la atención Tiempo suficiente Privacidad en la atención Consulta ágil y estructurada Ambientes agradables	16 - 20		
		Aspectos tangibles	Ambientes limpios Equipos modernos Señalización adecuada	21 - 25		

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de Gestión documentaria

Estimad@ colega:

Agradezco su participación voluntaria en participar de la investigación y responder los ítems del presente cuestionario de manera sincera, cuyo objetivo es obtener información sobre su percepción de la Gestión documentaria en la entidad. Marque con una (X) según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Recepción						
1	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documentaria					
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.					
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.					
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.					
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos					
Emisión						
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos					
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad					
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos					
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos					
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos					
Archivo						
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos					
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos					
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos					
14	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital					
15	Se cumplen con los procedimientos que garanticen el servicio archivístico					
Despacho						
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.					
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.					
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos					
19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos					
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho					

Cuestionario de Calidad del servicio

Estimad@ colega:

Agradezco su participación voluntaria en participar de la investigación y responder los ítems del presente cuestionario de manera sincera, cuyo objetivo es obtener información sobre su percepción de la Gestión documentaria en la entidad. Marque con una (X) según la siguiente escala:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Efectividad					
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados					
2	Considera que los resultados que espera, se lo dan en corto tiempo					
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos					
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud					
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas					
Capacidad de Respuesta						
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo					
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren					
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles					
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles					
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo					
Seguridad						
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada					
12	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo					
13	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones					
14	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado					
15	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud					
Empatía						
16	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía					
17	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe					
18	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
19	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.					
20	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable					
Elementos tangibles						
21	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes					
22	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención					
23	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes					
24	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad los pacientes					
25	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes					

Anexo 4. Certificados de validez por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Recepción							
1	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental	x		x		x		
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.	x		x		x		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.	x		x		x		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.	x		x		x		
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos	x		x		x		
	Emisión	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos	x		x		x		
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad	x		x		x		
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos	x		x		x		
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos	x		x		x		
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos	x		x		x		
	Archivo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos	x		x		x		
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos	x		x		x		
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos	x		x		x		
14	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital	x		x		x		
15	Se cumplen con los procedimientos que garanticen el servicio archivístico	x		x		x		
	Despacho	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.	x		x		x		
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.	x		x		x		
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos	x		x		x		

19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos	X		X		X	
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información respecto a los ítems que miden cada dimensión**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: **Dr. Córdova García Ulises** DNI: **06658910**

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación Científica**

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

19 de noviembre del 2022


 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Ulises Córdova García
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Efectividad							
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados	x		x		x		
2	Considera que los resultados que espera, se lo dan en corto tiempo	x		x		x		
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos	x		x		x		
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	x		x		x		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	x		x		x		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	x		x		x		
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	x		x		x		
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles	x		x		x		
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles	x		x		x		
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	x		x		x		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	x		x		x		
13	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	x		x		x		
14	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	x		x		x		
15	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	x		x		x		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	x		x		x		
17	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	x		x		x		
18	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	x		x		x		
19	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
20	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.	x		x		x		

	Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
21	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	x		x		x	
22	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	x		x		x	
23	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención	x		x		x	
24	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x	
25	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad los pacientes	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información respecto a los ítems que miden cada dimensión**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: **Dr. Córdova García Ulises** DNI: **06658910**

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación Científica**

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

19 de noviembre del 2022


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Ulises Córdova García
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Recepción							
1	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documentaria	x		x		x		
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.	x		x		x		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.	x		x		x		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.	x		x		x		
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos	x		x		x		
	Emisión	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos	x		x		x		
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad	x		x		x		
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos	x		x		x		
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos	x		x		x		
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos	x		x		x		
	Archivo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos	x		x		x		
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos	x		x		x		
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos	x		x		x		
14	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital	x		x		x		
15	Se cumplen con los procedimientos que garanticen el servicio archivístico	x		x		x		
	Despacho	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.	x		x		x		
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.	x		x		x		
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos	x		x		x		



ESCUELA DE POSTGRADO

19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos	x		x		x		
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems que conforman cada dimensión del cuestionario presentan suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Silvia Del Pilar Alza Salvatierra

DNI: 18110381

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

20 de noviembre del 2022.

¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Silvia Alza Salvatierra
Docente de investigación
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Efectividad							
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados	x		x		x		
2	Considera que los resultados que espera, se lo dan en corto tiempo	x		x		x		
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos	x		x		x		
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	x		x		x		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	x		x		x		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	x		x		x		
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	x		x		x		
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles	x		x		x		
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles	x		x		x		
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	x		x		x		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	x		x		x		
13	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	x		x		x		
14	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	x		x		x		
15	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	x		x		x		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	x		x		x		
17	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	x		x		x		
18	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	x		x		x		
19	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
20	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.	x		x		x		

	Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
21	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	x		x		x	
22	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	x		x		x	
23	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención	x		x		x	
24	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x	
25	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad los pacientes	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems que conforman cada dimensión del cuestionario presentan suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Silvia Del Pilar Alza Salvatierra

DNI: 18110381

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

20 de noviembre del 2022.

¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Silvia Alza Salvatierra
 Docente de investigación
 ESCUELA DE POSTGRADO

Anexo 5. Confiabilidad

Confiabilidad del Cuestionario Funcionalidad familiar

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de gestión documental	,944	20
Cuestionario de calidad de servicio	,945	25

En la tabla se muestran los resultados del análisis de fiabilidad de los instrumentos donde el cuestionario de gestión documental arrojó un coeficiente alfa de 0.944 que indica que posee un nivel muy alto de confiabilidad. El cuestionario de calidad de servicio muestra un coeficiente de 0.945 que indica un nivel muy alto de confiabilidad. En conclusión, los instrumentos analizados pueden ser aplicados a la muestra.

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface with the following data:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los documentos digitales se receptionan a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental.	88,65	74,555	,526	,943
Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.	88,40	79,516	,080	,948
Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.	88,35	72,976	,759	,939

Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARI...
 - Títulos
 - Resumen de...
 - Estadísticas...
- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARI...
 - Títulos
 - Resumen de...
 - Estadísticas...

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido*	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados	85,95	159,839	,569	,944
Considera que los resultados que espera, se lo dan en corto tiempo	86,60	155,621	,772	,941
Considera que el hospital le brinda servicios óptimos	86,50	158,895	,748	,942
Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse	86,55	158,050	,716	,943

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Base de datos de la prueba piloto

*Sin título2 [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 45 de 45 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45		
1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5			
2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	6		
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	2	4	3	2	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	3	3	5				
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5				
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5					
6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4				
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4			
8	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5				
9	4	4	4	5	2	4	5	3	4	2	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5			
10	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5			
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5			
12	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	5	4				
13	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
14	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
15	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
16	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3			
19	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21																																															
22																																															
23																																															
24																																															
25																																															
26																																															
27																																															

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Anexo 6. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

H₀: Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Dado que $n > 50$, entonces se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión documental	.207	80	.000
V2. Calidad del servicio	.178	80	.000

Los resultados muestran que los datos de la variable Entornos virtuales de aprendizaje obtuvieron un $p_valor = 0.000 < 0.05$ y los datos de la variable Aprendizaje significativo obtuvieron un $p_valor = 0.000 < 0.05$.

El supuesto de normalidad indica que ambos datos deben ajustarse a una distribución normal para justificar las pruebas paramétricas, por lo tanto, en este caso, no se cumple dicho supuesto, y se rechaza H₀.

En consecuencia, se utilizaron pruebas no paramétricas, y en este caso para determinar la correlación entre las variables, se justifica el uso de rho de Spearman.

Anexo 7. Base de datos

Encuestado	V1. Gestión documentaria																			
	D1. Recepción					D2. Emisión					D3. Archivo					D4. Despacho				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
E2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E4	5	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E5	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	1	1	2	2	2	1	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
E9	5	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	1	5	4	3
E10	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1
E18	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1
E19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E20	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E22	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5
E23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E24	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E26	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	2	2	2	2
E27	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E28	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
E31	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E32	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E33	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	2	4	4	3
E34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E36	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	3	2	3	4	5	5	4	3	2	5
E37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E51	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
E52	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E54	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E58	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E59	4	4	4	5	2	4	5	3	4	2	2	5	3	3	3	3	3	4	5	4
E60	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E62	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E63	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5

E64	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
E65	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E66	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E67	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
E68	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E69	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E70	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E71	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
E72	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
E73	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
E74	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E75	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
E76	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
E77	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
E78	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
E79	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
E80	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5

Encuestado	V2. Calidad del servicio																								
	D1. Efectividad					D2. Capacidad de Respuesta					D3. Seguridad					D4. Empatía					D5. Elementos tangibles				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
E1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5
E2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	5	4
E3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	3
E5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
E6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	3	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
E10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
E14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
E16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E17	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3
E18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E20	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	4	3	1	2	2	2	3	4	2	5	2	2
E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E22	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	4
E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E24	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
E25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4
E28	4	5	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4
E29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
E33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
E34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
E35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E36	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E51	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
E52	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
E53	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4
E54	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

E55	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5
E56	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
E57	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E58	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E60	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
E61	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
E62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E63	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E64	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
E65	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E66	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4
E67	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4
E68	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
E69	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
E70	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4
E71	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5
E72	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5
E73	5	3	3	3	5	5	2	4	4	3	2	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5
E74	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5
E75	5	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5
E76	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
E77	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3
E78	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5
E79	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5
E80	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5

Anexo 8. Autorización de la entidad



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital
Vitarte

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y
HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 12 de noviembre del 2022

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Postgrado – Campus Lima Ate
Universidad César Vallejo

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Presente.-

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestro cordial saludo. El motivo del presente es para comunicarle que el área a mi cargo ha revisado la propuesta de investigación de la Dra. SOLARI GODIÑO, Carella Valerie, y la encuentra pertinente y atinada.

