



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión documental y calidad de servicio al usuario en una
Municipalidad del Distrito de Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quequejana La Rosa, Graciela (orcid.org/0000-0002-9525-7778)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

CO-ASESOR:

Mg. Cardeña Peña, Jorge Manuel (orcid.org/0000-0003-3176-8613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios

Por haber permitido sentir su presencia y mostrado el camino a seguir lleno de amor y bendición.

A mis hijas

Valeria y Flavia, por su comprensión y amor en esta etapa de mi realización personal.

A mi esposo

Ronal Percy, por ser mi compañero de vida en este caminar juntos, quien me impulsa día a día en alcanzar mis metas, sin él nada hubiera sido posible.

A mi madre

En su memoria de Sabina Leandra La Rosa Inca quien, gracias a su fortaleza para salir adelante, fue mi mejor ejemplo de valor y coraje ante la adversidad.

A mis familiares

A mi padre Mario, por permitir cuidarlo, a mi hermana Yrma por haberme apoyado en todo momento con su aliento y motivación.

AGRADECIMIENTO

A mis tesoros Valeria y Flavia por ser mi motivación e inspiración, sus logros me han impulsado a seguir uno de mis grandes anhelos. A mi esposo Ronal Percy por su amor, paciencia y sobre todo apoyo incondicional, hicieron posible cumplir una de mis metas. A mi madre Sabina que está en el cielo, mujer de reto digno de imitar y a mi familia por estar siempre a mi lado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resume	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Lista juicio de los expertos	21
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable gestión documental	23
Tabla 3. Análisis de las dimensiones de la variable gestión documental	23
Tabla 4. Análisis de la variable de la calidad de servicio	24
Tabla 5. Análisis de las dimensiones de la variable calidad de servicio	24
Tabla 6. Análisis de las variables gestión documental y calidad de servicio	25
Tabla 7. Análisis de la dimensión recepción y la calidad de servicio	26
Tabla 8. Análisis de la dimensión emisión y la calidad de servicio	26
Tabla 9. Análisis de la dimensión despacho y la calidad de servicio	27
Tabla 10. Análisis de la dimensión archivo y la calidad de servicio	28
Tabla 11. Prueba de normalidad	28
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general	29
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	30
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la GD y la calidad de servicio al usuario en una MDL, 2022. Con relación a la metodología, esta fue de enfoque cuantitativa, tipo básica, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, y método de análisis descriptivo – inferencial; como población se consideró a 100 usuarios de una municipalidad distrital de Lima, utilizándose criterios de inclusión y exclusión para el muestreo. Como técnica de recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue sometido a una prueba de confiabilidad. Se concluye que, existe una relación entre la GD con la calidad de servicio al usuario, identificando una relación de ,738 por Rho de Spearman, por lo cual se denota que en una MDL existen deficiencias en la GD, ya que fue mala y regular y ello genera una calidad de servicio baja hasta moderada, siendo el principal factor la falta de capacitación y el uso de modelos de modernización en la GD a fin de mejorar la calidad de servicio al usuario.

Palabras clave: Gestión documental, calidad de servicio, atención al usuario, servidor público, trámites.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between document management and the quality of user service in a municipality in the district of Lima, 2022. Regarding the methodology, this was a quantitative approach, basic type, with non-experimental cross-sectional correlational descriptive design, and descriptive-inferential analysis method; As a population, 100 users from a district municipality of Lima were considered, using inclusion and exclusion criteria for sampling. The survey was used as the data collection technique and the questionnaire was used as the instrument, which was subjected to a reliability test. It is concluded that there is a relationship between document management with the quality of service to the user, identifying a relationship of .738 by Spearman's Rho, for which it is denoted that in a Municipality of the District of Lima there are deficiencies in document management, since it was bad and regular and this generates a low to moderate quality of service, the main factor being the lack of training and the use of modernization models in document management in order to improve the quality of service to the user.

Keywords: Document management, quality of service, customer service, public servant, procedures.

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso de la historia, los trámites de gestión documental (en adelante GD) han contribuido a gestionar a la sociedad. A pesar de ser un mecanismo fundamental para la marcha de la sociedad, hay ligeros derrumbes. Sucede que todavía hay empresas que exceptúan las ventajas de gestionar adecuadamente un documento. (Papcunov's, et al., 2021); en el marco de la globalización, las instituciones públicas están bajo una presión constante de buscar un procedimiento de gestión de gobernanza. Esto refleja la capacidad y necesidad de mejorar su propia situación económica, brindar servicios y aumentar eficiencia y preservar las prácticas tradicionales e históricos de gestión. Asimismo, la calidad de servicio (en adelante CS) fue creado para satisfacer las necesidades y perspectivas del usuario, y a su vez el Estado lo hace mediante diversas instancias y de acuerdo a sus reglas vigentes. Esto sucede con el desarrollo de una población, la modernización llega a las instituciones públicas y su importancia radica en gestionar, los recursos humanos, económicos y materiales. Lo que se espera es ofrecer un buen trabajo al usuario, sin embargo, la ausencia de un plan estratégico municipal pasa factura a la economía de la entidad, siendo uno de los mayores problemas la improvisación del trabajo municipal. (Ramos, 2020)

La GD de los gobiernos municipales de diversos países no han logrado garantizar la CS, el tiempo ha permitido innovar el cambio para muchas instituciones públicas, tal como ha sucedido en los países de Europa o Norteamérica, que vienen impulsando el desarrollo del estado sobre la base de la transformación, estos cambios surgen tanto en los niveles centrales como locales, teniendo como punto de partida el proceso del uso de la tecnología. (Cadena, et al., 2021). Desde la perspectiva del usuario, la CS municipal es insatisfactoria, especialmente la responsabilidad y confiabilidad del servicio, ante el proceso de GD. (Živković, et al., 2019). Igualmente, el usuario es quien debe comprender si las condiciones son favorables o no, ya que a través de la percepción se podrá alcanzar las expectativas. (Arciniegas y Mejías, 2017)

En el plano internacional la GD es el instrumento que admite crear y organizar la información, sino que también selecciona la información de contenido. Esto es para que se pueda respetar los principios de preservación de derechos,

procedencia, disponibilidad, integridad, accesibilidad como también el acceso a la indagación pública, cuando las instituciones no implementan revisiones documentales efectivas, mediante la CS que brinda el servidor público. (Balboa, et al., 2021). A través de diversos medios el usuario se une e interactúa con la organización, busca por diferentes medios el beneficio propio, de recibir una buena CS que se ajuste a sus necesidades para su satisfacción personal. (Seligman, 2020)

Desde hace unos años atrás, en América latina y en otros países se ha convertido en un tema de interés la CS público, lo cual busca satisfacer las peticiones del usuario y esto se vio como dificultad frente a la GD en la entidad. Sin embargo, en la República del Ecuador no está exenta de estos esfuerzos tal como se recoge en la política de su última edición del Plan Nacional para el Buen Vivir, implica proteger los servicios públicos de alta calidad (Gancino, 2020). El usuario tiene grandes expectativas y necesidades de la entidad estatal al contestar está admitiendo la estrategia que usan para la CS. (Peñañiel, et al., 2018). Dentro de este marco, la gestión pública (en adelante GP) ha introducido reformas en los gobiernos de todo el mundo con un enfoque orientado al usuario, la GD es el principal gestor para el usuario, el sector de servicios en la economía mundial ocupa un papel importante y atrae la vigilancia de muchos autores respecto a la CS. (Cerrillo y Casadesús, 2018)

A nivel nacional, el procedimiento administrativo de la GD fue manual, resultando una gran cantidad de documentos físicos en la mesa de partes de la institución. Por consiguiente, no hubo una buena CS de parte del servidor municipal en el área respectiva, y esto trajo como consecuencia problemas para el usuario, al obtener un proceso lento, demora en el desarrollo del trámite por la falta de instrumentos técnicos para una gestión eficaz. (Minaya, 2022). En la misma dirección la GD, como la política nacional de modernización para el periodo 2022, fue con la plataforma de interoperabilidad para gestionar e interactuar los diferentes elementos y uso de numerosos productos, proveedores de distintas organizaciones; a través, del Decreto legislativo 1310 que funciona en Perú con la modernización del estado, se aprobó la simplificación de la GD y ejecución del Estado de la Plataforma de Interoperabilidad; no obstante, en las instituciones

públicas del estado peruano la CS es defectuoso a pesar de haberse aprobado la norma reguladora de dicho decreto. (Presidencia del Consejo de ministros, 2017), en adelante (PCM). Durante la pandemia se agilizó el funcionamiento de la virtualidad online en el ingreso de documentos y la utilización de la firma digital en las instituciones del estado, lo que se observó que estas fueron de una gran ayuda para la GD cuyo resultado produjeron otras bases de información, convenio, cambio de activación y logro de la transformación digital. (Pérez, 2021)

Lo que se ha contemplado es que, en el Perú, hay un gran problema en la atención al servicio al usuario, esto sucede en las entidades públicas más que en las privadas, donde es saber de todos que, para realizar alguna GD, al usuario le genera problemas, le resulta difícil, tedioso, y esto se debe por la demora e inoportuna CS que recibe del servidor público, cuyo inadecuado modelo de gestión no ha logrado cumplir con las expectativas de los usuarios. El problema es que los profesionales que ocupan cargos en la entidad son personas del gobierno de turno, cabe señalar que estos especialistas no cumplen bien sus funciones por lo que conduce a errores y malos tratos especialmente a los usuarios. (Flores et al., 2020)

Dentro del contexto local, la presente investigación trata de la GD y la CS, es uno de los problemas principales de una municipalidad que aqueja al usuario. (Garay, 2022). Sin embargo, la falta de preparación, actualización del servidor público origina limitaciones cuando los documentos son derivados a los especialistas, incumplimiento de los plazos determinados, se origina duplicidad de documentos, demora en la atención y consulta y más aún no se cumple con la Ley de la Transparencia que rige en el Perú. (Castillo y Bernal, 2021).

Planteado por la investigadora, la satisfacción del contribuyente es un elemento muy importante para determinar la CS, así como para garantizar una adecuada eficiencia en el trabajo e institución pública; lo que implica cumplir con los requerimientos sociales, y una innovación oportuna de las necesidades de los usuarios desde la misma institución. (Guadalupe, 2020). Los órganos gubernamentales han sido objeto de denuncias y rechazo por los ciudadanos, cuando el usuario realiza un trámite administrativo de GD y la CS al usuario se presenta en diferentes situaciones que se dan en una municipalidad del distrito de Lima (en adelante MDL), producto de la mala atención del servidor público, la

demora en la solución a sus problemas, la falta de empatía que recibe de parte del trabajador municipal, cuyo sistema es burocrático, lento e ineficiente, y no solo a nivel nacional sino que esto sigue dándose a nivel mundial. (Chung, 2017)

Por los párrafos anteriormente descritos se ha formulado como problema general del estudio ¿Cuál es la relación que existe entre la GD y la CS al usuario en una MDL, 2022? Asimismo, como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es la relación que existe entre la recepción y la CS al usuario en una MDL, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la emisión y la CS al usuario en una MDL, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el despacho y la CS al usuario en una MDL, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el archivo y la CS al usuario en una MDL, 2022?

El aporte de la investigación se justificó en diferentes puntos de vista, enfatizando las investigaciones de la University Of South Virginia (2019), vinculando así la justificación práctica, porque el propósito del estudio fue que, mediante los resultados científicos basados en datos descubiertos, las autoridades serán responsables de analizar y utilizar esta información como referencia a la hora de tomar decisiones, brindando una CS al usuario y utilizando nuevas estrategias de cambio, mejorando la GD para beneficio de todo aquel que realiza un trámite como el ciudadano o usuario. Respecto a la justificación teórica y científica, para la variable GD se justificó su teoría general en la teoría del sistema de Bertalanffy. Además, se hizo uso del enfoque de Tavistock, un modelo sociotécnico de método abierto y organizado que cumple doble función, técnico y social. (Chiavenato, 2019). En su teoría de la variable de GD llamado ciclo vital del documento o más conocido la teoría de las 3 edades. Y aunado a ello, la investigación basa su estudio en dimensiones, con el enfoque en el modelo de GD en el marco del D.L. 1310 que funciona en Perú con la modernización del estado. Como autor base se tiene a (Garay, 2022) quien sustenta que la GD es una herramienta fundamental para optimizar la GP, a partir de la eficiencia de los procesos que la componen, con el fin de brindar servicios a los ciudadanos de manera efectiva y oportuna. Algo semejante ocurre con la variable de CS, el cual se basó en Servqual una teoría desarrollada por Parasuraman y otros colaboradores, teniendo en cuenta la percepción y expectativa del cliente. Como autor base se tuvo a Zaquinaula (2022)

quien manifiesta que la CS es un instrumento conveniente para el aseguramiento de la calidad del trabajo, centrándose en la gestión orientada a mejorar los servicios y recursos a favor de los usuarios.

En cuanto a la justificación metodológica, se utilizaron dos instrumentos cuya validación fueron respaldados por los especialistas y que servirán para futuros estudios semejantes o parecidos, empleando el método científico, además se utilizaron métodos informáticos para la recolección de información. La investigación contribuirá con información válida y confiable respecto a los resultados, dado que se trabajó con el enfoque cuantitativo correlacional. Aunado a ello, la justificación social, mediante el estudio ha buscado favorecer a la municipalidad, mediante el reconocimiento de los errores de la GD, para que se implementen las disposiciones adecuadas que contribuyan a optimizar la CS al usuario. El estudio buscó formar parte de la transformación para una sociedad más justa. Mediante esta investigación se darán alcances para comprender que la GD es un derecho de todo ciudadano y que la municipalidad es la que debe proporcionar servicios de calidad con proyección social para beneficio de todos los ciudadanos entre ellos los usuarios.

Dentro de este marco, se tuvo como objetivo general de la presente investigación: Determinar la relación que existe entre la GD y la CS al usuario en una MDL, 2022; para esto se idearon los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la recepción y la CS al usuario en una MDL, 2022. Determinar la relación que existe entre la emisión y la CS al usuario en una MDL, 2022. Determinar la relación que existe entre el despacho y la CS al usuario en una MDL, 2022. Determinar la relación que existe entre el archivo y la CS al usuario en una MDL, 2022.

Se ha planteado como hipótesis general: Existe relación entre la GD con la CS al usuario en una MDL, 2022. En tal sentido, de las hipótesis específicas tenemos: Existe relación entre la recepción con la CS al usuario en una MDL, 2022, Existe relación entre la emisión y la CS al usuario en una MDL, 2022, Existe relación entre el despacho y la CS al usuario en una MDL, 2022, Existe relación entre el archivo y la CS al usuario en una MDL, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En ese mismo contexto en el desarrollo del ámbito nacional, Garay (2022), en su estudio tuvo como finalidad de precisar la relación entre la GD y calidad total, de método cuantitativo, con diseño no experimental, tipo básica, de corte transversal correlacional, como muestra 30 personas que laboran en la municipalidad, con dos cuestionarios, con una escala de Likert, se usó Alfa Cronbach para confiabilidad. Se concluyó que ambas variables están relacionadas entre sí, además se comprobó que GD es muy importante en la CS público para el gobierno local del Callao.

Pinchi y Bardales (2020), en la Revista Científica, Ciencia Latina, desarrolló una investigación la cual tuvo como propósito dar a conocer la CS, para proponer mejoras de desarrollo en la municipalidad de la Región San Martín, siendo el principal estudio la CS para la satisfacción del usuario en la GD. Esta investigación se aplicó el método cualitativo, descriptivo y sistemático. El 80% de estudios dicen que la CS debe estar por encima de las posibilidades del usuario, estos deben ser competente en sus diversas dimensiones y dirigidas a brindar una buena CS al usuario.

Vargas, et al. (2020), en la Revista de Inclusiones, la Organización Estados Americano (OEA), para la innovación de la administración pública, propone un nuevo concepto de información tecnológica de comunicación del gobierno electrónico E-Government o Gobierno Digital. Sin embargo, aún hay servicios que el usuario no utiliza tales innovaciones de avance tecnológico en la municipalidad en el procedimiento de la GD. Aunado a ello, la Ley N.º 27792. Tiene el objetivo de fomentar el progreso, el patrimonio económico local y asistencia de los servicios públicos, avivar la participación ciudadana.

Medina (2019), esta investigación realizada por el autor tuvo como motivo establecer la relación entre la GD y la CS que brinda al ciudadano en Pisco; de método cuantitativa, diseño no experimental, como instrumento el cuestionario, para la prueba alfa Cronbach, de tipo descriptivo correlacional, y como población a 80 ciudadanos. Los resultados concluyeron que se relacionan de manera positiva. Al igual con las dimensiones de GD como son: ciclo de vida, conservación y acceso se relaciona con la CS que brinda al ciudadano.

Espinoza (2021), en la revista científica Horizonte empresarial, sobre la CS con relación a la administración pública hace un análisis en la GD, definiendo la CS y la satisfacción del cliente, a través del criterio del usuario, así se tiene que en el Perú no hay un modelo que evalúe la CS a los usuarios que atienden a las diversas entidades gubernamentales, usualmente se toman modelos de mayor cuantía del mundo empresarial, tal es el caso del modelo SERVQUAL.

Como antecedentes del estudio de las variables de GD en el ámbito internacional, se tiene a Palmar y Calimán (2022), con el clima organizacional y la CS. La investigación fue descriptiva con diseño documental y el método cualitativo, como instrumento utilizaron la matriz de contenido. La variable independiente el clima organizacional, según sus principios de personalidad y trabajo, la variable dependiente CS siendo estrategias de un negocio, con metas y objetivos. Se concluye que el principio de fraternidad es uno de los valores fundamentales para la empresa, impulsa, fomenta y su personal pueda laborar armoniosamente por el bien común de la empresa.

Momblanc y Milán (2020), quienes señalan que uno de los problemas que surgen en las organizaciones está relacionado con el cuidado gestión de documentos cuyo potencial de crear la capacidad de identificar riesgos en una organización, sus procesos y herramientas pueden crear y mantener información confiable que corresponda a respaldar las decisiones, y la claridad en las cuentas.

Silva, et al. (2021), en la revista científica Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, estos investigadores manifiestan acerca de las variables CS correspondiente a la satisfacción y la fidelidad del cliente con una empresa en la ciudad de México; se utilizó el método estadístico de análisis exploratorio, con el coeficiente correlacional Spearman. Dando como resultado, una correlación alta muy significativa de la variable CS con la satisfacción al cliente. También muestra la limitación en solo una empresa confirmando que es mejor que se dé una CS al cliente constituye un instrumento rentable para la empresa.

Eito y Aliaga (2020), señalan que ISO es un sistema de GD con normativas y estándares internacionales; en su investigación de la gobernanza Tic y GD en su modelo COBIT creado por Information Systems Audit and Control Association, surgió a modo de un apoyo de auditoría contable y financiera, y se encuentra

actualmente en más de 80 países. No obstante, el antecedente de ISACA y las normativas UNE/ISO 15489 e ISO 30301 gestión de documentos puedan relacionarse entre ellos por normas, gobernanzas y similitudes, ambos de importancia y de gran valor para garantizar y demostrar la transparencia específicas de gestión de documentos.

Zúñiga y Mora (2020), en su artículo manifestaron que el estudio tuvo como objetivo evaluar a los habitantes de la provincia de Cartago, en relación con la prestación de la CS del agua potable que recibe la comunidad, la metodología empleada fue las encuestas se hicieron a 2194 personas usuarias cuyo resultado permitió identificar las variables: i) satisfacción del usuario, ii) problemas reconocidos en el sistema y iii) medidas tomadas para reducir esos errores. En Costa Rica existe una presión sobre el uso de los recursos hídricos, por lo que dicha investigación favoreció la evaluación de la CS del agua potable.

Barrutia y Egoavil (2020), efectuaron una investigación en las entidades públicas, la apreciación del trabajador en la GD y cómo percibían los usuarios la atención en la entidad pública. Esta investigación correlativa y explicativa, determinó que hay correlación positiva entre ambas variables. (Engdaw, 2020). El objeto general del estudio era valorar el resultado de la calidad de la prestación del servicio público en la complacencia del cliente. Se utilizó método de investigación cuantitativa y diseño correlacional, de un total de 88 muestras de clientes (68) y proveedores (20) utilizando el muestreo aleatorio simple y las técnicas de muestreo aleatorio sistemático, y como instrumento se utilizaron los cuestionarios.

Aziz et al. (2018), El rápido desarrollo de las TIC ha obligado al sector público de Malasia a experimentar; pasar de los sistemas manuales a los electrónicos en la gestión de averiguación. El Sistema de Gestión de Documentos y Registros Electrónico (EDRMS) es un sistema a considerar. Sin embargo, la satisfacción con estos sistemas es particularmente baja porque los usuarios no están interesados en usarlos.

Rivera (2019), quien se dedicó a investigar a Greenandes, una empresa Ecuatoriana, en donde la satisfacción al usuario y la calidad del servicio, método descriptivo, deductivo, cuantitativo y el modelo SERVQUAL, como instrumento la

encuesta y se hicieron a 180 clientes, se utilizó el software SPSS y se finiquitó que, los clientes esperan que al contratar las prestaciones de la empresa, su experiencia pueda brindar la mejor CS y mantener una buena relación y beneficio constante para la satisfacción del usuario.

Para el presente estudio se requiere abordar conceptos importantes de grandes investigadores. Becerra (2022), Decreto Legislativo N° 1310 de Perú, UNE-ISO 15489. Los documentos son información que se crea, recibe y conserva por una organización o por una persona como evidencia y durante el progreso de sus actividades o en relación de sus obligaciones legales. Sánchez et al. (2020), manifiestan respecto a la gestión, que los académicos han explicado que el progreso del desempeño en la entidad gubernamental es una consecuencia natural de una buena gestión dirigida a mejorar los métodos aplicables por la institución. Frías (2019) señala que, en el desarrollo de la relación de la gestión, se involucra con recursos humanos, materiales y financieros disponibles para crear y lograr metas y objetivos claros. Suarez (2018) cuando se ha realizado algún trámite o solucionado un problema, generalmente de carácter administrativo donde se ha tenido documentos, la gestión se manifiesta a modo que las acciones o actividades estén relacionadas con la dirección y administración de una organización.

Asimismo, Cascón et al. (2021) conceptualiza a documento como la unidad de información, que se produce o recibe durante el inicio o terminación de una actividad que se presenta como guía y apoyo. Mamani (2018) manifiesta que el documento es evidencia física de un hecho o acción realizada en el desempeño de sus funciones por organizaciones o personas, privada o pública, registradas en un mecanismo de información en cualquier tipo de apoyo.

Para Ramírez et al. (2021) en la revista científica de México la GD es toda actividad pública realizada por una entidad responsable no solo debe ser registrada y documentada sino también organizada y conservada. La documentación no es inscribir hechos, sino mostrar el desarrollo, visibilizarlos, socializarlos y tener un conocimiento profundo de lo que la entidad ha hecho en el antaño y hacia dónde se dirige. Salas et al. (2021) refieren que la política del Estado peruano es mejorar el procedimiento de trámites que burocratiza y reduce la competitividad del sector.

Abbasova (2020) señala que la GD no debe tratarse como un sistema separado sino como una función integral de un sistema de gestión de contenido institucional. Junto a la gestión de proyectos van de la mano en un proyecto de información cuyo resultado es el conjunto de documentos que representan un producto en desarrollo, un proceso o el producto por entregar. Asimismo, Medina (2019) señala que el modelo de GD respalda la trazabilidad, la digitalización, la usabilidad, la conservación y la conectividad entre los sistemas de GD de la entidad.

Mamani (2018) la importancia de la GD se basa en organizar los documentos de tal manera que la información sobre la organización pueda recuperarse para que la institución la utilice para servir a los ciudadanos, sea cual sea su función, pueda educar de una gran cultura y estos documentos puedan ser de gran ayuda para optar una buena decisión en base a la información contenida de datos.

Núñez (2019) refiere que los beneficios del sistema de GD comprenden la digitalización de los papeles. Usando el escáner, el documento digitalizado se convertirá en un documento digital que se puede guardar en un almacén central, estos procedimientos pueden ser laboriosos y caros, pero cabe señalar que una digitalización bien planificada y organizada es fundamental para que el software de gestión funcione correctamente.

Respecto a la segunda variable, la Real Academia Española RAE (s.f.) considera usuario al que haga uso de un determinado servicio o producto de forma habitual. define al usuario como “el que usa ordinariamente algo”. Villajuan (2019) sostiene que la calidad es un sistema para operar de forma eficiente, confiable y constante en el tiempo, manteniendo un alto desempeño dentro de una organización de servicios. Espinoza e Izquierdo (2021) refieren que la calidad se basa en la relación del conocimiento de las peticiones y perspectivas de los usuarios.

Villajuan (2019) afirma que el servicio se puede definir no sólo al producto o servicio que el cliente espera, sino que además incluye la expectativa de lo que espera recibir por el precio de la imagen y la reputación del que provee el servicio. Es decir, el servicio no se limita únicamente al producto en sí, sino que además lo conforma la expectativa que el consumidor espera recibir. Asimismo, Gobena (2019) señala que el servidor municipal es quien otorga el servicio, puesto que

brinda todas las condiciones necesarias para que el usuario reciba una satisfactoria experiencia y pueda continuar con sus servicios.

Zaquinaula (2022) manifiesta que la CS es un instrumento conveniente para el aseguramiento de la calidad del trabajo, centrándose en la gestión orientada a mejorar los servicios y recursos a favor de los usuarios. Según Tschohl (2018) define CS como el camino que siguen los recursos y los empleados para satisfacer a los clientes, además, a todos los que trabajan en la empresa de manera continua o inexacta con el cliente (teléfono, correos, fax, cartas, etcétera). La CS puede ser interpretada desde diversos ángulos, no obstante, de manera general se encuentra relacionada a las necesidades de la sociedad, de manera que se cumpla con satisfacer las demandas sociales, lo que implica que el servicio prestado sea eficiente. (Larico, 2022)

Zouari y Abdelhedi (2021) para la administración pública, la CS es el factor clave para lograr cumplir con las perspectivas de los usuarios. Yoon et al. (2020) la CS es una variable para determinar la lealtad del cliente es fundamental desarrollar estrategias de mejora del servicio, midiendo la calidad del mismo. Bouranta (2019) sostiene que la calidad total en la entidad pública radica con el acuerdo de la dirección general enfocado a la orientación del usuario, la gestión de calidad del servidor público, el entendimiento y la formación del personal del pacto se logrará ser parte de la política habrá un mayor desempeño institucional hacia los usuarios y personal de la entidad. Asimismo, Dahlgard, et al. (2018) menciona que la gestión de calidad del servidor público, el entendimiento y la formación del personal del pacto se logrará ser parte de la política habrá un mayor desempeño institucional hacia los usuarios y personal de la entidad.

Zouari y Abdelhedi (2021) la calidad es la ausencia de faltas, lo que trae consigo que el procedimiento de fabricación garantice que no exista errores de ningún tipo. Para los servicios intangibles, la calidad se define como la rapidez o eficiencia que tienen los usuarios en el acceso a servicios digitalizados; al respecto, cada servicio digitalizado cumple en ofrecer a los usuarios, una interfaz agradable, es decir, que cualquier usuario o ciudadano pueda utilizar las aplicaciones digitales sin complicaciones.

Matraeva et al. (2020) consideran a los servicios públicos de interés para la sociedad, como el usuario y/o sociedades: bienes públicos. Esta administración ha evolucionado en torno a la eficacia de la administración, la orientación ha girado en base al capital y maximización de resultados dejando de lado lo cualitativo: la sensación de CS, por ello se comprende el agrado del cliente al descuidar la forma de medir la satisfacción de las expectativas de calidad del usuario en función a la calidad de los servicios.

La investigación se fundamenta: como teoría general de GD, teoría de sistemas aplicada a la administración de Bertalanffy, que es un enfoque sistemático y científico en la proximidad, y representación de la realidad, también se hará uso del enfoque de Tavistock, un modelo sociotécnico de método abierto y organizado que cumple doble función, técnico y social. Chiavenato (2019) manifiesta en su libro de Administración y Recursos Humanos la congruencia de ambos enfoques.