Por lo expuesto, el área a mi cargo le expresa que **EMITE AUTORIZACIÓN** a la Dra. SOLARI GODIÑO, Carella Valerie, para la realización de la investigación: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL Y DEL ADOLESCENTE EN SALUD EN EL HOSPITAL VITARTE, 2022"; el mismo que coadyuvará en la mejora del Hospital Vitarte.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi especial consideración y respeto.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL VITARTE
M.C. MIGUEL ANGEL SALCEDO LUNA
C.M.P. 027819 R.N.E. 027466
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

www.hospitalvitarte.gob.pe

Av. Nicolás Ayllón 5880
Ate-Vitarte 03, Perú
Telf: 3514484/3513911
Telefax: (01) 3514420



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión documental y calidad del servicio de atención
al maltrato infantil y del adolescente en un
establecimiento de salud, Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Solari Godiño, Carella Valerie (orcid.org/0000-0002-2876-2765)

ASESORA:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

CO-ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de países y sus administraciones públicas están comprometidos en facilitar a los ciudadanos el acceso a los diferentes trámites que realizan, para ello apoyan sus procesos a través de herramientas técnicas para agilizar o reducir los tiempos de dichos procesos mediante el uso de archivos electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y hacer efectiva y eficiente la gestión documentaria; la aplicación de políticas de uso de archivos electrónicos y la aplicabilidad de estándares y buenas prácticas internacionales (Català y Penalva, 2020).

La gestión documental es una necesidad de los ciudadanos que se ve envuelta en trámites engorrosos y demoras en la atención; y al mismo una prioridad para los gobiernos constituyendo una meta en sus políticas públicas para el mejoramiento en la atención al ciudadano (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2019). Debido a ello, los gobiernos han iniciado los procesos para la transformación digital de todos los servicios públicos. Al igual que las empresas privadas, la implementación de la gestión documental marca la ruta de la digitalización hacia cero papel y la mejora de los procesos administrativos (Porrúa et al., 2019).

En Latinoamérica, diversos países han logrado avances importantes en este aspecto, como Uruguay donde se han logrado significativos avances en transformación digital y el gobierno abierto en distintos sectores del gobierno como reporta el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020). Al igual que en Chile donde las políticas públicas respaldan la transformación digital para lograr una gestión documental digitalizada y sin uso de papel.

En Perú, la problemática de la gestión documental se ha abordado mediante un modelo de gestión documental (MGD) según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI cuyo propósito era optimizar el flujo de intercambio de documentos, sin embargo, a la fecha los costos y tiempos involucrados en la gestión de los documentos no han presentado reducciones significativas. También ese mismo año, mediante el Decreto Legislativo N° 1310-2017, el Perú asume el compromiso para la implementación de la digitalización, colocando al país en la ruta del gobierno digital. A pesar de los esfuerzos realizados,

las deficiencias se hicieron presentes en tiempos de pandemia. Durante la pandemia, las entidades públicas tuvieron que realizar gestiones para la realización de trabajo remoto, enfrentando nuevas problemáticas como la atención de requerimientos con archivos incompletos, y un personal adaptándose a esta nueva forma de trabajo y en distintas modalidades que afectaron la gestión documental en el sector público y también privado (Huamán y Zamudio, 2020).

Las estrategias empleadas por los gobiernos para mejorar la gestión pública y brindar una mejor atención a la ciudadanía implican la realización de diversas reformas, no obstante, la calidad de servicio sigue siendo un tema crítico. Diversos estudios reportan cifras que muestran una mayoría de usuarios insatisfechos en vista que el servicio no alcanzó a cubrir sus expectativas ni sus necesidades. Según los reportes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Oce, 2020) más del 60 % de la ciudadanía a nivel global se muestra insatisfecha respecto a la gestión pública realizada en sus países.

En el contexto nacional se aprecia que la ciudadanía muestra su insatisfacción respecto a los servicios públicos por la cantidad de reclamos en contra de distintas entidades públicas, esta evaluación negativa es considerada como una oportunidad para la optimización de los servicios que brindan las entidades públicas (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021). En este sentido, es necesario analizar la problemática en torno a la transformación de la gestión pública, para identificar las deficiencias en los servicios y diseñar la estrategia para cubrir las necesidades ciudadanas y en consecuencia mejorar la satisfacción ciudadana (Fariño et al., 2018)

En el contexto local, la investigación se realizó en el servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en salud ubicado en las instalaciones de un establecimiento de salud en Puente Piedra, Lima. La entidad brinda servicios a una población vulnerable. Las políticas públicas en torno a la protección a la población vulnerable buscan estrechar las brechas existentes en la atención en salud en las áreas urbanas, para mejorar la calidad del servicio prestado, lograr una mayor cobertura y mejorar la calidad de vida de niños y adolescentes que acuden por atención al módulo. En el hospital, se han venido realizando esfuerzos para optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio de atención, en especial en

la gestión de la documentación, para agilizar el acceso a la información oportuna, la organización de la información y los protocolos de seguridad por constituir la información un carácter confidencial, destacando el valor de la implementación de tecnologías digitales en la reducción de información evitando su duplicidad y la generación de documentos innecesarios que trae consigo otros problemas como el almacenamiento, la organización, el control, el acceso a la información. En ese sentido es importante conocer la percepción de los usuarios del servicio respecto a la gestión documentaria y la calidad de la atención del servicio.

Lo expuesto conduce a la formulación de la pregunta investigación siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022? Siendo las preguntas específicas formuladas en coherencia con las dimensiones de la variable: a) ¿Cuál es la relación de la recepción documentaria, la emisión documentaria, el archivo documentario y el despacho documentario; y la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022?

La investigación se justifica teóricamente porque permite acceder a conocimientos que implican normas, decretos y leyes aplicadas en torno a la gestión documentaria y calidad, que sustentan el presente estudio. Justificación metodológica, porque los investigadores pueden encontrar útil el presente estudio en cuanto a los aspectos metodológicos comprendidos en él, como el diseño de los instrumentos de recolección, validados y fiables, que han facilitado la toma de datos de la muestra, haciendo factible su aplicación en nuevos estudios. Justificación práctica porque los resultados obtenidos son de utilidad para los grupos de interés y para futuros investigadores.

El estudio plantea objetivos principales y secundarios, en ese sentido, el objetivo general de la investigación se enuncia de la siguiente manera: Determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en un módulo de atención al maltrato infantil y del adolescente en salud, Lima, 2022. Y los objetivos específicos: Determinar la relación entre la recepción documentaria, la emisión documentaria, el archivo documentario y el despacho documentario; y la calidad

del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Las hipótesis planteadas en la investigación son de carácter general y específico. La hipótesis general infiere que: La gestión documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022. En tanto que las hipótesis específicas infieren que: La recepción documentaria, la emisión documentaria, el archivo documentario y el despacho documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022

II. MARCO TEÓRICO

En el marco internacional se realizaron diversos estudios referentes a la gestión documental y la calidad del servicio, entre ellos, se ha considerado a Hertzum et al. (2022) investigaron las implementaciones a gran escala de archivos electrónicos desarrollados en Epic que se realizaron en Dinamarca y Finlandia determinando los niveles de percepción de los profesionales de la salud en cuanto a su satisfacción en el uso de Epic. La investigación fue cuantitativa, descriptiva-comparativa con la participación del personal de salud de ambos países. Los datos se recopilaron mediante encuestas aplicadas a los usuarios e informes de evaluación. Los resultados mostraron que la implementación de Epic en los centros de salud de Dinamarca y Finlandia presentaron dificultades en su uso después de cinco y tres años, respectivamente, desde su puesta en marcha. En el primer país se recibieron fuertes críticas debido a la complejidad de la realidad, se realizaron los ajustes necesarios en la usabilidad, capacidad de respuesta reflejado en un nivel de insatisfacción con el sistema del 32% de usuarios. En el segundo país, los usuarios mejorías en el rendimiento técnico, pero en cuanto a la usabilidad y soporte mostraron niveles bajos, donde el 12% de los usuarios se muestran de acuerdo con la accesibilidad de la información y el 35.5% consideran una mejoría en la calidad de la atención. Los autores concluyeron que las percepciones posteriores a la implementación fueron menores que las percepciones esperadas, y esto debido a que las percepciones solo podían medirse tras la puesta en marcha, evidenciando una actitud reactiva de los usuarios lejos de ser proactivos y buscar los beneficios.