La base teórica de la primera variable de GD es el ciclo vital del documento o también llamado Teoría de las 3 edades cuyo creador es Wyffels. Según Ramos (2020) y Quispe (2017), esta teoría son etapas continuas por las que pasan los documentos desde su creación o recepción, hasta su etapa final. Estas son: Edad administrativa: Los documentos están en fase inicial de tramitación. Edad intermedia: Los documentos no tienen utilidad por lo que fueron creados, por lo que se conservan y las consultas no son frecuentes. Edad histórica: El documento adquiere valor permanente, de preservación definitiva cuyas condiciones avalan su integridad.

Sobre la primera variable GD, y aunado a ello, la investigación fundamenta su estudio, en dimensiones, con el enfoque en el modelo de GD en el marco del D.L. 1310 que viene funcionando en Perú con la modernización del estado se ha considerado 4 dimensiones: Recepción, emisión, despacho y archivo. Para Garay (2022), en relación a la dimensión recepción señala que es el ingreso de documentos físicos en el cual deberá escanear y digitalizarlos en el sistema. Así también al amparo de la ley del procedimiento administrativo General, TUPA, las políticas internas de la entidad, el documento electrónico utiliza la informática sobre todo respetando al área que corresponde. Una experiencia es el Programa de GD en Colombia (2019) donde la recepción de documentos es el conjunto de acciones

de control y vigilancia que debe realizar una entidad para recibir documentos presentados por un ciudadano o persona jurídica. De igual modo, Pérez (2021) refiere que la ley 27444 de Perú, señala en su artículo 128 acerca de la dimensión recepción documental. Cada institución tiene su propia unidad de documentos de recepción, mesa de partes donde realizan su trámite documentario, si las instituciones se ubicaran en zonas alejadas corresponde abrir locales auxiliares de la principal donde se llevaría un control de ingreso de los documentos dirigidos a los administrado y por ello deben hacer un cargo, Fecha, hora, N° de expediente, destinatario entre otros y cumplir las normas del procedimiento administrativo general.

Para Garay (2022) con el enfoque del modelo de GD en el marco del D.L. 1310 que viene funcionando en Perú con la modernización del estado la dimensión Emisión, genera el documento, adiciona la firma digital, con el objetivo de menos papel, estableciendo los formatos de la entidad que aplica para sus diversas funciones, se procede a cumplir con la entrega de documentos respetando el plazo según corresponde y de acuerdo a ley. Pérez (2021) y el Ministerio de justicia Derechos Humanos, (2018), según el manual de gestión de procesos y procedimiento de GD menciona a la dimensión Emisión que los documentos o solicitud se han recibido de manera formal comprende a documentos directos como salida, servicio de Courier por el control de las liquidaciones. Igualmente, Baca y Duran (2022) en el Procedimiento de Mesa de Partes Virtual AMSAC 2021, define a la dimensión Emisión, como al que identifica la necesidad de la persona natural o jurídica de proceder frente a los requerimientos como las solicitudes, alegaciones, recursos, actos administrativos, procedimientos, todos lo que se generen, según corresponda elaborar el documento revisar el proyecto o elevar a la autoridad competente, al área correspondiente.

De eso manifiesta Garay (2022) con el enfoque del modelo de GD en el marco del D.L. 1310 que viene funcionando en Perú con la modernización del estado, la dimensión Despacho, garantiza el control de la recepción de los documentos físicos para digitalizados y a su vez verificarlos, para que lleguen donde corresponda dichos documentos físicos y electrónicos. Pérez (2021), MINJUS (en adelante MINJUS) Perú (2018), según el manual de gestión de

procesos del modelo de GD, considera las excepciones que impiden el normal despacho de esta dimensión por parte de los responsables, cuyo objetivo es que los documentos que son entregados, se deben verificar y cumplir correctamente. Baca y Duran (2022) y Ramos (2017), nos manifiestan la importancia del servicio de Courier es conocer el grado de eficacia de la salida de los documentos del despacho y estos lleguen a tiempo. En esta dimensión de despacho es el área donde se preparan los documentos para su envío a los clientes y se determinará en función a lo que se ha solicitado hasta el momento y envío de entrega.

Para Garay (2022) con el enfoque en el modelo de GD en el marco del D.L. 1310 que viene funcionando en Perú con la modernización del estado, coinciden en conceptualizar la dimensión Archivo como proceso de documentos en papel y electrónicos desde el inicio hasta el final, donde se efectúan y realizan los siguientes procedimientos de archivo: organización de documentos, descripción, selección, conservación y servicios. La guía de valoración de documentos tiene como objetivo determinar el valor permanente o temporal de los documentos, conforme con la normativa del Sistema Nacional de Archivos y con el tiempo, introducir medidas de seguridad de documentos electrónicos, creados o escaneados electrónicamente. Igualmente, Pérez (2021) y el MINJUS (2018) según el manual de gestión de procesos del modelo de GD, la dimensión Archivo, tiene como objetivo lograr que la organización de los archivos del MINJUS sean eficientes. Comprende el plan anual de trabajo del archivo, elaborado y evaluado por el sistema institucional que aplica a todos. Al respecto, Mundet et al. (2016) escriben en su libro varias definiciones de diferentes autores acerca de la dimensión Archivo, que se entiende como un lugar o espacio, como un centro de almacenamiento permanente o temporal de documentos y objetos relacionados. Sin embargo, tiene un alcance más amplio, porque los archivos son ante todo un sistema de gestión que el departamento logístico o unidad organizativa de una empresa posee y realiza tareas netamente administrativas.

Para Barrera e Ysuiza (2022), Castillo et al (2021), la segunda variable CS se fundamenta en la teoría del modelo SERVQUAL, de Parasuraman y otros colaboradores, El modelo SERVQUAL es una herramienta de nivel de confiabilidad y validez que las compañías pueden usar para comprender mejor las preferencias

de los consumidores y las percepciones de la prestación. Esta guía puede medir las percepciones y expectativas respecto a cada característica de servicio evaluado si el resultado esperado supera al percibido, el contraste de lo observado y lo deseado indica un error de calidad. El tipo de la calidad del servicio SERVQUAL es un enfoque completo que mejora la calidad en sí mismo.

Ramos et al (2020), señala que el modelo SEVPERF, surgió como una crítica del modelo SERVQUAL por proponer una escala para medir las expectativas. Además, los procesos de servicio necesitan mejores enfoques, como escuchar activamente a los clientes o medir sus percepciones a través de encuestas. Dado que la multidimensionalidad del servicio contiene elementos tangibles e individuales que han sido debidamente diagnosticados, para su medición.

Delgado (2020), Sánchez et al. (2018), aunado a ello hubo otras teorías de estudio cuyas definiciones señalan el modelo de CS de Grönroos, la integran 3 mecanismos: 1) La calidad técnica el “qué”, es decir, el carácter objetivo del producto; 2) La calidad funcional el “cómo”, referido a se ha prestado el servicio y; 3) La imagen corporativa que significa el resultado. Lo cual, en propias palabras de Grönroos es una técnica objetiva de evaluar la calidad percibida.

Marzán (2018) refiere sobre el tipo de los 3 componentes de Rust y Oliver, afirman que la satisfacción es consecuencia de la experiencia, lo cual construye una percepción de calidad, en tal sentido, no se necesita una experiencia previa con el servicio ofrecido por parte del proveedor; para fundamentar dicha afirmación sostiene la conformación de 3 componentes, del servicio como sus características, el ambiente del servicio como la prestación y el servicio entregado.

Dentro de este marco de investigación según Zaquinaula (2022), sobre la CS se ha considerado 5 dimensiones basado en el modelo de la Teoría SERVQUAL: Empatía, Fiabilidad, Seguridad y Capacidad de respuesta.

Pastor (2021) refiere elemento tangible, todo lo que se puede tocar físicamente en diferentes áreas dispositivos y se requiere para ofrecer un servicio o producto. Herrera (2020) manifiesta que la organización, toma en cuenta el cuidado la comodidad del cliente, es decir el equipo facilita el trabajo a los socios

comerciales y proporciona una respuesta rápida, entre otras cosas ayudan a mejorar los servicios y la imagen de la organización.

Según Saunders et al. (2020). Fiabilidad Capacidad para efectuar y resolver el problema de manera confiable y segura. Para Ubilla et al. (2019), la Fiabilidad es la capacidad de la empresa para brindar una atención segura, cuidadosa y sobre todo confiable. Aquí abarca todos los aspectos y donde el cliente puede detectar la capacidad y el conocimiento que tiene una organización, así como brindar el servicio correctamente desde un inicio.

Jiménez (2021) refiere sobre la dimensión Seguridad que es lo que siente un usuario al ver que sus dificultades están en manos de una institución confiable, sabiendo que el ciclo vital del documento estará resuelto de la mejor opción. También involucra confiabilidad, honestidad, credibilidad, mostrando preocupación en solucionar los problemas del cliente, por consiguiente, se tendrá un cliente satisfecho. Maghsoodi et al. (2019), señala que la dimensión Seguridad, trata de proteger tanto a los empleados como a los usuarios, ser cortés con los socios comerciales y transmitir confianza. indicadores. El comportamiento del personal, como se desenvuelve el colaborador frente al usuario, Inexistencia de peligros, se refiere a la seguridad brindada en la unidad, conocimiento de las reglas de la unidad, la información brindada al usuario sobre la unidad. Choquehuayta (2019) refiere que dimensión seguridad, refleja confianza y conocimiento.

Troya (2020), la dimensión Capacidad de respuesta, es brindar los servicios a tiempo, para la capacidad de funcionarios, refiriendo que las consultas del usuario deben ser resueltas adecuadamente. Se tiene: Con atención rápida, se refiere a no hacer esperar al usuario más de lo debido, Conclusión de Trámites, se refiere que, de acuerdo a la tupa de la entidad, se termine con el trámite de cada usuario. Asimismo, Saldivar (2020) la Capacidad de respuesta, se refiere a una rápida atención ya sea en brindar el servicio y/o solucionar un problema. Un servicio rápido hace que la entidad sea confiable y el cliente se sienta muy satisfecho. Tabuyo et, al. (2019), Capacidad de respuesta: se interesa en dar solución al problema de forma rápida.

Como también Herrera (2020) refiere sobre la dimensión Empatía, implica la disposición de la empresa para brindar una atención personalizada al cliente. Pese a que la cortesía es fundamental de la empatía y que siempre debe haber, el compromiso y la implicación lo son más aún, con ello se conoce lo que verdaderamente requiere un cliente. Por eso, Armas (2022), la dimensión Empatía, es la atención que se brinda de forma personalizada hacia el usuario y de acuerdo a lo que necesita. Maghsoodi et al. (2019), refiere sobre Empatía: muestra de interés y capacidad de dar solución y de forma individualizada y así conseguir un cliente satisfecho.

III. METODOLOGÍA

Para limitar el tipo de estudio, se comenzó analizando la problemática de la organización pública, posteriormente a ello se establecieron los objetivos principales y específicos para dicha investigación. De igual manera se definieron los instrumentos a utilizar para la GD y CS siendo operacionalizadas teniendo en cuenta sus escalas. (anexo 1)

Por consiguiente, se procedió a conceptualizar los tipos que se detalla a continuación:

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque que usaron fue cuantitativo porque se extraerá a la población por medio de muestras, datos numéricos que servirán para llevar a cabo el estudio estadístico y corroborar la premisa planteada. (Ñaupas, et al., 2018)

3.1.1 Tipo de investigación: Es básica o fundamental, pues priorizó generar un nuevo conocimiento por medio del estudio de teorías. El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica CONCYTEC (2018) establece que los resultados son importantes, puesto que generan nuevo conocimiento que solucionan problemas de investigación.

3.1.2 Diseño de investigación: Fue no experimental, por lo que no se manipulan las variables para alcanzar un resultado, su comportamiento se toma tal como se desarrolla en la realidad. Es descriptiva, porque se valora el panorama del comportamiento real de ambas variables: GD y CS. Correlacional debido a que se determinó la relación entre las variables GD y CS, tendrá un alcance transversal debido a que se evalúa la recolección de datos de un periodo determinado. (Hernández, et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable 1: GD

Es un instrumento importante para lograr el desarrollo, progreso en la GP, a partir de la eficacia de los conocimientos que la componen, con el fin de

brindar servicios a los ciudadanos de manera efectiva y oportuna. (Garay, 2022)

Definición conceptual de la variable 2: Calidad de servicio

Es el instrumento conveniente hacia el aseguramiento de la calidad del trabajo, centrándose en la gestión orientada a mejorar los servicios y recursos a favor del usuario. (Zaquinaula, 2022)

Definición operacional de la variable: GD

Es el procedimiento administrativo que se realiza ante una entidad, en ese sentido la variable se operacionalizó con las dimensiones: recepción, emisión, despacho y archivo; asimismo cada dimensión con sus respectivas dimensiones (Garay, 2022). Es así como se utilizó el instrumento del cuestionario con 24 preguntas y la escala de Likert es la que se utilizó, con las siguientes respuestas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Definición operacional de la variable: CS

Es el grupo de actividades que tiene la entidad, orientada a satisfacer al usuario, se operacionalizó con las siguientes dimensiones: seguridad elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad (Zaquinaula, 2022). Asimismo, se utilizó el instrumento de 15 preguntas, cuya escala de Likert, con las siguientes respuestas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Escala de medición

Por otro lado, las variables de investigación son cualitativa ordinal, ya que presenta los siguientes niveles con sus respectivos rangos: Bajo, Moderado y Alto.

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1 Población

Ñaupas et al. (2018) la define como la proporción de individuos que participan en el análisis, de los cuales se pretende obtener un

entendimiento científico, para conseguir datos que accedan llevar a cabo con las metas del análisis, teniendo en cuenta que dichos elementos tienen similares particularidades en un mismo lapso de tiempo y espacio.

Para la investigación se ha utilizado a toda la población conformada por 100 usuarios de una MDL, los cuales se ha considerado a todos para el estudio respectivo, es decir se realizó un censo poblacional. Consultores, B. (2022) define al censo como una tentativa para contar los componentes de un conjunto. Asimismo, menciona que facilita informaciones minuciosas sobre todos los componentes de una población. Los muestreos de los censos y las encuestas tienen mucho en común, como el uso del cuestionario para recopilar información, necesidad de procesamiento de datos y vulnerabilidad a una variedad de errores.