Liaw et al. (2018) ante la carencia de información respecto a los procedimientos de ingreso de datos al sistema en la atención clínica, se propuso mejorar la comprensión de las asociaciones clínicas y los factores económicos, sociales, educativos, geográficos de la población en condiciones de pobreza que dificultan el disponer de la información suficiente y necesaria para asegurar condiciones de calidad en su atención.

García (2021) realizó un estudio para determinar el cumplimiento de las normativas archivísticas en la implementación de la gestión documental en una empresa colombiana. Se evaluaron el seguimiento de las normativas en la implementación del sistema de gestión de la documentación, la organización de

los datos, la priorización de los mismos con el propósito de garantizar la calidad del servicio. Concluyeron que el sistema de gestión de los documentos se ajusta a las normativas vigentes del archivo lo cual facilita su codificación, almacenamiento y salvaguarda de los documentos.

Cabrera (2021) diseñó un modelo para realizar ajustes en la estructura del proceso de gestión documental mediante el método Kaizen. El propósito del modelo es diseñar estrategias para incrementar la productividad del área de archivo y afines sobre la base de la satisfacción del usuario y del cliente. La propuesta busca alcanzar alternativas de solución en el procesamiento de archivamiento e incrementar la satisfacción de los trabajadores y generar valor para la entidad.

Almacen y Cabaluna (2021) estudiaron la relación entre la implementación de un sistemas de gestión documental electrónica, la satisfacción del usuario y la eficacia clínica en un establecimiento de salud de Filipinas y los efectos de la transformación digital en el área de salud. Emplearon métodos mixtos, técnicas de observación y encuesta, se contó con una muestra de los usuarios de las islas del archipiélago entre pobladores, médicos y pacientes. Los resultados obtenidos explican cómo las variables identificadas se relacionan entre sí: el EDMS tiene un efecto importante en la eficacia de los procesos clínicos dado que la información se encuentra sistematizada y digitalizada, y en consecuencia también en la satisfacción del usuario debido a un trabajo organizado gracias a la accesibilidad, amigabilidad y facilidad de uso del sistema.

Espinosa y Parra (2020) realizaron un estudio no experimental para establecer la asociación entre la gestión del servicio de atención y sus efectos en la calidad .de la atención al usuario. Siguieron un método descriptivo, cuantitativo, cualitativo y de campo, utilizaron la observación y la encuesta, la muestra se conformó por 382. Los resultados encontrados muestran que los factores de comodidad y funcionamiento del equipamiento, manejo financiero, amabilidad, manejo documental son percibidos con una satisfacción alta y con un nivel bueno en cuanto a la calidad del servicio. En tanto los factores tiempo de espera, distribución de turnos y la cantidad de requisitos reportaron satisfacción baja. Concluyen que una gestión adecuada contribuye en la calidad de los servicios y asegura la satisfacción del cliente.

Koptyakova et al. (2019) propusieron un sistema de información para optimizar el procesamiento de documentos en un organismo público para mejorar la atención de las necesidades de la población y en consecuencia mejorar la evaluación de los ciudadanos respecto a la eficiencia de las entidades estatales en Magnitogorsk. Mediante el uso de metodologías mixtas, sustentan soluciones prácticas basadas en TIC para el manejo y almacenamientos de grandes volúmenes de información, detectar las regularidades e incrementar la eficiencia de las autoridades y de la entidad. Los resultados muestran que entre los beneficios de la implementación tecnológica en la gestión documental se encuentra la optimización de los tiempos para la toma de decisiones e incrementa la calidad de gestión en beneficio de la población. Las desventajas se encuentran la carencia de recursos financieros, de enfoque sistémico, deficiencias en la gestión de la información, así como también el bajo nivel de conocimientos tecnológicos del personal y de la población. Los resultados muestran una baja rentabilidad (913049,28 rublos para un costo de 279 600 rublos) y un efecto real mucho mayor dado los beneficios de la implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos.

Pacheco et al. (2019) investigaron un sistema de gestión de calidad o SGC en el laboratorio de análisis clínicos del Hospital Materno Provincial en Argentina. La documentación del QMS tiene como objetivo reducir el número de indicadores SMI en un 6%. Se encontró una disminución de 11,2% a 6% para el indicador SMI con gestión documental implementada. En la puesta en marcha se fueron atendiendo diversos errores, aumentando la confianza en el análisis, el rendimiento y la eficacia. Después de implementar la gestión de documentos, el porcentaje de valores críticos comunicados al terapeuta aumentó del 20 % al 54 %. Además, el tiempo de respuesta disminuyó de 164 minutos a 125 minutos. A través de la implementación de un QMS en cumplimiento con los estándares internacionales, los procesos del laboratorio clínico mejoraron significativamente.

Entre las investigaciones nacionales encontradas cuenta el estudio de Garay (2022) quien determinó que la gestión documental se relaciona con la calidad total en un gobierno local siguiendo un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transversal y correlacional. Consideró un tamaño muestral de 30 trabajadores a

quienes se les aplicaron dos cuestionarios validados. Los resultados mostraron valores $p < 0.05$ y $r = 0.615$, concluyendo que la relación es significativa positiva media, donde la gestión documental es un elemento indispensable para alcanzar mayores niveles de calidad.

Chavez (2022) determinó el grado de asociación entre gestión documental y calidad de servicio en un organismo público. El autor siguió la ruta cuantitativa, básica, descriptiva y no experimental, correlacional, de corte transversal. Realizada con la participación de 120 usuarios quienes respondieron dos cuestionarios validados y con confiabilidad demostrada. Los resultados encontraron que el 36.7% de los usuarios encuentra que la gestión documental es deficiente y el 47.5% que la calidad de servicio es regular. El análisis inferencial se encontraron valores de $r = 0,832$; $p < 0,05$. Concluyó que la relación existente entre las variables estudiadas es significativa y alta.

Tejada (2022) estudió como la gestión documental se vincula con el servicio al público en una entidad de gestión local. La metodología empleada comprende un tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Los 145 trabajadores conformantes de la muestra respondieron un cuestionario. Encontrando que la un 47% opina que la gestión documental es regular y un 59% que el servicio al usuario es regular, una correlación $r = 0.808$, y $p\text{-valor} = 0.000$. Concluyeron que las variables se asocian en un nivel alto.

Calle (2021) determinó que el sistema de gestión documental tiene una vinculación con la satisfacción de los usuarios internos de un gobierno local. El estudio se desarrolló bajo el paradigma positivista con metodología cuantitativa; descriptivo y correlacional. Los 53 trabajadores respondieron dos cuestionarios validados y comprobada confiabilidad. Los resultados mostraron que $\text{Pearson} = 0.649$ y $p = 0.000$. Se concluyó que, ante un sistema de gestión documental eficiente, los usuarios se mostraron satisfechos con un grado de correlación moderada.

Ramírez (2021) determinó que la gestión documental se vincula con la satisfacción del administrado de un organismo público. Las características metodológicas del estudio indican un tipo no experimental, descriptivo,

correlacional. Los cien trabajadores que conformaron la muestra respondieron un cuestionario validado. Los resultados mostraron valores de $\rho=0.698$, $p<0.01$ concluyendo que la correlación entre las variables es directa positiva y significativa, de grado moderado.

Promin y Suriyachai (2019) afirman que la mayoría de los registros médicos requieren una recuperación y almacenamiento rápidos, de allí la importancia de contar con un sistema de gestión de documentos médicos, sobre esta necesidad presentaron su propuesta: el modelamiento de un sistema de gestión documental con requisitos básicos como disponer de un servidor de base de datos en lugar de un servidor FTP para transferir registros hacia y desde el sistema de gestión. Dado que la información se almacena en una base de datos, este sistema utiliza el reconocimiento óptico de caracteres y códigos de barras para identificar los documentos antes de cargarlos. Se probaron dos aspectos de este sistema: el tiempo que tomó enviar los datos desde el servidor de la base de datos a una ubicación diferente y viceversa. Para probar la efectividad de su propuesta utilizaron el modelo de los sistemas de información de DeLone y McLean para crear un cuestionario para la recopilación de información de las bases de datos de sus sistemas y los protocolos de transferencia de archivos. Los resultados mostraron que la base de datos transfiere los archivos descargados 10 veces más rápido que los que se transfieren a través de FTP. Del mismo modo, los archivos transferidos a través de FTP descargaron archivos 20 veces más rápido que los que se transfirieron a través de la base de datos. Los usuarios indicaron a los cuestionarios que estaban satisfechos con el sistema propuesto. Concluyendo que el sistema propuesto es más eficiente y mejor que las alternativas disponibles.

El estudio se sustenta en los enfoques conceptuales en torno a las variables. La gestión documental se entiende como el colectivo de procesos que permiten sistematizar acciones de control de la información que comprende la creación, recepción, almacenamiento, acceso, organización y preservación de los documentos que se generan en los procesos administrativos (Pérez et al., 2021).

Camilo-Momblanc y Castro-Milan (2021) señalan que la gestión documental no es algo nuevo, el término se presentó en Estados Unidos en los años treinta y también mencionó que no nos estamos refiriendo a una ciencia novedosa. Por su

parte, Velázquez et al. (2018) sostiene que una entidad bien organizada establece sus procesos con un mínimo de control para evitar dificultades en el ciclo de la documentación, salvaguardando la calidad, autenticidad y veracidad del documento. Por su parte, Martínez y De Mingo (2018) puntualizan sobre la gestión de la documentación, que es la agrupación de operaciones y técnicas archivísticas involucradas en los procesos de gestión, desde la creación de un documento, su transferencia, almacenamiento y destrucción. Mientras que Soria y Diaz (2020) la definen como la normativas técnicas y prácticas involucradas en la administración de documentos que se generan en una entidad que comprenden los procesos de recuperación de datos, la organización de su almacenamiento y su ciclo de vida, como también los procesos de conservación y seguridad.

Un sistema de gestión documental (SGD) facilita acceder de manera oportuna a la información, sistematiza numerosos volúmenes de información, evitando la duplicidad de datos, facilitando el acceso y recuperación de la información, resguardando la veracidad e integridad de la información mediante controles sistemáticos en cada etapa del ciclo documentario (Pérez et al., 2021).

Para Stewart y Ken (2020) un SGD se encarga de los procesos de creación, uso, mantenimiento, almacenamiento, salvaguarda y eliminación de documentos, optimizando el mantenimiento de los registro y estableciendo los lineamientos de control.

La gestión documental es una necesidad con prioridad de ser atendida por los organismos del Estado, de esa forma se optimizan los procesos que se realizan en cada servicio, asegurando su eficiencia, reducción de costo y optimización de recursos, y calidad (Ayaz y Yanartaş, 2020).

Los aspectos técnicos de la gestión documental requieren de bases de datos ordenadas, en estricta vigilancia del cumplimiento de estándares y protocolos, y en constante verificación y control (Pysarenko et al., 2019). El almacenamiento de los documentos obedece a jerarquías y prioridades según la importancia de estos para la gestión, realizando procesos de mantenimiento y actualización para facilitar su acceso y uso en las labores, trámites o servicios propios del quehacer de la entidad (Ab Aziz et al., 2018). La creación de sistemas de gestión de documentos sigue una serie de procesos que van de la creación de documentos hasta la organización del

trabajo en su almacenamiento departamental. Los métodos de gestión de registros se logran de forma óptima bajo el enfoque sistemático para la organización de la gestión documental, el cual debe contemplar los diferentes procesos de creación, procesamiento, almacenamiento y uso de documentos en las organizaciones a lo largo de su ciclo de vida (Bykova and Kukarina, 2019).

Los beneficios de la gestión documental se centran en las soluciones eficaces para atender las necesidades de la entidad garantizando que la información sea gestionada de forma óptima haciendo uso racional de los recursos institucionales en un contexto de seguridad de los sistemas (Ab Aziz et al.2019). Un SGD ofrece la ventaja de reducir los tiempos en el procesamiento y gestión de la información, para un acceso y recuperación de documentos con rapidez, por tanto, es prioritario que la recepción de los documentos, almacenaje y distribución de la información (Abbasova, 2020). La gestión documental se convierte en una herramienta para mejorar el servicio que se brinda al ciudadano, siendo la transformación digital el soporte necesario en la gestión de los documentos (Ab Aziz et al., 2020 y Zainal & Husin, 2020).

Los profesionales en el campo de la salud y otros pueden minimizar las pérdidas de papel que experimentan cambiando a un sistema de gestión de documentos digitales o DMS mediante la implementación de diversas tecnologías que ayudan a los profesionales a llevar sus negocios a un mundo sin papel. Una alternativa son los archivadores y sistemas de archivo que utiliza documentos digitales para organizar y almacenar información. Para recuperar datos de documentos, los desarrolladores de OCR necesitan escanear, etiquetar e indexar su trabajo, siguiendo las metodología adecuada para salvaguardar la originalidad de la información (Ugale et al., 2017).

El marco normativo de la Gestión documental, el Estado se encarga de brindar seguridad y protección de la documentación mediante la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por la Ley N° 31465, del 04 de mayo de 2022 con el propósito de variar las normas para la recepción documental digital y la presentación de escritos. El Decreto Legislativo N° 1310 aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, respecto a la interconexión de los sistemas de trámite documentario de las entidades públicas,

que determina los lineamientos para el intercambio interinstitucional de documentos digitales mediante el uso de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) administrado por la Secretaría de Gobierno Digital (D.L. N° 1310, 2017).

El MGD conforma un marco de referencia en base a componentes interrelacionados para el establecimiento de políticas y propósitos de la gestión documental y señala responsabilidades para su implementación y mantenimiento facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y uso, e intercambiando las comunicación entre los diferentes sistemas de gestión documental en las organizaciones públicas. información precisa (D.L. N° 1310, 2017).

Las dimensiones consideradas parte de la gestión documental se definen de acuerdo con cuatro procesos especificados en la Resolución N° 001-PCM/SEGD, 2017, como se detalla a continuación: el primer componente es la Recepción, que comprende disponer un mínimo de lineamientos como son los puntos de recepción de documentos, documentos electrónicos en los SGD, digitalización de documentos físicos, procesos para revisar y verificar documentos internos, y provenientes de otras entidades; y de las disposiciones legales.

El segundo componente es la Emisión, que considera el cumplimiento de los criterios de generación de documentos y firma digital reduciendo progresivamente los procesos de la digitalización, establecer los formatos aplicables según tipo de archivo, emisión de documentos en los tiempos reglamentarios y considerar las excepciones de acuerdo con la norma.

La tercera dimensión es el proceso de Archivo, comprende el soporte de la documentación física y electrónica desde su elaboración hasta su disposición final. Para tales fines se debe disponer de procesos definidos para organizar, describir, seleccionar y preservar documentos y servicios archivísticos, así como la valoración de los documentos (permanente o temporal). También la implementación de procedimientos para la conservación de los documentos de ese modo se facilita la migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica, la accesibilidad y recuperación de los documentos.

El cuarto componente es el Despacho, comprende las actividades que garanticen que los documentos en papel o digitales lleguen a su destino, de forma íntegra según sea el requerimiento, establecer los mecanismos de control que

verifiquen el proceso de recepción, incluyendo las excepciones que impidan el normal despacho documental.

Respecto a la variable calidad de servicio, se han considerado teorías como los postulados de Chacon y Rugel (2018) sobre el mejoramiento de la calidad bajo el enfoque todos los elementos de la entidad son elementos importantes de la calidad total de la organización. De acuerdo con Juran, la calidad total, se conforma con la interacción de tres ejes: planificación, control y mejora de la calidad. De igual modo, Deming definió la calidad en términos de costo (producción) orientado a las empresas productivas. La calidad también se puede considerar en términos de tiempo como las empresas de servicios. Indistintamente del tipo de empresa, la calidad se expresa en la puntualidad en que se brinda el bien o servicio, la oportunidad y personalización.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha formalizado los estándares que mide la calidad de un producto. Es por esto que son evidentes las diferencias entre una empresa que trabaja en esos estándares de otras que no lo hacen, no consideran opciones externas, no están actualizadas, es decir, no ofrecen alta calidad (Benzaquen de las Casas, 2018). La estandarización puede mejorar la calidad de los servicios, productos y percepciones. También es necesario en hospitales, escuelas públicas y otras instituciones. Esto se debe a la cantidad de personas que necesitan atención médica en el Perú. En concreto, Jones et al. (2021) sugirieron que la atención médica debe ampliarse para incluir factores intangibles que afectan la calidad de la atención.

Bruno et al. (2017) explica que la calidad de la atención se relaciona con la valoración de los servicios de salud por parte de sus usuarios. Esto se debe a que afecta su capacidad para realizar necesidades básicas o priorizar sus expectativas, así como la capacidad de los administradores o cuidadores para tener una comprensión intuitiva de su propio cuerpo. Los usuarios también valoran el nivel de conciencia y percepción adquirido a través de la experiencia personal. Para que se considere satisfactorio, un producto o servicio debe satisfacer tanto las necesidades actuales como las psicológicas. Además, estas necesidades deben ser lo suficientemente significativas para que el consumidor las perciba como

importantes. Debido a esto, se supone que los usuarios califican el valor de los servicios de atención médica en función de la satisfacción que brindan.

Suárez et al. (2019) sostiene que la calidad de servicio consiste en el conjunto de acciones conducentes a satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario conforme a las expectativas que tiene sobre el bien o servicio, con el soporte de manuales de los procesos y las mediciones adecuada para determinar el logro de los estándares establecidos.

Huanca-Frias et al. (2021) por su parte consideran que la calidad del servicio se construye con la participación de todos los miembros de la entidad y además considera que se requiere una atención individualizada, brindada con eficacia por los trabajadores, en concordancia con los objetivos institucionales y así cubrir las expectativas de los usuarios.