Criterios de inclusión: Usuarios de ambos sexos, mayores de edad, con grado de instrucción de secundaria completa y que asistan a la municipalidad.

Criterios de exclusión: Usuarios que no acepten participar en el estudio, que no comprendan las preguntas de las encuestas y que presenten algún problema de salud mental.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó es la encuesta cuyo instrumento en este caso fueron 2 cuestionarios donde al recolectar información se obtuvieron datos, el primero midió la variable GD y la segunda variable CS, permitió utilizar la escala de Likert (anexo 2), ambos instrumentos contaron con la validez de 3 expertos, quienes evaluaron, revisaron y realizaron las observaciones respectivas.

Para la variable 1 GD se realizó el análisis de consistencia interna de Alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad obteniéndose resultados de 0.962. Según Díaz et al. (2018) la variable presenta una categoría muy alta en confiabilidad.

Para la variable 2 CS se realizó el análisis de consistencia interna de Alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad obteniéndose resultados de 0.961. Según Díaz et al (2018) la variable presenta una categoría muy alta en confiabilidad.

Validez: Con relación a la validez de ambos instrumentos, se hizo una validez de contenido por expertos, especialistas, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia, transparencia y cuyo resultado fue la aplicabilidad de los cuestionarios (anexo 3).

Tabla 1

Lista juicio de los expertos

Experto	Especialidad	Resultados
Juan Carlos Figuroa Gonzales	Gestor Público	Aplicable
Esperanza Beatriz Narro	Gestora Pública	Aplicable
Alejandro Sabino Rivera.	Metodólogo	Aplicable

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio, se hizo una visita a la entidad para realizar las averiguaciones respectivas en relación a los documentos que se tienen que presentar. Posteriormente a ello, se solicitó a la Universidad César Vallejo, la carta de presentación (anexo 4), para poder enviarla al gerente municipal para que se me conceda poder aplicar la investigación en dicha municipalidad. Luego se dejó los documentos respectivos en mesa de partes en la municipalidad. Después de realizar el permiso correspondiente se elaboró los instrumentos en Google Forms (anexo 5), para luego ser enviados a los usuarios seleccionados, dicho formulario está conformado por el consentimiento informado donde explica la finalidad del estudio, asimismo se llevó a cabo la participación del usuario previo a la encuesta del consentimiento informado para el desarrollo de los instrumentos el cual tomará aproximadamente 5 minutos. Posteriormente, se elaboró el banco de

datos para finalmente efectuar el análisis estadístico correspondiente en el software SPSS. (anexo 6)

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para la elaboración de gráficos y tablas de frecuencias, porcentajes, promedios, desviación estándar. (Anexo 7 y anexo 8). Por otro lado, para establecer la normalidad de las variables se usó la Prueba de Kolgomorv – Smirnov para posteriormente a ello se seleccione la prueba de hipótesis como resultado inferencial a través del Rho Spearman para medir la correlación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se apoyó en principios éticos hacia las personas, buscando el beneficio para los demás y para sí mismo, la investigadora realizó el estudio teniendo en cuenta los principios y la decisión de la autoridad competente, asimismo se seguirán los métodos establecidos por el código de ética de principios, prácticas y lineamientos de Concytec. En primer lugar, el respeto por los derechos de los participantes aplicando el consentimiento informado para la encuesta en una MDL del 2022, donde la información se respetará y se guardará la discreción del caso. En segundo lugar, se aplicó los instrumentos con la explicación de la finalidad de la investigación y la utilidad de los resultados sin afectar a las personas. Por lo antes mencionado, la información brindada por las pruebas solo tuvo acceso la tesista y el asesor de la investigación, asimismo se aplicaron a todas las personas sin distinguir estrato socioeconómico, racial o género. Finalmente, durante la aplicación de instrumentos la persona tuvo conocimiento que en cualquier momento puede renunciar al estudio y que este acto no tiene consecuencias.

IV. RESULTADOS

4.1 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable GD

GD		
	N	%
Malo	31	31,0%
Regular	56	56,0%
Bueno	13	13,0%

En la tabla 2 del análisis de la variable de la GD, se apreciaron los siguientes resultados: el 31,0% de los encuestados quienes señalaron es mala, por otro lado, el 56,0% manifestaron que es regular y el 13,0% es buena. Frente a estos resultados se concluyó que lo que prevaleció es el nivel regular.

Tabla 3

Análisis de la variable CS

CS		
	N	%
Bajo	44	44,0%
Moderado	44	44,0%
Alto	12	12,0%

A partir de los datos que se expusieron en la tabla 3 se observaron que el 44% de los encuestados indicaron que la percepción de la CS es baja, a su vez, también precisaron que el otro el 44% de los encuestados precisaron que el nivel es moderado y solo el 12% de los encuestados indicaron que es alto. Ante estos resultados se obtuvo que el nivel es moderado y bajo por lo que existe similar percepción. Cabe resaltar que solo el 12% precisaron que el servicio de calidad es alto.

Tabla 4*Análisis de las variables GD y CS*

			CS			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
GD	Malo	Recuento	28	3	0	31
		% del total	28,0%	3,0%	0,0%	31,0%
	Regular	Recuento	16	39	1	56
		% del total	16,0%	39,0%	1,0%	56,0%
	Bueno	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0,0%	2,0%	11,0%	13,0%
Total	Recuento	44	44	12	100	
	% del total	44,0%	44,0%	12,0%	100,0%	

En la tabla 4 los resultados que se observaron dan respuesta al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la GD y la CS al usuario en una MDL, 2022. Evidenciándose que el 28,0% de los encuestados asumieron que la GD es mala y que la CS es baja. Asimismo, se observa que el 39,0% manifestaron que la GD es regular y la CS es moderada; mientras que, el 11,0% de los encuestados señalaron que la GD es buena y la CS es alta. Por lo que se concluye que existe relación entre la GD y CS al usuario.

Tabla 5*Análisis de la dimensión recepción y la variable CS*

			CS			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Recepción	Malo	Recuento	20	1	0	21
		% del total	20,0%	1,0%	0,0%	21,0%
	Regular	Recuento	24	39	2	65
		% del total	24,0%	39,0%	2,0%	65,0%
	Bueno	Recuento	0	4	10	14
		% del total	0,0%	4,0%	10,0%	14,0%
Total	Recuento	44	44	12	100	
	% del total	44,0%	44,0%	12,0%	100,0%	

En la tabla 5 respondieron al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la recepción y la CS al usuario en una MDL, 2022; lo que se precisó que el 20,0% de los encuestados admitieron que la recepción es mala y la CS es baja. También, manifestaron que el 39,0% señala que esta dimensión es regular y la CS es moderada. Finalmente, solo el 10,0% de los encuestados indicaron que la recepción es buena y la CS es alta. Por lo que se concluye que existe relación entre la dimensión de Recepción y CS al usuario.

Tabla 6

Análisis de la dimensión emisión y la variable CS

			CS			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Emisión	Malo	Recuento	28	3	0	31
		% del total	28,0%	3,0%	0,0%	31,0%
	Regular	Recuento	16	37	3	56
		% del total	16,0%	37,0%	3,0%	56,0%
	Bueno	Recuento	0	4	9	13
		% del total	0,0%	4,0%	9,0%	13,0%
Total	Recuento	44	44	12	100	
	% del total	44,0%	44,0%	12,0%	100,0%	

En la tabla 6 respondieron al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la recepción y la CS al usuario en una MDL, 2022; lo que se precisó que el 20,0% de los encuestados admitieron que la recepción es mala y la CS es baja. También, manifestaron que el 37,0% de los encuestados refirieron que esta dimensión es regular y la CS es moderada. Finalmente, solo el 9,0% de los encuestados indicaron que la recepción es buena y la CS es alta. Por lo que se concluye que existe relación entre la dimensión emisión y CS al usuario.

Tabla 7*Análisis de la dimensión despacho y la variable CS*

			CS			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Despacho	Malo	Recuento	16	1	0	17
		% del total	16,0%	1,0%	0,0%	17,0%
	Regular	Recuento	26	38	1	65
		% del total	26,0%	38,0%	1,0%	65,0%
	Bueno	Recuento	2	5	11	18
		% del total	2,0%	5,0%	11,0%	18,0%
Total	Recuento	44	44	12	100	
	% del total	44,0%	44,0%	12,0%	100,0%	

En la tabla 7, manifestaron al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el despacho y la CS al usuario en una MDL, 2022; lo que se comprobó que el 16,0% de los encuestados consideraron que el despacho es malo y la CS es baja; el 38,0% obtuvieron en esta dimensión nivel regular y la CS es moderada y último, el 11,0% de los encuestados señalaron que el despacho es bueno y la CS es alta. Por lo que se concluye que existe relación entre la dimensión despacho y CS al usuario.

Tabla 8*Análisis de la dimensión archivo y la variable CS*

			CS			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Archivo	Malo	Recuento	23	3	0	26
		% del total	23,0%	3,0%	0,0%	26,0%
	Regular	Recuento	20	39	1	60
		% del total	20,0%	39,0%	1,0%	60,0%
	Bueno	Recuento	1	2	11	14
		% del total	1,0%	2,0%	11,0%	14,0%
Total	Recuento	44	44	12	100	
	% del total	44,0%	44,0%	12,0%	100,0%	

En la tabla 8, correspondió al objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre el archivo y la CS usuario en una MDL, 2022; lo que demostraron que el 23,0% de los encuestados consideraron que el archivo es malo y la CS es baja. Por otro lado, el 39,0% indicaron que esta dimensión de archivo es regular y la CS es moderada. Por último, el 11,0% de los encuestados manifestaron que el archivo es bueno y la CS es alta. Por lo que se concluye que existe relación entre la dimensión archivo y CS al usuario.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Ho: Los datos se distribuyen de manera normal

Hi: Los datos no se distribuyen de manera normal

Tabla 9

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GD	,300	100	,000
CS	,281	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El estadístico de referencia es Kolmogorov-Smirnov se aplicaron porque la muestra es mayor a 50 participantes. Por otro lado, la prueba de normalidad de las variables GD y CS evidenciaron en la tabla 10 cuyo resultante fue 0,000 de nivel de significancia, menor a 0,05 con lo cual rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, los datos no se distribuyen de manera normal y se opta por aplicar una prueba no paramétrica, en este caso Rho Spearman.

4.2 ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la GD con la CS al usuario en una MDL, 2022

Hi: Existe relación entre la GD con la CS al usuario en una MDL, 2022.

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general

			CS
Rho de Spearman	Gestión Documental	Coeficiente de correlación	,738**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10 demostraron que el valor de significancia es de ,000 a partir de ello se deduce que la hipótesis nula se rechaza; por lo cual se dice, existe relación entre la GD con la CS al usuario en una MDL, 2022; asimismo, proporcionaron una confiabilidad al 99% de los resultados, ya que el p-valor es menor a ,001. Por otro lado, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,738 esta información se manifiesta que la relación es directa y alta entre las variables estudiadas.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la recepción con la CS al usuario en una MDL 2022

Hi: Existe relación entre la recepción con la CS al usuario en una MDL 2022.

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

Correlaciones			CS
Rho de Spearman	Recepción	Coeficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11 demostraron que el valor de significancia es de ,000 a partir de ello se deduce que la hipótesis nula se rechaza; en otras palabras, existe relación entre la recepción con la CS al usuario en una MDL 2022; además, se obtuvo una confiabilidad al 99% de los resultados, ya que el p-valor es menor a ,001. Por otro lado, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,699 esta información señaló que la relación es directa y alta entre la recepción y la CS estudiada.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ho: No existe relación entre la emisión con la CS al usuario en una MDL 2022

Hi: Existe relación entre la emisión con la CS al usuario en una MDL 2022.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2

Correlaciones				
	Emisión		Emisión	CS
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 proporcionó que el valor de significancia es de ,000 a partir de ello se infiere que la hipótesis nula se rechaza; en otras palabras, existe relación entre la emisión con la CS al usuario en una MDL 2022; asimismo, proporcionaron una confiabilidad al 99% de los resultados, ya que el p-valor es menor a ,001. Por otro lado, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,709 esta información señaló que la relación es directa y alta entre la dimensión y la variable estudiadas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ho: No existe relación entre el despacho con la CS al usuario en una MDL 2022.

Hi: Existe relación entre el despacho con la CS al usuario en una MDL 2022.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Despacho	CS
Rho de	Despacho	Coeficiente de	1,000	,605**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 proporcionó que el valor de significancia es de ,000 a partir de ello se infiere que la hipótesis nula se rechaza; en otras palabras, existe relación entre el despacho con la CS al usuario en una MDL 2022; asimismo, proporcionó una confiabilidad al 99% de los resultados, ya que el p-valor es menor a ,001. Por otro lado, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,605 esta información señaló que la relación es directa y alta entre la dimensión y la variable estudiadas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Ho: No existe relación entre el archivo con la CS al usuario en una MDL 2022.

Hi: Existe relación entre el archivo con la CS al usuario en una MDL 2022.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 4

Correlaciones				
Rho de Spearman	Archivo	Coeficiente de correlación	Archivo	CS
		Sig. (bilateral)	1,000	,659**
		N	.	,000
			100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 proporcionó que el valor de significancia es de ,000 a partir de ello se infiere que la hipótesis nula se rechaza; en otras palabras, existe relación entre el archivo con la CS al usuario en una MDL 2022; asimismo, se demostró una confiabilidad al 99% de los resultados, ya que el p-valor es menor a ,001. Por otro lado, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,659 esta información señaló que la relación es directa y alta entre la dimensión y la variable estudiadas.