Ibarra y Rúa (2018) sostienen que los indicadores de calidad que se consideran para evaluar el nivel de calidad de servicio son: amabilidad, prontitud, presentación personal, respeto, cortesía, diligencia, calidez humana, habilidades para la resolución de conflictos y comunicación efectiva, entre otros que permiten brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.

En la medición de la variable se ha considerado el modelo multidimensional desarrollado por Parasuraman et al. (citados en Araujo y Lopez, 2022) en base a la percepción del usuario. SERVQUAL permite conocer las opiniones de los usuarios respecto al servicio o producto que esperan recibir y su opinión respecto al producto o servicio que ha recibido a comprender las opiniones de los usuarios y poder realizar mejoras en base a sus sugerencias.

La primera dimensión es la efectividad, entendida como el bienestar que se produce en un usuario frente al servicio adquirido en condiciones de seguridad, discreción y confiabilidad durante todo el proceso de atención (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). En la prestación del servicio, son factores importantes el profesionalismo y la puntualidad para determinar la calidad de este. La confiabilidad se desarrolla cuando el servicio se realiza en el tiempo pactado o menos, no se presentan errores y una oportuna atención frente a las dificultades o necesidades de los usuarios (Larios, 2020).

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta entendida como la disponibilidad de recursos humanos idóneos y necesarios en la prestación de un servicio, de modo que se asegure que el servicio se brinde en las mejores condiciones, con rapidez y efectividad (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). Esta dimensión está vinculada al profesional o personal a cargo de brindar el servicio quienes se encuentran de cara al cliente, de allí la importancia de constituir un soporte básico para el usuario (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). La entidad debe disponer los recursos necesarios e idóneos para otorgar al cliente una experiencia satisfactoria, como los recursos humanos competentes, con conocimientos sólidos de los servicios, capacidad de comunicación efectiva y capacidad de solucionar conflictos para brindar apoyo a los clientes para acceder a los servicios que requieran con prontitud, con un tiempo de respuesta corto, haciendo lo posible de superar las expectativas del cliente para asegurar de ese modo mejor calidad de atención (Rodríguez et al., 2022).

La tercera dimensión es la seguridad que se entiende como las competencias y cualidades de los trabajadores para transmitir a los clientes la certeza de la decisión tomada en adquirir el bien o servicio (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). Se expresa en las habilidades sociales, confiabilidad, honestidad e integridad del trabajador que le permiten desarrollar un sentimiento de confianza en el cliente, y también en su nivel de conocimientos de los servicios que se brindan en la entidad, que le permiten potenciar las ventajas para generar confianza en el cliente. Rivera et al. (2019) sostiene que este sentimiento de seguridad que el trabajador genera en el usuario es un factor esencial para la solución de cualquier problema que pudiera surgir con el servicio brindado. Conviene a la entidad considerar las necesidades del usuario, aquello que mayor satisfacción le produce y demostrar un interés genuino en el cliente, puesto que la seguridad depende de la ausencia de dudas o riesgos, que pueden ser monetarios, legales, físicos (Castro et al., 2020).

La cuarta dimensión es la empatía, que se define como la capacidad del trabajador de reconocer las emociones y los sentimientos de los usuarios, desde un enfoque social, para generar una emoción menos dependiente de la persona, señalar los rasgos característicos de una situación o contexto de manera holística

y multidimensional (Parasuraman et al. citados en Araujo y Lopez, 2022). La empatía tiene el propósito de brindar una atención personalizada y gratificante, se vincula directamente con la empatía y seguridad, y requiere de un sentido de compromiso con el usuario para atender sus requerimientos (Friestino et al., 2020).

La cuarta dimensión corresponde a los elementos tangibles que comprenden la infraestructura, equipamiento, materiales, recursos informativos y recursos humanos, que son percibidos de forma visual por los usuarios lo que determina su percepción sobre la calidad del servicio, de allí que es necesario el mantenimiento y conservación para asegurar que esa percepción sea positiva (Castillo et al., 2020). Los establecimientos deben mantenerse en buen estado para que los usuarios se sientan seguros. Condiciones como aseo, orden, buena apariencia, la presentación del personal, entre otros factores, son necesarios para comodidad que se ofrece al usuario del servicio (Arifine et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación básica se caracteriza por ofrecer un conjunto de conocimientos científicos que permiten fundamentar la investigación de las variables para conocer sus características y comportamientos en el contexto donde se desarrolla e incrementar dicho conocimiento (Sánchez et al., 2018). Este estudio se ajusta al tipo básico y no pretende una aplicación práctica de dichos conocimientos.

El diseño de investigación corresponde a la secuencia de pasos a seguir en la investigación y puede contar con la intervención o no del investigador (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este caso, el diseño fue no experimental, dado que no se han manipulado las variables, solo se describieron sus comportamientos y características. Asimismo, el estudio corresponde a la toma de datos transversal, dado que los instrumentos se aplicaron una vez en los elementos de la muestra.

El alcance de la investigación es correlacional, porque el propósito fue determinar la relación entre las variables estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La investigación siguió una ruta cuantitativa, donde el propósito que se persigue es la medición de las variables, para ello hacen uso de la Estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Gestión documental

Definición conceptual

Es el conjunto de procesos que permiten sistematizar acciones de control de la información que comprende la creación, recepción, almacenamiento, acceso, organización y preservación de los documentos que se generan en los procesos administrativos (Pérez et al., 2021).

Definición operacional

La gestión documental se operacionaliza al dividirse en sus cuatro componentes: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho de documentos para favorecer su medición se aplicó un cuestionario con opciones policotómicas, de escala ordinal. Ver Anexo 3.

3.2.2. Variable Calidad del servicio

Definición conceptual

La calidad del servicio se construye con la participación de todos los miembros de la entidad y además considera que se requiere una atención individualizada, brindada con eficacia por los trabajadores, en concordancia con los objetivos institucionales y así cubrir las expectativas de los usuarios (Huanca-Frias et al., 2021).

Definición operacional

La calidad del servicio se operacionaliza al dividirse en sus cinco componentes: Efectividad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles para favorecer su medición se aplicó un cuestionario con opciones policotómicas, de escala ordinal. Ver Anexo 3.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población objetivo de la investigación es el grupo de personas que el estudio pretende examinar o tratar (Majid, 2018).

En esta investigación la población se conformó por 80 trabajadores administrativos del establecimiento de salud en estudio.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores administrativos del área de salud, nombrados y contratados en el año 2022.
- Trabajadores participaron de forma voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con permisos o licencias al momento de iniciar la investigación.

Unidad de análisis

Trabajadores administrativos de un establecimiento de salud.

La muestra del estudio estuvo conformada por los 80 trabajadores administrativos del establecimiento de salud, que conforman el total de la población, en razón de ello no se ha considerado muestra ni muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la recopilación de la información se utilizan diversos procedimientos que sistematizan los datos de la muestra que cumplen un determinado objetivo, que se denomina técnica. La técnica que se utilizó en el presente estudio es la encuesta que es una de las técnicas preferidas de los estudios en ciencias sociales (Sánchez et al., 2018).

Instrumentos

Son las herramientas que permiten recoger los datos de forma organizada. El cuestionario es la herramienta que permite recoger información de forma masiva (Sánchez et al., 2018).

En este estudio se utilizaron dos cuestionarios, para la medición de la variable gestión documental se aplicó un cuestionario conformado por 20 ítems construido en base al Modelo de Gestión Documental (D.L. N° 1310, 2017). Ver anexo 3.

Para medir la calidad entre vicios se utilizó un instrumento conformado por 25 ítems en base al modelo de Parasuraman et al. (citados en Araujo y Lopez, 2022). Ver anexo 3.

Validez

Los instrumentos se someten a un proceso de verificación de coherencia interna para determinar cuándo un instrumento cumple con el propósito para el que fue elaborado (Valderrama y Jaimes, 2019).

En este estudio se ha realizado la validez de contenido que permite comprobar que los ítems incluidos en cada cuestionario cumplen con los criterios

de pertinencia, relevancia y claridad. Esta evaluación ha sido realizada por expertos. Ver anexo 4.

Confiabilidad

La aplicación de un cuestionario requiere de una previa prueba piloto para determinar que el uso repetido de un instrumento en una población con características comunes obtiene resultados similares (Valderrama y Jaimes, 2019).

En este estudio se ha realizado una prueba piloto con la participación de 20 trabajadores determinando una confiabilidad alta. Ver anexo 5.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de la información se siguió una secuencia de pasos que a continuación se van a detallar:

Primero, se solicitó la autorización para el desarrollo de la investigación en la entidad presentando una solicitud dirigida al director de la establecimiento de salud.

Segundo, vez otorgada la mencionada autorización, se realizaron llamadas y visitas a los trabajadores para conformar la muestra explicándoles el objetivo de la investigación para motivar su participación.