V. DISCUSIÓN

Con relación al resultado del objetivo del presente estudio es saber la relación entre la GD y la CS al usuario en una MDL, 2022; sobre la relación entre las variables de estudio: GD y CS al usuario en una MDL, según la estadística de correlación Rho de Spearman existe un nivel alto de relación entre las variables con ,738; se confirma con el valor de significancia de ,000. Es decir, se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que se manifiesta que la relación es directa y alta entre las variables estudiadas. En este sentido dicho resultado se asemeja a los referidos en la investigación de Espinoza, (2018), ya que en su investigación se concluyó que la CS se relaciona con la administración pública, y para ello, analizó a través de criterios de satisfacción y atención al usuario el uso del modelo Servqual. Por otra parte, en el análisis de las variables GD y CS los participantes consideraron que existe relación entre la GD y CS al usuario. En ese sentido se reconoce que en una MDL existe una relación entre la GD que es mala o moderada y la calidad del servicio es alto hasta moderado lo cual conlleva a señalar que dicho resultado se produce como una causa esperada en la atención de los usuarios en una MDL, es decir que es un resultado que se puede esperar, ya que, de las interrogantes planteadas en el instrumento se mostró que existe una inobservancia a la implementación de formas de modernización con fines de mejora en la atención, y consecuentemente la ausencia de capacitaciones que conlleva dicha implementación. Esta postura se asemeja a la desarrollada por Espinoza (2018), quien hace un análisis sobre la GD, señalando que su estudio permite evaluar la CS y la satisfacción del criterio del usuario, además precisar que el Perú no hay un modelo para evaluar la CS a los usuarios de las diferentes entidades gubernamentales, y que ello se debe a la ausencia del uso de modelos de modernización que representan los métodos más usados en el mundo institucional, como el modelo SERVQUAL. Además, ante la interpretación de las teorías de Garay (2022), se podrá sostener como criterios para evaluar la GD en el denominado modelo de gestión y modernización las siguientes: 4 dimensiones: i) la recepción; ii) la emisión, iii) el despacho; y iv) el archivo.

Referente al primer objetivo específico establecer la relación de la dimensión recepción y la CS en una MDL, 2022, se procedió con la contrastación con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman existe un nivel alto moderado de relación entre la dimensión y la variable con ,699; lo cual se corrobora con el valor de significancia de ,000. Al respecto, el resultado se asemeja a los referidos en la investigación de Pinchi y Bardales (2020) quienes hacen mención sobre la relación de la GD y la CS identificando que es necesario atender las posibilidades del usuario ubicando las diversas dimensiones dirigidas a generar una buena CS al usuario, lo cual se compara la postura de Pérez (2021), quien pone como ejemplo de la relevancia y aplicación práctica en el Perú la ley 27444 de Perú, señalando que en su artículo 128 acerca de la dimensión recepción documental, se expone que la institución tiene su propia unidad de documentos de recepción, mesa de partes donde realizan su trámite documentario, si las instituciones se ubicaran en zonas alejadas corresponde abrir locales auxiliares de la principal donde se llevaría un control de ingreso de los documentos dirigidos a los administrado y por ello deben hacer un cargo, Fecha, hora, N° de expediente, destinatario entre otros y cumplir lo establecido. En este contexto, sobre la dimensión de recepción se identificó que, en una MDL, el 20,0% y 39,0% de los entrevistados consideraron en su mayoría que la recepción es mala y regular y sobre la calidad del servicio señalan que es baja hasta moderada. Finalmente, reconocen que en una MDL existe una relación entre la recepción que es mala y regular, y la CS la cual es bajo hasta el moderado. En este sentido es relevante señalar que el resultado mencionado parte de la respuesta a una atención deficiente en la recepción de los documentos en una MDL, es decir que es subyace de las deficiencias de trato y la falta de capacitación de los servidores, y la respuesta a la inobservancia de las faltas de atención sobre el uso de los métodos de atención al usuario. De igual forma, este resultado subyace del estudio realizado por Garay (2022), quien hace mención sobre la relevancia del modelo de modernización, y lo cual concuerda con lo mencionado por Pérez (2021) quien señala que la relevancia de realizar un control de ingresos de los documentos en la recepción.

En cuanto al segundo objetivo específico establecer la relación de la dimensión emisión y la CS en una MDL, se procedió con la con la prueba estadística

de correlación Rho de Spearman existe un nivel alto de relación entre la dimensión y la variable con ,709; lo cual se corrobora con el valor de significancia de ,000. En este sentido, el resultado es similar al recogido por los autores Baca y Duran (2022) quienes señalan que la emisión documental busca la atención y traslado de documentos con mayor eficiencia, señalando que es necesario el uso de documentos directos y formas que permiten implementar procedimientos con celeridad y respeto a los plazos de ley, por lo que partiendo de dicha postura se deberá tener en cuenta que la dimensión emisión documental según Garay (2022), en el Perú se encuentra bajo el enfoque del modelo de GD en el marco del D.L. 1310 que viene funcionando en Perú con la modernización del estado la dimensión emisión, el cual permite brindar sistematizar y organizar la derivación de documentos entre las áreas correspondientes, siendo este uno de los factores que son de imperativa observancia para evitar efectos en la calidad del servicio. Es de esta relevancia advertida por Garay (2022), que se advierte de la tabla N° 07, que, en una MDL, los entrevistados manifiestan que la emisión es mala y regular y sobre la calidad del servicio señalan que es baja hasta moderada. En consecuencia, se pudo establecer que en una MDL existe una relación entre la emisión documental que es mala y regular, y la CS es baja hasta el moderada. Siendo así, es pertinente señalar que los resultados son concordantes con la realidad que subyace de la falta de atención y capacitación por parte de los servidores que advierte Garay (2022) señalando que son de suma relevancia, lo cual concuerda con los resultados descritos en la tabla N° 7, a lo cual se debe sumar que conforme Pérez (2021) es de vital relevancia usar dentro de la modernización y GD el control de los servicios de Courier por el control de las liquidaciones.

En cuanto al tercer objetivo específico establecer la relación de la dimensión de despacho y la CS en una MDL, se procedió con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman existe un nivel alto moderado de relación entre la dimensión y la variable con ,605; lo cual se corrobora con el valor de significancia de ,000. En este sentido, es relevante mencionar que dicho resultado se asemeja con la investigación de Ramos (2017) quien señala que la dimensión es relevante para conocer los alcances del servicio Courier con relación al grado de eficacia, y para ello advierte que en su estudio identificó que el problema por lo que afronta la

empresa respecto al proceso de despacho, lo cual se debe al 35% de retrasos, es decir que a causa de la inobservancia sobre criterios y procedimientos en el despacho se afecta la calidad del servicio. En este contexto, dicha postura se refleja en nuestra realidad, se mostró que, en una MDL, el 16,0% y 38,0% de los entrevistados consideran en su mayoría que el despacho de documentos es malo y regular, y sobre la calidad del servicio señalan que es baja hasta la moderada. En consecuencia, se podrá sostener que en una MDL existe una relación entre el despacho que es mala y regular, y la CS que es baja hasta la moderada. Al respecto es imperante señalar que el resultado mencionado nos permite entender que existe deficiencia en el control documental en el despacho de una MDL, ya que existen deficiencias propias en el control documental y la gestión, para lo cual se debe destacar el estudio de Ramos (2017) quien de igual forma identificó dichos efectos en la empresa objeto de su muestra; a lo cual se podrá sumar lo referido por Baca y Duran (2022) quien agrega que el despacho se destaca en la preparación de los documentos para su envío a los clientes y se determinará en función a lo que se ha solicitado hasta el momento y envío de entrega, por lo que en este sentido podemos señalar que conforme a Garay (2022), se deduce que debe dotarse de mayores criterios para el control en el despacho a través de la modernización mediante el modelo de atención que se origina en la teoría de GD. Finalmente, respecto a la relación de la dimensión de archivo y la CS en una MDL, se procedió con la contrastación del cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el archivo documental y la CS al usuario en una municipalidad distrital de Lima, 2022.

En cuanto al cuarto objetivo específico establecer el archivo y CS al usuario en una MDL, se observó de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman existe un nivel alto de relación entre la dimensión y la variable con ,659; lo cual se corrobora con el valor de significancia de ,000. Al respecto, es relevante mencionar que dicho resultado coincide con la relevancia regulatoria sobre la gestión de archivos referido en la Ley General de Archivos (Colombia, 2022) donde se hace mención que el archivo permite facilitar el uso y la gestión de documentos, lo cual se debe complementar con la postura de Garay (2022), quien mediando el análisis del enfoque en el modelo de GD en el marco del D.L. 1310 señala sobre la

dimensión Archivo que es un proceso de documentos en papel y electrónicos desde el inicio hasta el final. Al respecto, los resultados mencionados por el autor coinciden con la realidad sobre la dimensión de archivo y CS en una MDL, ya que se mostró que el 23,0% y 39,0% de los entrevistados consideran en su mayoría que el archivo es malo y regular, y sobre la calidad del servicio señalan que es baja hasta moderada. Por consiguiente, se podrá sostener que en una MDL existe una relación entre el archivo que es mala y regular, y la CS en un nivel bajo hasta el moderado. Por lo tanto, es menester precisar que el resultado referido nos permite deducir que es necesario mejorar la atención al usuario, toda vez que tenemos un nivel para la atención y control de documentos en el área de archivo de bajo a moderado, lo cual conlleva a entender que es necesario la implementación de sistemas similares como el de Colombia, donde se implementa sistemas que modernicen la atención y control de documentos archivados para lo cual se deberá brindar las correspondientes capacitaciones al personal. Esta postura coincide con lo referido por Mundet (2016) quien expone que la dimensión de archivo es de suma importancia, ya que, al ser un lugar o espacio, como un centro de almacenamiento permanente o temporal de documentos y objetos relacionados, es de vital gestionar y organizar estos documentos bajo un sistema de gestión que departamento logístico o la unidad de la empresa debe atender y gestionar.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que hay relación entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad del distrito de Lima, 2022, cumpliéndose de esta manera el objetivo general de esta investigación. Esto permite afirmar que los resultados se observa correspondencia. Tal es el caso que el 39,0% señala que la gestión documental es regular y la calidad de servicio es moderada y el 28,0% de los encuestados consideran que la gestión documental es mala y la calidad de servicio es baja; mientras que solo el 11,0% de los participantes señalan que la gestión documental es buena y la calidad de servicio es alta. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,738 cuyos resultados señalaron que las variables se relacionan es directa y alta entre ambas.

Segunda: Se confirmó que la hipótesis específica 1, hay relación entre la dimensión recepción y la CS al usuario en una MDL, 2022, cumpliéndose de esta manera el primer objetivo específico de esta investigación. Esto permite afirmar que una regular recepción lleva a una moderada CS al usuario y en los resultados se observa correspondencia. Es así como se aprecia que el 39,0% señala que es regular y la CS es moderada. Al respecto, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,699 cuyos resultados de las variables se relacionan es directa y alta entre ambas.

Tercera: Se determinó que la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre la dimensión emisión y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad del distrito de Lima, 2022, cumpliéndose de esta manera el segundo objetivo específico de esta investigación. Esto permite afirmar que una regular emisión lleva a una moderada CS al usuario y en los resultados se observa la correspondencia: el 37,0% refirieron que esta dimensión es regular y la CS es moderada. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,709 cuyos resultados de las variables es directa y alta entre ambas.

Cuarta: Se confirmó que la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre la dimensión despacho y la CS al usuario en una MDL 2022, cumpliéndose de esta manera el tercer objetivo específico de esta investigación. Esto permite afirmar que un regular despacho lleva a una moderada calidad de servicio al usuario y en los

resultados se denota la correspondencia: el 38,0% logrando el nivel regular y la CS es moderada. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de ,605 cuyos resultados de las variables es directa y alta entre ambas.

Quinta: Se determinó que la cuarta hipótesis específica existe relación significativa entre la dimensión archivo y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad del distrito de Lima, 2022, cumpliéndose de esta manera el cuarto objetivo específico de esta investigación. Esto permite afirmar que un regular archivo documental lleva a una moderada calidad de servicio al usuario y en los resultados se denota la correspondencia: lo que el 39,0% lograron que la dimensión de archivo es de nivel regular y la CS es moderada. Es importante mencionar el coeficiente de Rho de Spearman es de ,659 cuyos resultados de las variables es directa y alta entre ambas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los superiores del área de la entidad asuma responsablemente el cargo que ejerce, busque estrategias para la optimización del trámite de gestión documental y que la calidad de servicio guarde el respeto, empatía, con el usuario. Asimismo, la implementación del modelo de modernización para la GD permitirá al servidor público estar en la vanguardia con el uso de herramientas tecnológicas, el cual permitirá mejorar la relación de usuario y servidor público como también se podrá evitar traspapelar la recepción de los documentos, como la emisión y despacho. Aunado a ello es importante mencionar que el servidor público debe tener el conocimiento, preparación y conocer el procedimiento a seguir, brinde la información correcta y no confunda al usuario.

Segunda: Se recomienda al área de Mesa de Partes de una MDL, realizar capacitaciones para mejorar la atención a los usuarios, además de implementar la atención de solicitudes a través de sistemas modernos para la recepción de documentos estableciendo categorías, clasificación adecuada, priorización, formas de organización y buen trato.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios de la entidad para el desarrollo de proyectos de planificación, se incorporen modelo de modernización con el uso de sistemas, para lo cual deberán informar los procedimientos de atención y traslado (emisión) de documentos para la respectiva atención entre las áreas de una MDL.

Cuarta: Se recomienda al área de planificación y atención al usuario de una MDL, la implementación de sistemas para control y verificación que correspondan a la emisión y despacho de los actos administrativos correspondientes, debiendo desarrollar talleres de capacitación para el servidor público.

Quinta: Se recomienda al área de planificación y atención al usuario de una MDL, para generar sistemas de digitación sobre los documentos que se encuentran físicamente. Esto ayuda a sistematizar y organizar los documentos que obran en archivos centrales de la Municipalidad, con lo cual permitirá la atención de otros documentos que guarden relación, o con la finalidad de que realicen alguna supervisión posterior, como también el valor del documento histórico del mismo.