Tercero, se aplicaron los cuestionarios a todos los elementos de la muestra previo envío de los mismos, utilizando formatos digitales, las respuestas brindadas por los encuestados, se almacenaron en una base de datos de Google.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el desarrollo de esta investigación los datos recolectados se procesaron mediante dos tipos de análisis. El primero de ellos fue el análisis descriptivo partiendo de la organización de la base de datos, de acuerdo a la baremación realizada, de modo que se presentaron las frecuencias y porcentajes alcanzados por las variables y sus dimensiones utilizando tablas y figuras.

El segundo fue el análisis inferencial, partiendo de la aplicación de pruebas no paramétricas determinadas mediante Kolmogorov Smirnov como datos que no

poseen normalidad por lo cual se utilizó la prueba rho de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

De investigación se desarrolló ciñéndose el estricto cumplimiento de los principios éticos como son la autonomía el anonimato la benevolencia la confidencialidad y el respeto de los derechos de la propiedad intelectual.

En cuanto al principio de autonomía, cada uno de los participantes hizo uso tomó la decisión informada de participar en el estudio otorgando su consentimiento.

Respecto al principio de anonimato, los cuestionarios se aplicaron de forma reservando la identidad de los encuestados.

Sobre el principio de benevolencia, la investigación responde a una necesidad de la sociedad respecto a la gestión documental y la calidad del servicio y el estudio realizado contribuye con brindar información para conocer mejor este hecho.

En cuanto al principio de confidencialidad, los datos recolectados sobre la entidad fueron usados exclusivamente para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Asimismo, se respetaron los derechos de autor haciendo las correspondientes citas y referencias dándole el crédito correspondiente a los autores.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable Gestión documentaria

Tabla 1

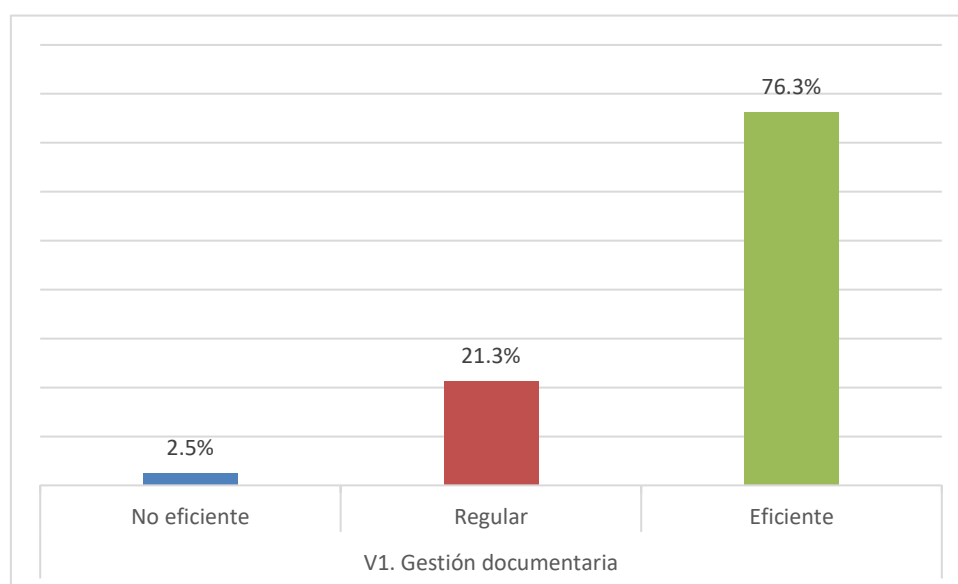
Frecuencias de la variable gestión documentaria

Variable	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
V1. Gestión documentaria	No eficiente	2	2.5%
	Regular	17	21.3%
	Eficiente	61	76.3%

Nota: n=80

Figura 1

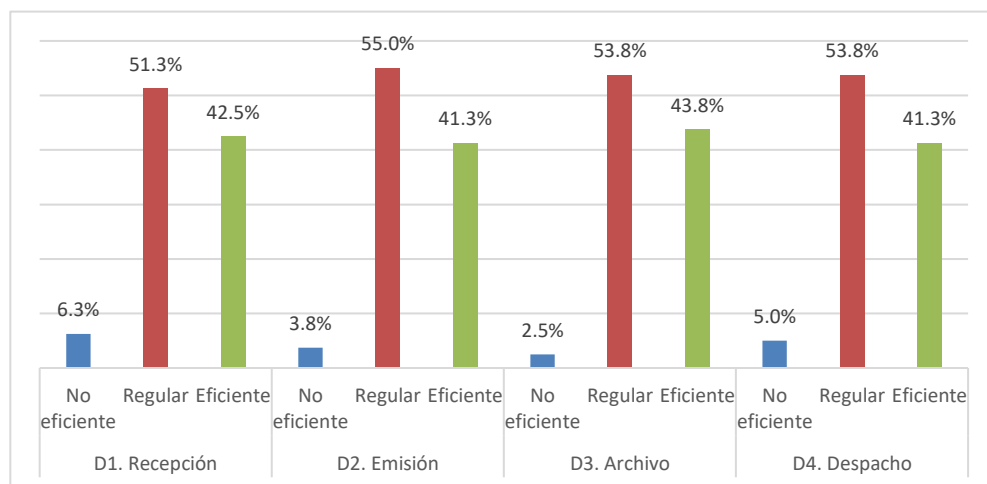
Distribución porcentual de la variable gestión documentaria



El procesamiento de los datos de la variable gestión documentaria muestran la percepción de los trabajadores como eficiente determinada por el 76.3% es decir que los encuestados consideran que los procesos de recepción emisión archivo y despacho de los documentos se realizan de forma adecuada. Mientras que el 21.3% de los trabajadores opina que la gestión documentaria es regular y un pequeño 2.5% considera que no es eficiente, como se muestra en la tabla 1 y figura 1.

Tabla 2*Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión documentaria*

Dimensiones	Niveles	Porcentajes
D1. Recepción	No eficiente	6.3%
	Regular	51.3%
	Eficiente	42.5%
D2. Emisión	No eficiente	3.8%
	Regular	55.0%
	Eficiente	41.3%
D3. Archivo	No eficiente	2.5%
	Regular	53.8%
	Eficiente	43.8%
D4. Despacho	No eficiente	5.0%
	Regular	53.8%
	Eficiente	41.3%

Figura 2*Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión documentaria*

El procesamiento de los datos de la dimensión recepción documentaria muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 51.3% es decir que los encuestados consideran que los procesos de recepción de documentos electrónicos, documentos físicos y, revisión y verificación de documentos se realizan de forma regular. Mientras que el 42.5% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 6.3% considera que no es eficiente.

El procesamiento de los datos de la dimensión emisión documentaria muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 55% es decir que los encuestados consideran que los procesos de emisión de documentos electrónicos y captura de imágenes se realizan de forma regular, es decir se encuentran en proceso de mejora. Mientras que el 41.3% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 3.8% considera que no es eficiente.

El procesamiento de los datos de la dimensión archivo documentario muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 53.8% es decir que los encuestados consideran que los procesos de organización, descripción, selección y conservación de documentos, al igual que los servicios archivísticos, y se desarrollan siguiendo las normativas establecidas; es decir, se encuentran en proceso de mejora. Mientras que el 43.8% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 2.4% considera que no es eficiente.

El procesamiento de los datos de la dimensión despacho documentario muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 53.8% es decir que los encuestados consideran que los procesos de despacho de documentos y registro de entregas se realizan de forma regular, es decir se encuentran en proceso de mejora. Mientras que el 41.3% de los trabajadores opina que la recepción documentaria es regular y un 5% considera que no es eficiente.

Variable Calidad del servicio

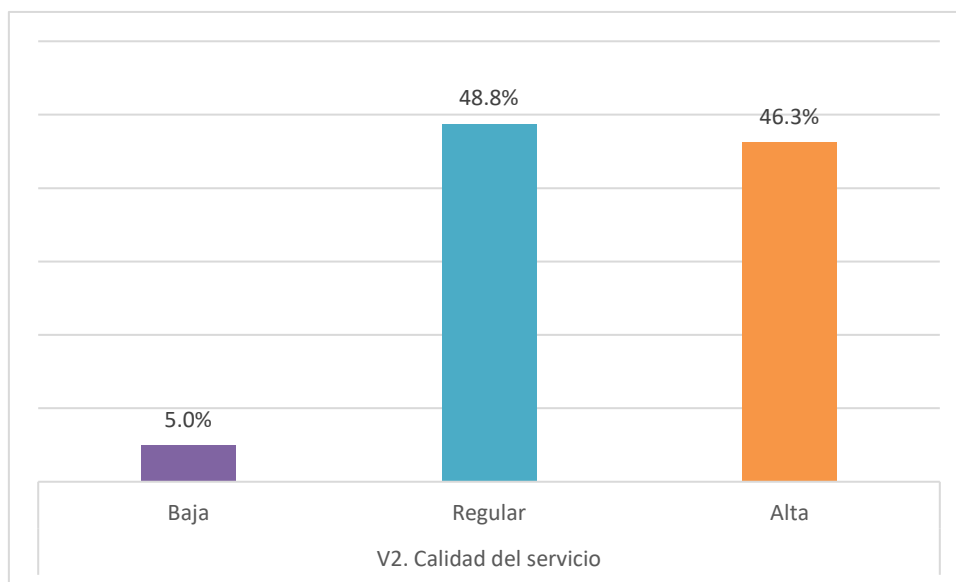
Tabla 3

Frecuencias de la variable calidad del servicio

Variable	Niveles	Porcentajes
V2. Calidad del servicio	Baja	5.0%
	Regular	48.8%
	Alta	46.3%

Figura 3

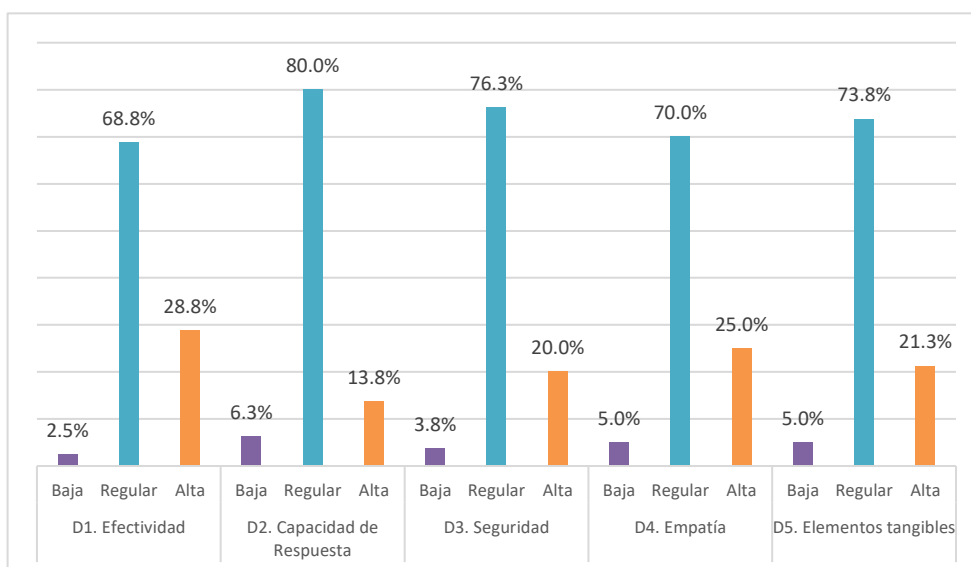
Distribución porcentual de variable calidad del servicio



El procesamiento de los datos de la variable calidad del servicio muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 48.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud, se encuentra en proceso de mejoramiento en efectividad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los componentes de la calidad de acuerdo con el modelo de Parazuraman. Mientras que el 46.3% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 5% considera que es baja.

Tabla 4*Frecuencias de las dimensiones de la variable calidad del servicio*

Dimensiones	Niveles	Porcentajes
D1. Efectividad	Baja	2.5%
	Regular	68.8%
	Alta	28.8%
D2. Capacidad de Respuesta	Baja	6.3%
	Regular	80.0%
	Alta	13.8%
D3. Seguridad	Baja	3.8%
	Regular	76.3%
	Alta	20.0%
D4. Empatía	Baja	5.0%
	Regular	70.0%
	Alta	25.0%
D5. Elementos tangibles	Baja	5.0%
	Regular	73.8%
	Alta	21.3%

Figura 4*Distribución porcentual de las dimensiones de la variable calidad del servicio*

El procesamiento de los datos de la dimensión efectividad muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 68.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto a la celeridad de los resultados, el cuidado y eficacia clínica, y la resolución de problemas, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 28.8% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 2.5% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión capacidad de respuesta muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 80% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto a las citas oportunas, personal especializado, procedimientos y tiempos de espera cortos, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 13.8% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 6.3% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión seguridad muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 76.3% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto al trabajo organizado y en equipo, prevención de accidentes, personal capacitado y atención diferenciada, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 13.8% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 3.8% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión empatía muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 70% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto al trato cordial del personal, confianza en la atención, tiempo suficiente, privacidad en la atención, consulta ágil y estructurada y ambientes agradables, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 25% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 5% considera que es baja.

El procesamiento de los datos de la dimensión elementos tangibles muestran la percepción de los trabajadores en un nivel regular determinada por el 73.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud respecto a ambientes limpios, equipos modernos y señalización adecuada, se encuentra en proceso de mejoramiento para cubrir las expectativas de los usuarios. Mientras que el 21.3% de los trabajadores opina que la calidad del servicio es alta y un 5% considera que es baja.

4.2. Resultados inferenciales

El análisis de los datos se realizó utilizando pruebas no paramétricas debido a la distribución no normal de los datos. En el anexo 6 se encuentra la distribución de la normalidad.

Se establecieron los siguientes criterios para la comprobación de las hipótesis: $\alpha=0.05$; si $p_valor < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba de hipótesis general

H_i : La gestión documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H_0 : La gestión documentaria no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 5

Correlación entre gestión documentaria y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
Rho de Spearman	V1. Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: $\rho=0.680$ y $p=0.000 < 0.05$, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_valor < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor gestión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: La recepción documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: La recepción documentaria no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 6

Correlación entre recepción documentaria y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
		Coeficiente de correlación	,588**
Rho de Spearman	D1. Recepción	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: rho=0.588 y p=0.000<0.05, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa (p_valor < α) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor recepción documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: La emisión documentaria se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: La emisión documentaria no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 7

Correlación entre emisión documentaria y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
		Coefficiente de correlación	,623**
Rho de Spearman	D2. Emisión	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: rho=0.623 y p=0.000<0.05, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_{\text{valor}} < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor emisión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: El archivo documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: El archivo documentario no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 8

Correlación entre archivo documentario y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio
Rho de Spearman	D3. Archivo	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: rho=0.698 y p=0.000<0.05, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_{\text{valor}} < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor archivo documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 4

H₄: El despacho documentario se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

H₀: El despacho documentario no se relaciona con la calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Tabla 9

Correlación entre despacho documentario y calidad del servicio

		V2. Calidad del servicio	
		Coefficiente de correlación	,752**
Rho de Spearman	D4. Despacho	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La aplicación de la prueba rho de Spearman mostró los siguientes resultados: $\rho=0.752$ y $p=0.000<0.05$, que permite determinar que la relación es positiva, directa, moderada y es significativa ($p_valor < \alpha$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor despacho documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, los resultados encontrados en cuanto a la variable gestión documentaria mostraron la percepción de los trabajadores como eficiente determinada por el 76.3% es decir que los encuestados consideran que los procesos de recepción emisión archivo y despacho de los documentos se realizan de forma adecuada. Por otra parte el proceso de gestión de documentos no se implementa de manera efectiva en todas las partes de la institución. Tal y como afirman los autores del estudio, esto se debe a que no existe un sistema completo que mantenga los documentos organizados y bajo control. Dijeron que la gestión documental es un sistema coordinado que involucra todos los procedimientos y acciones relacionadas con la creación, recepción, organización, almacenamiento, conservación y difusión de documentos. En la práctica, esto significa mantener flujos adecuados en la institución, organizar grandes cantidades de información y mantener la información segura y protegida. Sin embargo, muchos participantes en el estudio notaron que esto no fue posible debido a la falta de programas de monitoreo de documentos enfocados.

Los resultados en cuanto a la variable calidad del servicio muestran la percepción de los trabajadores como regular determinada por el 48.8% es decir que los encuestados consideran que el servicio que se brinda en el establecimiento de salud, se encuentra en proceso de mejoramiento en efectividad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los componentes de la calidad de acuerdo con el modelo de Parazuraman.

Respecto a la variable calidad de servicio, se han considerado teorías como los postulados de Chacon y Rugel (2018) sobre el mejoramiento de la calidad bajo el enfoque todos los elementos de la entidad son elementos importantes de la calidad total de la organización. De acuerdo con Juran, la calidad total, se conforma con la interacción de tres ejes: planificación, control y mejora de la calidad. De igual modo, Deming definió la calidad en términos de costo (producción) orientado a las empresas productivas. La calidad también se puede considerar en términos de tiempo como las empresas de servicios. Indistintamente del tipo de empresa, la calidad se expresa en la puntualidad en que se brinda el bien o servicio, la oportunidad y personalización.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha formalizado los estándares que mide la calidad de un producto. Es por esto que son evidentes las diferencias entre una empresa que trabaja en esos estándares de otras que no lo hacen, no consideran opciones externas, no están actualizadas, es decir, no ofrecen alta calidad (Benzaquen de las Casas, 2018).

La estandarización puede mejorar la calidad de los servicios, productos y percepciones. También es necesario en hospitales, escuelas públicas y otras instituciones. Esto se debe a la cantidad de personas que necesitan atención médica en el Perú. En concreto, Jones et al. (2021) sugirieron que la atención médica debe ampliarse para incluir factores intangibles que afectan la calidad de la atención.