REFERENCIAS

- Abbasova, V. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in Enterprises. *ScienceRise*. 1(1), 32-37. <https://journal.eu-jr.eu/sciencerrise/article/view/1384/1284>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comuni@cción: Revista de Investigación de Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Arias, J. y Carranza, J. (2021). *La organización de los documentos de archivos como estrategias de búsqueda* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.) <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/54609?mode=full>
- Armas, G. (2022). La CS y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., y Jambari, D. (2018). A Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 8 (4), 1191-1197.
- Baca, L., y Duran Llave, Y. (2022). *GD en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de san Jeronimo-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco] Repositorio digital <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4684>
- Balboa, M., & Medina, G. (2021). GD y transformación digital en el estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxtli*, (7). <https://www.redalyc.org/journal/6157/615769609007/html/>

- Barrera, A. & Ysuiza Shupingahua, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres] Repositorio digital https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barra_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de una entidad pública. *Instituto Latinoamericano de Altos Estudios* – ILAE. <https://libroselectronicos.ilae.edu.co/index.php/ilae/catalog/book/340>
- Becerra, J. (2022). *GD y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Tumbes] Repositorio digital <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508>
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez, M., & Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3).
- Cadena-Inostroza, C., y Aceve, M. (2021). Implicaciones de la GD en México a partir de la Ley General de Archivos. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 8(1), 15.
- Cascón, J., Ruiz, A. y Herrera, E. (2019). Definición, legislación y normativa para el tratamiento de los documentos históricos generados en la Administración Pública española y andaluza. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1055>
- Castillo, G., y Bernal, C. (2021). *GD y calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio digital

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84177/Castillo_AGYF-Bernal_UCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerrillo, A., y Casadesús de Mingo, A. (2018). El impacto de la GD en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC_INST:51UPC_INST&search_scope=Recurso_electronico&tab=004Recurso_Electronico&docid=alma991065120003391

Choquehuayta, S. (2021). *Modelo SERVQUAL para la evaluación del servicio de defensoría municipal del niño y el adolescente en la municipalidad distrital de Lluta, Caylloma 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio digital http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12382/UPch_basl%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chung, E., García Filberto, V. L., Rupaila Arestegui, C. I., & Seminario, E. (2017). *Factores claves para mejorar la CS al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio digital https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Consultores, B. (2022, 24 febrero). *El Censo y su Utilidad en la Investigación Social*. Online Tesis. <https://online-tesis.com/el-censo-y-su-utilidad-en-la-investigacion-social/>

- Dahlgard-Park, S. M., Reyes, L., & Chen, C.-K. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total, Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1108-1128
- Decreto Legislativo N° 1310. *Modelo de GD*.
<https://www.peru.gob.pe/normas/docalidad de servicio/1551640-1.pdf>
- Delgado, R. (2020). *Análisis de la CS de la Academia*. [Trabajo fin de grado, Universidad de Jaén] Repositorio digital
https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12979/1/TFG_ADE_English_TM.pdf
- Díaz, C., González, G., Jara, L., & Muñoz, J. (2018). Validation of a Classroom Management Questionnaire for pre and Inservice Teachers of English. *Revista Colombiana de Educación*, 263-285.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=670779>
- Eito-Brun, R., y Aliaga, C. (2020). La GD en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(3), 1-14.
- El Peruano. (2019). Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. *Editora Perú*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Engdaw, B. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43, 7
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.

- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Frías, J. (2019). La Auditoría de Gestión como Instrumento de Control y evaluación para Innovar la Gestión en la Municipalidad Provincial de Bagua. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio digital <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6022>
- Gancino, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio digital <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>
- Garay, H. (2022). *GD y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94811>
- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1) <https://doi.org/10.19080/asm.2019.04.555629>
- Guadalupe, A. (2020). *La CS y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67892?show=full>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, W. (2020). *Gestión administrativa y CS en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco*. [Tesis de posgrado, Universidad

- Jiménez, K. (2021). *Gestión administrativa y CS en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63065>
- Larico, B. (2022). *CS en restaurantes de Cañete – Perú*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 556-571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economicalidad de servicio*, 25(3), 151-164.
- Mamani, W. (2018). *Administración documentaria y el fondo documental en la Municipalidad Distrital de Asillo, Provincia de Azángaro–Puno 2015*. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez] Repositorio digital <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2896157>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos - Proceso GD*. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1763975-manual-de-gestion-de-procesos-y-procedimientos-proceso-gestion-documental-nivel-0>
- Marzán, B. (2018). *Análisis de los factores influyentes en la satisfacción del cliente de la industria automotriz*. [Tesis de pregrado, Universidad Andres Bello] Repositorio digital [https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/10843/a127905_Marzan B Analisis de los factores influyentes 2018 Tesis.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/10843/a127905_Marzan_B_Analisis_de_los_factores_influyentes_2018_Tesis.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A., y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: *Russian practice*:

Acces la success. *Calitatea*, 21(177), 77-85. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2436132111?accountid=37408>

Medina, S. (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio digital http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4335/TESIS_MEDINA_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Minaya, E. (2022). *Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad distrital de Buenavista Altacasma; 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] Repositorio digital https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29712/SISTEMA_INFORMATICO_MINAYA_CORDOVA_EDSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Momblanc, L. y Milán, H. (2020). La GD y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9-26.

Mora, E. (2020). *Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46961>

Mundet, J. (2016). *Administración de documentos y archivos: textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. <http://www.archiveros.net/2013/01/20/administracion-de-documentos-y-archivos-textos-fundamentales/>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U.

- Núñez, J. (2019). *Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y GD*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnología del Perú] Repositorio digital https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1966/Javier%20Nu%c3%b1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palmar, L., & Caliman, A. (2022). Clima Organizacional y Calidad de Servicio desde el Principio de la Fraternidad. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 18(52), 5-18.
- Papcunov's, V., Vavrek, R., & Dvořák, M. (2021). Role of Public Entities in Suitable Provision of Public Services: Case Study from Slovakia. *Administrative Sciences*, 11143, 1-18. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/4/143/pdf>
- Pastor, M. (2021). *Sistema informático y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad de Picota, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68824/Pastor_CMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peñafiel, W., Salinas, E. y Regnault, M. (2018). Percepción de la CS de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7-26.
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., y Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.50
- Pinchi, R. y Bardales, J. (2020). CS público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.

Política de modernización de la Gestión Pública al 2021. (s.f.)
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20al%202021.pdf.pdf>

Presidencia del Consejo de ministros – Secretaría de Gobierno Digital, PCM-SGD. (2017). *Modelo de GD*. https://www.peru.gob.pe/normas/docalidad_de_servicio/1551640-1.pdf

Quispe, J. y Vílchez, J. (2017) *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio digital
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72b52794-983d-4ba3-9ae6-2d76b3c3fe35/content>

Ramírez, M. y Cadena-Inostroza, C. (2021). Implicaciones de la GD en México a partir de la Ley General de Archivos.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111697>

Ramos, C. (2017). *Diseño de un modelo de proceso de despacho aplicando 5s para reducir los retrasos en las entregas de un centro de distribución de repuestos*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos_MC.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *University and Society 38 Magazine*, 12(2).

Ramos, J. (2020). *Aplicación web para mejorar la gestión y control documental de la municipalidad distrital de Miguel Checa-Sojo*.
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2432>

- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Salas, C., Vega, H., Rodriguez, C. (2021). Contributions to the technological adoption model for the Peruvian agro-export sector. *International Journal of Information Technology and Systems Approach*. Vol 13.2. EISSN: 1937-9641. DOI: 10.4018/IJEA.2021010101
- Saldívar, S., y Anner, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. [Tesis de posgrado, Universidad San Cesar Vallejo]. Repositorio digital
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, A., Carlos, M., y Hernández, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocios*, 15 (30).
- Sánchez, A., López, H., Aburto, L., Dumont, J., Pacora, A, y Hernández, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5 (1), 84-102
- Saunders, S., Garbino, P., Conci, E., & Cuadrado, A. (2020). Servicios públicos: satisfacción y percepción del bienestar. Public services: satisfaction and welfare perception. *Revista de Ciencias Empresariales. Universidad Blas Pascal*, (2016), 68-85.
- Seligman, J. (2020). *Customer Experience Management: The Experiential Journey*. Independently Published.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mIZwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=Customer+Experience+Management:+The+Experiential+Journey.+Independently+Published.&ots=CWMqMAIwyS&sig=O4YAO0_X8bMgKzi3LAM2ihHJHn8

- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT*, 15(2),85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez-Espinar, M. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 44-64.
- Tabuyo, J., Koh, J., Hiponia, K. y Katsumata, E. (2019). Touristic Restaurants In Tagaytay City: A Service Quality Approach. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 193–216.
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20203188352>
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040151/TUO%2027444-PROCED%20ADMINISTRA-21%20jul%202021.pdf.pdf?v=1627330699>
- Troya, J. (2020). Gestión por competencias para la CS en la municipalidad distrital de Picsi. [Tesis de posgrado, Universidad San Cesar Vallejo]. Repositorio digital <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54396>
- Tschohl, J. (2018). Servicio al cliente. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficio. *Service Quality Latin America. (Spanish-Edition)*. 12a Edición.
- Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F., & Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- University of South Virginia (2019). Introduction and research justification, business, social sciences, humanities. University of South Virginia.

- Vargas, I., Mucha, J., Fernández, E., Iburguen, F., & Condorí, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 111-123. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Villajuan, L. K. (2019). Relación del clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilca 2019.
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zaquinaula, E. (2022). CS y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Martín de Porres-Lima 2021. [Tesis de posgrado, Universidad San Cesar Vallejo]. Repositorio digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019, December). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. In 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019) (pp. 16-21). Atlantis Press.
- Zouari, G., Abdelhedi, M. Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *J Innov Entrep* **10**, 9 (2021). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zúñiga, N. & Mora, E. (2020). Evaluación de la CS de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: GD y calidad de servicio al usuario en una MDL, 2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Niveles o rangos
VARIABLE 1 GD	La GD es un instrumento importante para lograr, mejoras en la gestión pública, a partir de la eficiencia de los procesos que la componen, con el fin de brindar servicios a los ciudadanos de manera efectiva y oportuna. Garay (2022)	Es el procedimiento administrativo que se realiza ante una entidad, en ese sentido la variable se operacionaliza con las dimensiones recepción, emisión, despacho y archivo.	Recepción	✓ Registro en mesa de partes y sistemas de documentos digitales.	1,2	✓ Siempre =5 ✓ casi siempre =4 ✓ A veces =3 ✓ Casi nunca =2 ✓ Nunca =1	✓ Bueno ✓ Regular ✓ Malo
				✓ Establecimiento de criterios y horarios de atención.	3,4.		
				✓ Actividades de revisión y verificación	5,6		
				✓ Derivación o remisión de documentos	7,8		
			Emisión	✓ Establecimientos de formatos aplicables.	9,10.		
				✓ Emisión de documentos.	11,12.		
				✓ Notificación de conclusión de trámite.	13,14		
			Despacho	✓ Solicitud de prestación o entrega de documentación.	15,16		
				✓ Prestación y entrega de documentos.	17		
				✓ Control de los documentos despachados.	18		
			Archivo	✓ Cumplimiento e implementación de los procesos archivístico.	19-20		
				✓ Valoración de documentos.	21-22		
				✓ Conservación de los documentos.	23-24		
Elementos tangibles	✓ Personal	1					
	✓ Equipos de tecnología	2					

VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIOS	La calidad de servicio es un instrumento conveniente para el aseguramiento de la calidad del trabajo, centrándose en la gestión orientadas a mejorar los servicios y recursos a favor de los usuarios. Zaquinaula (2022)	Es el conjunto de actividad que tiene la entidad, orientada a satisfacer al usuario, se operacionalizó con las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.		✓ Materiales de comunicación	3	✓ Siempre =5 ✓ casi siempre =4 ✓ A veces =3 ✓ Casi nunca =2 ✓ Nunca =1	✓ Alto ✓ Moderado ✓ bajo
			Fiabilidad	✓ Cumplimiento de promesa	4		
				✓ Información clara	5		
				✓ Cumplimiento de horas	6		
			Seguridad	✓ Comportamiento del personal	7		
				✓ Inexistencia de peligros	8		
				✓ Conocimiento de normas.	9		
			Capacidad de Respuesta	✓ Disposiciones de funcionarios	10		
				✓ Atención rápida	11		
				✓ Conclusión de trámites	12		
			Empatía	✓ Respeto	13		
				✓ Atención personalizada.	14-15		

Anexo 2: Cuestionario

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de GD

Estimado usuario (a) el presente cuestionarios tiene por finalidad obtener información acerca de la GD. Se solicita responder cada pregunta marcando en la alternativa que Ud. Considere sea la adecuada a cada ítem y según la escala valorativa.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

		GD				
No	Dimensión: Recepción.	N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	La municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios					
2	La municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos					
3	La municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos					
4	La municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos					
5	La municipalidad da revisión a los documentos recepcionados					
6	La municipalidad hace la verificación respectiva de los documentos ingresados					
7	La municipalidad deriva oportunamente los documentos recepcionados a los órganos pertinentes					
8	La municipalidad remite los documentos recibidos al área solicitada por los usuarios					
	Dimensión. Emisión	N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
9	La municipalidad genera documentos en forma electrónica con firma digital, durante el trámite documentario.					

10	Se establecen formatos de fácil uso para todo tipo de trámite que se gestiona en la municipalidad.					
11	La municipalidad, emite documentos en el que se llevó a cabo la GD de forma oportuna.					
12	La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable.					
13	La notificación al usuario, respecto al estado de su trámite es oportuna.					
14	El área encargada o funcionario, emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite.					
Dimensión: despacho de documentos		N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
15	La municipalidad ha implementado acciones para que los documentos lleguen a su destino.					
16	La municipalidad dispone de solicitudes para la entrega de documentos.					
17	La entrega de documentos, es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad.					
18	La municipalidad cuenta con un sistema de control que verifique la recepción de los documentos despachados.					
Dimensión: archivo		N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
19	La municipalidad cumple con el proceso de archivo como: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.					
20	Considera que la implementación del proceso de archivos de los documentos en la municipalidad, es óptima.					
21	En la Municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental.					
22	La municipalidad ha implementado medidas para la conservación de documentos.					
23	La municipalidad cuenta con recursos y materiales para la conservación de los documentos.					
24	Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de GD

Estimado usuario (a) el presente cuestionarios tiene por finalidad obtener información acerca de la GD. Se solicita responder cada pregunta marcando en la alternativa que Ud. Considere sea la adecuada a cada ítem y según la escala valorativa.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Calidad de servicio						
No	Dimensión: Elementos tangibles	N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
01	Los colaboradores de la municipalidad se visualizan con buena presentación.					
02	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna.					
03	La municipalidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta.					
Dimensión. Fiabilidad		N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
04	Cuando la municipalidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece.					
05	El servidor público brinda información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre el proceso de gestión que realiza					
06	La municipalidad respeta los horarios establecidos, para las consultas e ingreso de documentos.					
Dimensión: Capacidad de respuesta		N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
07	Los funcionarios de la municipalidad siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud					
08	El servidor público brinda un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario.					