Sin embargo, la institución no monitorea si los documentos están siendo atendidos. Esto conduce a demoras irregulares tanto en la atención pública como interna. Esto causa una gran incomodidad pública. Estos resultados se respaldan en el modelo de gestión documental (MGD) según la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI su propósito era optimizar el flujo de intercambio de documentos, sin embargo, a la fecha los costos y tiempos involucrados en la gestión de los documentos no han presentado reducciones significativas. También ese mismo año, mediante el Decreto Legislativo N° 1310-2017, el Perú asume el compromiso para la implementación de la digitalización, colocando al país en la ruta del gobierno digital. A pesar de los esfuerzos realizados, las deficiencias se hicieron presentes en tiempos de pandemia. Durante la pandemia, las entidades públicas tuvieron que realizar gestiones para la realización de trabajo remoto, enfrentado nuevas problemáticas como la atención de requerimientos con archivos incompletos, y un personal adaptándose a esta nueva forma de trabajo y en distintas modalidades que afectaron la gestión documental en el sector público y también privado (Huamán y Zamudio, 2020).

El estudio encontró su fundamento teórico en Velázquez et al. (2018) sostienen que una entidad bien organizada establece sus procesos con un mínimo de control para evitar dificultades en el ciclo de la documentación, salvaguardando la calidad, autenticidad y veracidad del documento. Por su parte, Martínez y De Mingo (2018) puntualizan sobre la gestión de la documentación, que es la

agrupación de operaciones y técnicas archivísticas involucradas en los procesos de gestión, desde la creación de un documento, su transferencia, almacenamiento y destrucción. Mientras que Soria y Diaz (2020) la definen como la normativas técnicas y prácticas involucradas en la administración de documentos que se generan en una entidad que comprenden los procesos de recuperación de datos, la organización de su almacenamiento y su ciclo de vida, como también los procesos de conservación y seguridad.

Un sistema de gestión documental (SGD) facilita acceder de manera oportuna a la información, sistematiza numerosos volúmenes de información, evitando la duplicidad de datos, facilitando el acceso y recuperación de la información, resguardando la veracidad e integridad de la información mediante controles sistemáticos en cada etapa del ciclo documentario (Pérez et al., 2021).

Para Stewart y Ken (2020) un SGD se encarga de los procesos de creación, uso, mantenimiento, almacenamiento, salvaguarda y eliminación de documentos, optimizando el mantenimiento de los registro y estableciendo los lineamientos de control.

La gestión documental es una necesidad con prioridad de ser atendida por los organismos del Estado, de esa forma se optimizan los procesos que se realizan en cada servicio, asegurando su eficiencia, reducción de costo y optimización de recursos, y calidad (Ayaz y Yanartaş, 2020).

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 1 determinaron que la relación entre recepción documentaria y la calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.588$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor recepción documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Resultados similares obtuvieron Koptyakova et al. (2019) quienes propusieron un sistema de información para optimizar el procesamiento de documentos en un organismo público para mejorar la atención de las necesidades de la población y en consecuencia mejorar la evaluación de los ciudadanos respecto a la eficiencia de las entidades estatales en Magnitogorsk. Mediante el uso de metodologías mixtas, sustentan soluciones prácticas basadas en TIC para

el manejo y almacenamientos de grandes volúmenes de información, detectar las regularidades e incrementar la eficiencia de las autoridades y de la entidad.

Se concuerda con los autores en las ventajas de la implementación tecnológica en la gestión documental, como la optimización de los tiempos para la toma de decisiones e incrementa la calidad de gestión en beneficio de la población. No obstante, la implementación de las tecnologías requiere inversión de recursos, y no solo monetarios, sino de capacitación del personal para el aprovechamiento.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 determinaron que la relación entre emisión documentaria y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.623$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor emisión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Estos resultados encuentran explicación en los estudios de Ab Aziz et al. (2019) quienes destacan los beneficios de la gestión documental, se centran en las soluciones eficaces para atender las necesidades de la entidad garantizando que la información sea gestionada de forma óptima haciendo uso racional de los recursos institucionales en un contexto de seguridad de los sistemas

Al igual que Abbasova (2020) afirma un SGD ofrece la ventaja de reducir los tiempos en el procesamiento y gestión de la información, para un acceso y recuperación de documentos con rapidez, por tanto, es prioritario que la recepción y emisión de los documentos, almacenaje y distribución de la información.

Se concuerda con estas afirmaciones, dado que la gestión documental se convierte en una herramienta para mejorar el servicio que se brinda al ciudadano, y la transformación digital constituye el soporte necesario en la gestión de los documentos (Zainal y Husin, 2020).

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 3 determinaron que la relación entre archivo documentario y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.698$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor archivo documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Similares resultados presentó Cabrera (2021) con un modelo para realizar ajustes en la estructura del proceso de gestión documental mediante el método Kaizen. El propósito del modelo es diseñar estrategias para incrementar la productividad del área de archivo y afines sobre la base de la satisfacción del usuario y del cliente. La propuesta busca alcanzar alternativas de solución en el procesamiento de archivamiento e incrementar la satisfacción de los trabajadores y generar valor para la entidad.

Martínez y De Mingo (2018) puntualizan sobre la gestión de la documentación, que es la agrupación de operaciones y técnicas archivísticas involucradas en los procesos de gestión, desde la creación de un documento, su transferencia, almacenamiento y destrucción.

Lo expuesto, confirma la necesidad de la implementación de sistemas que permitan la optimización de los procesos y también ofrezcan garantías para su almacenamiento, digitalizando los medios físicos y cuidando dichas evidencias.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 4 determinaron que la relación entre despacho documental y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y es significativa ($\rho=0.752$ y $p<0.05$) comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor despacho documental, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Se sostiene en el estudio de Ibarra y Rúa (2018) sostienen que los indicadores de calidad que se consideran para evaluar el nivel de calidad de servicio son: amabilidad, prontitud, presentación personal, respeto, cortesía, diligencia, calidez humana, habilidades para la resolución de conflictos y comunicación efectiva, entre otros que permiten brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.

Respecto a la hipótesis general se determinó que la relación entre gestión documental y calidad del servicio es positiva, directa, moderada y significativa, comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor gestión documental, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

Se encontraron concordancias con las investigaciones de Garay (2022) quien determinó que la gestión documental se relaciona con la calidad total de

forma significativa positiva media, donde la gestión documental es un elemento indispensable para alcanzar mayores niveles de calidad ($p < 0.05$ y $r = 0.615$).

De igual manera, Calle (2021) determinó que el sistema de gestión documental tiene una vinculación moderada con la satisfacción de los usuarios internos de un gobierno local (Pearson=0.649 y $p = 0.000$). al igual que, Ramírez (2021) determinó que la gestión documental se vincula en grado moderado con la satisfacción del administrado de un organismo público ($\rho = 0.698$, $p < 0.01$).

A diferencia de Chavez (2022) determinó el grado de asociación entre gestión documental y calidad de servicio en un organismo público es significativa y alta ($r = 0,832$; $p < 0,05$). Mientras que, Tejada (2022) estudió como la gestión documental se vincula con el servicio al público en un nivel alto ($r = 0.808$, y $p\text{-valor} = 0.000$)

A manera de reflexión, el crecimiento de la tecnología es inevitable, y su presencia en los diversos ámbitos es algo usual, en el sector salud, la documentación médica suficiente ha sido durante mucho tiempo una fuente de controversia, y la gerencia debería administrar sus procesos para abordar el problema subyacente. Por otro lado, si el gobierno ya cuenta con un sistema para garantizar la existencia a largo plazo del país, este sistema debería usarse para garantizar la consistencia de los registros médicos de cada paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.680$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre la gestión documental y calidad del servicio es moderada y significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor gestión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
2. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.588$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre recepción documentaria y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor recepción documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
3. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.623$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre emisión documentaria y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que una mejor emisión documentaria, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
4. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.698$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre archivo documentario y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor archivo documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.
5. La aplicación de la prueba rho de Spearman obtuvo los resultados: $\rho=0.752$ y $p=0.000<0.05$, que han permitido determinar que la relación entre despacho documentario y calidad del servicio es moderada y es significativa comprobándose de esa manera la hipótesis planteada, de modo que un mejor despacho documentario, contribuye en incrementar la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los investigadores el desarrollo de estudios en un nivel explicativo de modo que se ofrezca alternativas de soluciones prácticas a los problemas encontrados en el establecimiento de salud.
2. Se recomienda establecer los procesos que intervienen en el procedimiento de recolección de la información, estableciendo la secuencia de pasos a seguir, e incluir el proceso de sensibilización dirigido a los elementos de la muestra para motivar su participación en el entendido que la investigación es un paso en el desarrollo de la sociedad, propiciando un clima de colaboración.
3. Se recomienda realizar estudios que incluyan los factores que intervienen en la gestión documental y calidad del servicio, para un mayor conocimiento como son la transformación digital, transparencia y otros factores de interés.
4. Se recomienda a los investigadores el uso de modelos multidimensionales para asegurar las correctas mediciones de las variables de la investigación tanto para la investigación como para los instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión documental y calidad del servicio de atención al maltrato infantil y del adolescente en un establecimiento de salud, Lima, 2022

", cuyo autor es SOLARI GODIÑO CARELLA VALERIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 22-01- 2023 06:29:52

Código documento Trilce: TRI - 0509366