09	El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la municipalidad.					
	Dimensión: Seguridad	N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
10	El servidor público transmite confianza al usuario.					
11	Se siente seguro dentro de la municipalidad					
12	El servidor público tiene conocimiento suficiente para responder las inquietudes del usuario.					
	Dimensión: Empatía	N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
13	El servidor público se dirige al usuario con amabilidad y con cortesía.					
14	La municipalidad brinda un servicio personalizado al usuario.					
15	Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención del trámite realizado en la entidad.					

Anexo 3. Base de Datos de la Confiabilidad - Prueba Piloto

	GESTIÓN DOCUMENTAL																							
	Preg. N1	Preg. N2	Preg. N3	Preg. N4	Preg. N5	Preg. N6	Preg. N7	Preg. N8	Preg. N9	Preg. N10	Preg. N11	Preg. N12	Preg. N13	Preg. N14	Preg. N15	Preg. N16	Preg. N17	Preg. N18	Preg. N19	Preg. N20	Preg. N21	Preg. N22	Preg. N23	Preg. N24
Persona 1	4	2	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3
Persona 2	4	1	5	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1
Persona 3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3
Persona 4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
Persona 5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Persona 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 7	2	2	3	1	4	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	3	2	1	3	3
Persona 8	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2
Persona 9	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
Persona 10	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
Persona 11	5	3	5	4	4	2	4	3	1	1	2	1	1	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2
Persona 12	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Persona 13	5	1	4	5	5	5	4	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4
Persona 14	2	1	5	5	5	2	3	5	2	5	5	3	1	3	3	5	3	5	5	3	5	1	2	5
Persona 15	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
Persona 16	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Persona 17	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
Persona 18	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2
Persona 19	5	1	3	4	5	3	3	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1
Persona 20	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Persona 21	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Persona 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 23	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1

	CALIDAD DE SERVICIO														
	Preg. N1	Preg. N2	Preg. N3	Preg. N4	Preg. N5	Preg. N6	Preg. N7	Preg. N8	Preg. N9	Preg. N10	Preg. N11	Preg. N12	Preg. N13	Preg. N14	Preg. N15
Persona 1	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2
Persona 2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	4	3
Persona 3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Persona 4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
Persona 5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Persona 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 7	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2
Persona 8	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1
Persona 9	3	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2
Persona 10	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	3
Persona 11	3	3	3	1	3	4	2	1	2	1	1	3	4	4	2
Persona 12	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4
Persona 13	4	5	4	3	2	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4
Persona 14	3	2	1	2	5	5	2	3	2	3	3	2	3	1	3
Persona 15	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
Persona 16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Persona 17	3	1	2	1	3	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2
Persona 18	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	5	4	3	3	2
Persona 19	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	5	1	2	1	3
Persona 20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Persona 21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Persona 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 23	1	2	2	1	2	3	3	3	2	1	4	3	2	2	1

Anexo 4. Base de Datos de la Confiabilidad de ambas variables

	GESTIÓN DOCUMENTAL																							
	Preg. N1	Preg. N2	Preg. N3	Preg. N4	Preg. N5	Preg. N6	Preg. N7	Preg. N8	Preg. N9	Preg. N10	Preg. N11	Preg. N12	Preg. N13	Preg. N14	Preg. N15	Preg. N16	Preg. N17	Preg. N18	Preg. N19	Preg. N20	Preg. N21	Preg. N22	Preg. N23	Preg. N24
Persona 1	4	2	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3
Persona 2	4	1	5	3	5	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1
Persona 3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3
Persona 4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
Persona 5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Persona 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 7	2	2	3	1	4	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3	2	1	3	3
Persona 8	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2
Persona 9	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
Persona 10	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
Persona 11	5	3	5	4	4	2	4	3	1	1	2	1	1	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2
Persona 12	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Persona 13	5	1	4	5	5	4	3	1	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4
Persona 14	2	1	5	5	5	2	3	5	2	5	5	3	1	3	3	5	3	5	5	3	5	1	2	5
Persona 15	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
Persona 16	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Persona 17	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
Persona 18	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2
Persona 19	5	1	3	4	5	3	3	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1
Persona 20	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Persona 21	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Persona 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 23	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Persona 24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 25	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
Persona 26	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3
Persona 27	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	2	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4
Persona 28	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Persona 29	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
Persona 30	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3
Persona 31	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	1	3	3	1	4	3	4	3	2	3	1	2	2	1
Persona 32	1	1	4	5	4	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3
Persona 33	5	4	3	5	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2
Persona 34	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2
Persona 35	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Persona 36	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
Persona 37	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3
Persona 38	5	1	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	4	4	1	2	1	3	2	1	2
Persona 39	5	1	4	4	4	3	3	4	1	1	1	2	1	1	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1
Persona 40	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Persona 41	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2
Persona 42	2	3	3	5	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4
Persona 43	3	4	3	4	4	5	2	2	3	4	5	3	2	4	4	5	2	1	4	5	4	2	1	3
Persona 44	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
Persona 45	2	3	4	1	1	2	1	5	5	5	5	1	1	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4
Persona 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Persona 47	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
Persona 48	3	3	2	5	3	3	4	3	3	5	1	2	4	1	3	3	5	4	2	3	4	2	3	4
Persona 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Persona 50	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
Persona 51	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
Persona 52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 53	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2
Persona 54	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Persona 55	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Persona 56	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3

CALIDAD DE SERVICIO															
	Preg. N1	Preg. N2	Preg. N3	Preg. N4	Preg. N5	Preg. N6	Preg. N7	Preg. N8	Preg. N9	Preg. N10	Preg. N11	Preg. N12	Preg. N13	Preg. N14	Preg. N15
Persona 1	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2
Persona 2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	4	3
Persona 3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Persona 4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
Persona 5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
Persona 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 7	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2
Persona 8	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1
Persona 9	3	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2
Persona 10	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	3
Persona 11	3	3	3	1	3	4	2	1	2	1	1	3	4	4	2
Persona 12	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4
Persona 13	4	5	4	3	2	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4
Persona 14	3	2	1	2	5	5	2	3	2	3	3	2	3	1	3
Persona 15	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
Persona 16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Persona 17	3	1	2	1	3	3	1	1	3	1	1	2	3	2	2
Persona 18	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	5	4	3	3	2
Persona 19	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	5	1	2	1	3
Persona 20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Persona 21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Persona 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 23	1	2	2	1	2	3	3	3	2	1	4	3	2	2	1
Persona 24	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3
Persona 25	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
Persona 26	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
Persona 27	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
Persona 28	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Persona 29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Persona 30	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1
Persona 31	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2	2	2	2	1	2
Persona 32	3	3	1	1	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	1
Persona 33	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
Persona 34	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3
Persona 35	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4
Persona 36	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4
Persona 37	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
Persona 38	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	4	2	2	1	2
Persona 39	3	1	1	1	3	5	1	2	1	3	4	2	3	2	2
Persona 40	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
Persona 41	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3
Persona 42	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
Persona 43	3	4	1	5	4	4	2	4	5	5	2	3	4	5	5
Persona 44	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3
Persona 45	2	1	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	5	3
Persona 46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4
Persona 47	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
Persona 48	3	3	2	5	3	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4
Persona 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Persona 50	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2
Persona 51	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
Persona 52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 53	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2
Persona 54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
Persona 55	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Persona 56	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Persona 57	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2
Persona 58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1
Persona 59	3	2	3	2	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3
Persona 60	5	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3
Persona 61	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 62	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
Persona 63	3	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3
Persona 64	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	2
Persona 65	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
Persona 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 67	5	3	3	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	3
Persona 68	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Persona 69	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4
Persona 70	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3
Persona 71	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
Persona 72	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	2
Persona 73	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1
Persona 74	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
Persona 75	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
Persona 76	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Persona 77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Persona 78	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
Persona 79	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
Persona 80	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3
Persona 81	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
Persona 82	3	1	2	1	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	1
Persona 83	3	2	1	1	3	5	3	2	2	1	1	3	3	3	1
Persona 84	4	3	2	2	4	5	2	2	3	2	4	3	3	2	3
Persona 85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Persona 86	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 88	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 91	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2
Persona 92	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3
Persona 93	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1
Persona 94	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Persona 95	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3
Persona 96	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Persona 97	3	4	1	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4
Persona 98	3	4	2	2	3	3	3	2	4	1	3	3	2	1	3
Persona 99	4	4	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3
Persona 100	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4

Anexo 5:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GD

(QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA)

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<i>Dimensión: Recepción</i>							
1	La municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos.	✓		✓		✓		
3	La municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
4	La municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad da revisión a los documentos recepcionados	✓		✓		✓		
6	La municipalidad hace la verificación respectiva de los documentos ingresados.	✓		✓		✓		
7	La municipalidad deriva oportunamente los documentos recepcionados a los órganos pertinentes.	✓		✓		✓		
8	La municipalidad remite los documentos recibidos al área solicitada por los usuarios.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión: Emisión</i>							
9	La municipalidad genera documentos en forma electrónico con firma digital, durante el trámite documentario.	✓		✓		✓		
10	Se establecen formatos de fácil uso para todo tipo de trámite que se gestiona en la municipalidad.	✓		✓		✓		

11	La municipalidad, emite documentos en el que se llevó a cabo la GD de forma oportuna.	✓		✓		✓		
12	La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable.	✓		✓		✓		
13	La notificación al usuario respecto al estado de su trámite es oportuna.	✓		✓		✓		
14	El área encargada, o funcionario, emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Despacho	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La municipalidad ha implementado acciones para que los documentos lleguen a su destino.	✓		✓		✓		
16	La municipalidad dispone de solicitudes para la entrega de documentos.	✓		✓		✓		
17	La entrega de documentos, es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad.	✓		✓		✓		
18	La municipalidad cuenta con un sistema de control que verifique la recepción de los documentos despachados.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Archivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	La municipalidad cumple con el proceso de archivo como: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	✓		✓		✓		
20	Considera que la implementación del proceso de archivos de los documentos en la municipalidad, es óptima	✓		✓		✓		
21	En la Municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental.	✓		✓		✓		
22	La municipalidad ha implementado medidas para la conservación de documentos.	✓		✓		✓		

23	La municipalidad cuenta con recursos y materiales para la conservación de los documentos.	✓		✓		✓		
24	Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

01 de diciembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Esperanza Beatriz Delgado Narro **DNI:** N° 08084481

Especialidad del evaluador: Maestro en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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

Mtr. Esperanza Beatriz Delgado Narro

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

(QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA)

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión: Elementos tangibles							
01	Los colaboradores de la municipalidad se visualizan con buena presentación.	✓		✓		✓		
02	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna.	✓		✓		✓		
03	La entidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Fiabilidad							
04	Cuando la municipalidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece.	✓		✓		✓		
05	El servidor público brinda información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre el proceso de gestión que realiza	✓		✓		✓		
06	La municipalidad respeta los horarios establecidos, para las consultas e ingreso de documentos	✓		✓		✓		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
07	Los funcionarios de la municipalidad siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud.	✓		✓		✓		
08	El servidor público brinda un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
09	El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la municipalidad.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Seguridad							
10	El servidor público transmite confianza al usuario.	✓		✓		✓		

11	Se siente seguro dentro de la municipalidad.	✓		✓		✓		
12	El servidor público tiene conocimiento suficiente para responder las inquietudes del usuario.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	El servidor público se dirige al usuario con amabilidad y con cortesía.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad brinda un servicio personalizado al usuario.							
15	Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención del trámite realizado en la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

01 de diciembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Esperanza Beatriz Delgado Narro **DNI:** N° 08084481

Especialidad del evaluador: Maestro en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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



Mtr. Esperanza Beatriz Delgado Narro

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GD

(QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA)

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<i>Dimensión: Recepción</i>							
1	La municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos.	✓		✓		✓		
3	La municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
4	La municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad da revisión a los documentos recepcionados.	✓		✓		✓		
6	La municipalidad hace la verificación respectiva de los documentos ingresados.	✓		✓		✓		
7	La municipalidad deriva oportunamente los documentos recepcionados a los órganos pertinentes.	✓		✓		✓		
8	La municipalidad remite los documentos recibidos al área solicitada por los usuarios.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión: Emisión</i>							
9	La municipalidad genera documentos en forma electrónico con firma digital, durante el trámite documentario.	✓		✓		✓		
10	Se establecen formatos de fácil uso para todo tipo de trámite que se gestiona en la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	La municipalidad, emite documentos en el que se llevó a cabo la GD de forma oportuna.	✓		✓		✓		

12	La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable.	✓		✓		✓		
13	La notificación al usuario respecto al estado de su trámite es oportuna.	✓		✓		✓		
14	El área encargada, o funcionario, emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Despacho	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La municipalidad ha implementado acciones para que los documentos lleguen a su destino.	✓		✓		✓		
16	La municipalidad dispone de solicitudes para la entrega de documentos.	✓		✓		✓		
17	La entrega de documentos, es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad.	✓		✓		✓		
18	La municipalidad cuenta con un sistema de control que verifique la recepción de los documentos despachados.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Archivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	La municipalidad cumple con el proceso de archivo como: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	✓		✓		✓		
20	Considera que la implementación del proceso de archivos de los documentos en la municipalidad, es óptima.	✓		✓		✓		
21	En la Municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental.	✓		✓		✓		
22	La municipalidad ha implementado medidas para la conservación de documentos.	✓		✓		✓		
23	La municipalidad cuenta con recursos y materiales para la conservación de los documentos.	✓		✓		✓		

24	Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos.	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

01 de diciembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Juan Carlos Figueroa Gonzales **DNI:** N°25478821

Especialidad del evaluador: Maestro en gestión pública.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** 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



Mtr. Juan Carlos Figueroa Gonzales

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

(QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA)

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Dimensión: Elementos tangibles							
01	Los colaboradores de la municipalidad se visualizan con buena presentación.	✓		✓		✓		
02	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna.	✓		✓		✓		
03	La entidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Fiabilidad							
04	Cuando la municipalidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece.	✓		✓		✓		
05	El servidor público brinda información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre el proceso de gestión que realiza.	✓		✓		✓		
06	La municipalidad respeta los horarios establecidos, para las consultas e ingreso de documentos.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
07	Los funcionarios de la municipalidad siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud.	✓		✓		✓		
08	El servidor público brinda un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
09	El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la municipalidad.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Seguridad							
10	El servidor público transmite confianza al usuario.	✓		✓		✓		

11	Se siente seguro dentro de la municipalidad.	✓		✓		✓		
12	El servidor público tiene conocimiento suficiente para responder las inquietudes del usuario.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	El servidor público se dirige al usuario con amabilidad y con cortesía.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad brinda un servicio personalizado al usuario.							
15	Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención del trámite realizado en la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

01 de diciembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Juan Carlos Figueroa Gonzales **DNI:** N°25478821

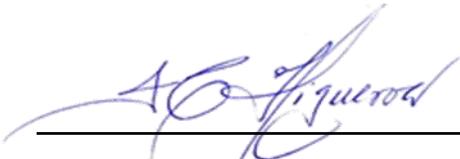
Especialidad del evaluador: Maestro en Gestión Pública.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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



Mtr Juan Carlos Figueroa Gonzales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GD

(QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA)

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<i>Dimensión: Recepción</i>							
1	La municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos.	✓		✓		✓		
3	La municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
4	La municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad da revisión a los documentos recepcionados.	✓		✓		✓		
6	La municipalidad hace la verificación respectiva de los documentos ingresados.	✓		✓		✓		
7	La municipalidad deriva oportunamente los documentos recepcionados a los órganos pertinentes.	✓		✓		✓		
8	La municipalidad remite los documentos recibidos al área solicitada por los usuarios.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión: Emisión</i>							
9	La municipalidad genera documentos en forma electrónica con firma digital, durante el trámite documentario.	✓		✓		✓		
10	Se establecen formatos de fácil uso para todo tipo de trámite que se gestiona en la municipalidad.	✓		✓		✓		

11	La municipalidad, emite documentos en el que se llevó a cabo la GD de forma oportuna.	✓		✓		✓		
12	La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable.	✓		✓		✓		
13	La notificación al usuario respecto al estado de su trámite es oportuna.	✓		✓		✓		
14	El área encargada o funcionario, emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Despacho	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La municipalidad ha implementado acciones para que los documentos lleguen a su destino.	✓		✓		✓		
16	La municipalidad dispone de solicitudes para la entrega de documentos.	✓		✓		✓		
17	La entrega de documentos, es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad.	✓		✓		✓		
18	La municipalidad cuenta con un sistema de control que verifique la recepción de los documentos despachados.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Archivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	La municipalidad cumple con el proceso de archivo como: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos.	✓		✓		✓		
20	Considera que la implementación del proceso de archivos de los documentos en la municipalidad, es óptima.	✓		✓		✓		
21	En la Municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental.	✓		✓		✓		
22	La municipalidad ha implementado medidas para la conservación de documentos.	✓		✓		✓		

23	La municipalidad cuenta con recursos y materiales para la conservación de los documentos.	✓		✓		✓		
24	Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

01 de diciembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Alejandro Sabino Menacho Rivera

DNI: N°32403439

Especialidad del evaluador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

Mtr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

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

(QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA)

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<i>Dimensión: Elementos tangibles</i>							
01	Los colaboradores de la municipalidad se visualizan con buena presentación.	✓		✓		✓		
02	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna.	✓		✓		✓		
03	La municipalidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión: Fiabilidad</i>							
04	Cuando la municipalidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece.	✓		✓		✓		
05	El servidor público brinda información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre el proceso de gestión que realiza.	✓		✓		✓		
06	La municipalidad respeta los horarios establecidos, para las consultas e ingreso de documentos.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión: Capacidad de respuesta</i>							
07	Los funcionarios de la municipalidad siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud.	✓		✓		✓		
08	El servidor público brinda un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
09	El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la municipalidad.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión: Seguridad</i>							

10	El servidor público transmite confianza al usuario.	✓		✓		✓		
11	Se siente seguro dentro de la municipalidad.	✓		✓		✓		
12	El servidor público tiene conocimiento suficiente para responder las inquietudes del usuario.	✓		✓		✓		
	Dimensión: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	El servidor público se dirige al usuario con amabilidad y con cortesía.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad brinda un servicio personalizado al usuario.							
15	Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención del trámite realizado en la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

01 de diciembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Alejandro Sabino Menacho Rivera DNI: N°32403439

Especialidad del evaluador: Metodólogo

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mtr Alejandro Sabino Menacho Rivera

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

Anexo 6: Carta de presentación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 21 de noviembre de 2022
Carta P. 1263-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

ABOGADO
Gerente
GERENTE MUNICIPAL

Municipalidad de San Juan de Miraflores

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a QUEQUEJANA LA ROSA, GRACIELA; identificada con DNI N° 09258384 y con código de matrícula N° 7002756640; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN UNA MDL, 2022.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que USTED representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador QUEQUEJANA LA ROSA, GRACIELA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

A circular stamp of the "ESCUELA DE POSGRADO UCV JEFATURA CAMPUS LIMA NORTE" is positioned to the left of a handwritten signature. Below the signature, the text reads: "Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda", "Jefa", "Escuela de Posgrado UCV", and "Filial Lima Campus Los Olivos".

Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Anexo 7: consentimiento informado



Sección 1 de 3

Cuestionario de gestión documental y calidad de servicio al usuario en una municipalidad del distrito de Lima, 2022.

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación de gestión documental con la calidad de servicio.

Act

*

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO.

Título del Proyecto: Gestión documental y calidad de servicio al usuario en una municipalidad del Distrito de Lima, 2022.

Estimado usuario(a) el presente estudio consta de dos cuestionarios y tiene un promedio de tiempo de 5 minutos.

¿Acepto como usuario(a) desarrollar el cuestionario de gestión documental y calidad de servicio?

- Si acepto
- No acepto

Sección 2 de 3

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Estimado usuario(a) el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información acerca de la gestión documental. Se agradece de antemano su colaboración en responder cada pregunta, con honestidad la opción que crea conveniente.

Dimensión: Recepción

Descripción (opcional)

⋮

1. La municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios. *

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

⋮

2. La municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos. *

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

3. La municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos. *

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

4. La municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos. *

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

5. La municipalidad da revisión a los documentos recepcionados. *

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

⋮

6. La municipalidad hace la verificación respectiva de los documentos ingresados. *

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

7. La municipalidad deriva oportunamente los documentos recepcionados a los órganos pertinentes. *

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

⋮

8. La municipalidad remite los documentos recibidos al área solicitada por los usuarios. *

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

⋮

Dimensión: Emisión

Descripción (opcional)

9. La municipalidad genera documentos en forma electrónica con firma digital, durante el trámite documentario. *

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

⋮

10. Se establecen formatos de fácil uso para todo tipo de trámite que se gestiona en la municipalidad. *

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

⋮

11. La municipalidad, emite documentos en el que se llevó a cabo la gestión documental de forma oportuna. *

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

⋮

12. La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable. *

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

⋮

13. La notificación al usuario respecto al estado de su trámite es oportuna. *

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

⋮

14. El área encargada o funcionario, emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite. *

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

Dimensión: despacho de documentos

Descripción (opcional)

15. La municipalidad ha implementado acciones para que los documentos lleguen a su destino. *

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

⋮

16. La municipalidad dispone de solicitudes para la entrega de documentos. *

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

⋮

17. La entrega de documentos, es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad. *

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

18. La municipalidad cuenta con un sistema de control que verifique la recepción de los documentos despachados. *

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

⋮

Dimensión: Archivo

Descripción (opcional)

19. La municipalidad cumple con el proceso de archivo como: organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos. *

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

⋮

20. Considera que la implementación del proceso de archivos de los documentos en la municipalidad es óptima. *

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

21. En la Municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental. *

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

22. La municipalidad ha implementado medidas para la conservación de documentos *

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

⋮

23. La municipalidad cuenta con recursos y materiales para la conservación de los documentos. *

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

⋮

24. Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos. *

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

Sección 3 de 3

Cuestionario de Calidad de servicio ⌵ ⋮

Estimado usuario(a) el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información acerca de calidad de servicio. Se agradece de antemano su colaboración en responder cada pregunta, con honestidad la opción que crea conveniente.

Dimensión: Elementos de tangibles

Descripción (opcional)

1. Los colaboradores de la municipalidad se visualizan con buena presentación. *

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

2. La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna. *

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

3. La municipalidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta. *

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

⋮

Dimensión: Fiabilidad

Descripción (opcional)

4. Cuándo la municipalidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece. *

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

5. El servidor público brinda información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre el proceso de gestión que realiza. *

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

⋮

6. La municipalidad respeta los horarios establecidos, para las consultas e ingreso de documentos. *

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

⋮

Dimensión: Capacidad de respuesta

Descripción (opcional)

7. Los funcionarios de la municipalidad siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud. *

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

⋮

8. El servidor público brinda un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario. *

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

⋮

9. El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la municipalidad. *

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

Dimensión: Seguridad

Descripción (opcional)

10. El servidor público transmite confianza al usuario. *

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

⋮

11. Se siente seguro dentro de la municipalidad. *

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

12. El servidor público tiene conocimiento suficiente para responder las inquietudes del usuario. *

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

⋮

Dimensión: Empatía

Descripción (opcional)

13. El servidor público se dirige al usuario con amabilidad y cortesía. *

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

14. La municipalidad brinda un servicio personalizado al usuario. *

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

⋮

15. Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención del trámite realizado en la entidad. *

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

Anexo 8. Prueba de Confiabilidad de Instrumento

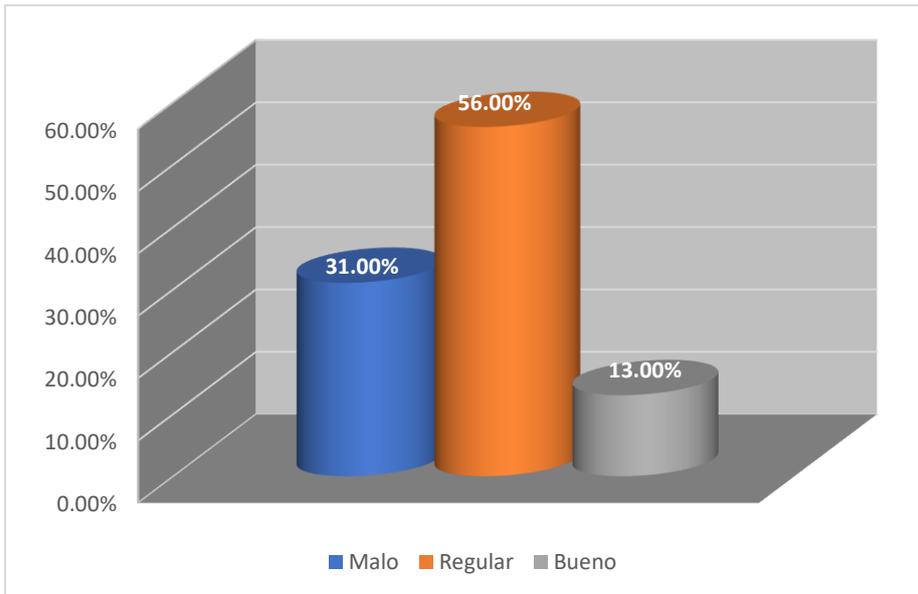
GESTIÓN DOCUMENTAL	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	24

CALIDAD DE SERVICIO	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,961	15

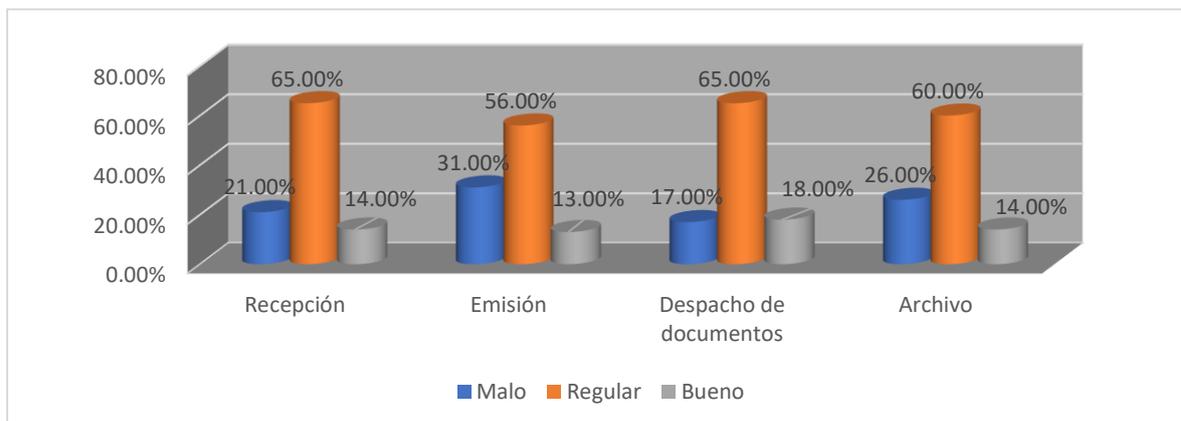
Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente]0.9,1]
2	Muy bueno]0.7,0.9]
3	Bueno]0.5,0.7]
4	Regular]0.3,0.5]
5	Deficiente	[0,0.3]

Anexo 9. Figuras Complementarias

GESTIÓN DOCUMENTAL



CALIDAD DE SERVICIO





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Documental y Calidad de Servicio al usuario en una Municipalidad del Distrito de Lima, 2022.", cuyo autor es QUEQUEJANA LA ROSA GRACIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 16- 01-2023 12:19:22

Código documento Trilce: TRI - 0521073