



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gonzales Chalco, Eliana Sissy (orcid.org/0000-0003-2838-7684)

ASESORES:

Dra. Rivera Arellano, Edith Gissela (orcid.org/0000-0002-3712-5363)

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Félix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

Con todo mi amor y cariño mi tesis es dedicado a mí madre, por creer en mí y apoyarme incondicionalmente a ser mejor cada día. Gracias por estar siempre conmigo y nunca soltar mi mano. ¡Este logro va por ti mi Copito hermosa!!

Agradecimiento:

Agradezco a Dios, por brindarme su inmenso amor y regalarme una segunda oportunidad de vida al vencer el cáncer de mama hace un año y así poder cumplir un objetivo más.

A mis hermanos y familia, por brindarme su amor y apoyo constante en mi desarrollo profesional.

A mis amigas y compañeros de trabajo los cuales me brindaron su ayuda en los momentos de recopilación de datos para la elaboración de mi trabajo.

A mi asesora la Dra. Rivera Arellano, Edith Gissela por su orientación durante el desarrollo de la de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima -2023", cuyo autor es GONZALES CHALLCO ELIANA SISSY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085 ORCID: 0000-0002-3712-5363	Firmado electrónicamente por: ERIVERA23 el 22-07- 2023 14:49:01

Código documento Trilce: TRI - 0607934



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES CHALLCO ELIANA SISSY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima -2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ELIANA SISSY GONZALES CHALLCO DNI: 41379156 ORCID: 0000-0003-2838-7684	Firmado electrónicamente por: EGONZALESCH7 el 21-07-2023 13:51:48

Código documento Trilce: TRI - 0607936

Índice de contenidos

	Pag.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Análisis descriptivo variable Gestión Documental	19
Tabla 2 Análisis descriptivo dimensión ejes transversales	19
Tabla 3 Análisis descriptivo dimensión gestión del cambio	20
Tabla 4 Análisis descriptivo dimensión políticas y objetivos	20
Tabla 5 Análisis descriptivo dimensión roles y responsabilidades	20
Tabla 6 Análisis descriptivo dimensión procedimientos formalizados	21
Tabla 7 Análisis descriptivo dimensión herramientas informáticas	23
Tabla 8 Análisis descriptivo dimensión certificados y firmas digitales	23
Tabla 9 Análisis descriptivo variable calidad de servicio	24
Tabla 10 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis general	24
Tabla 11 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 1	25
Tabla 12 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 2	26
Tabla 13 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 3	26
Tabla 14 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 4	27
Tabla 15 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 5	28
Tabla 16 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 6	28
Tabla 17 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 7	29
Tabla 18 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 8	30
Tabla 19 Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 9	31

Índice de figuras

	Pag.	
Figura 1	Diseño de investigación	13
Figura 2	Análisis descriptivos de la dimensión lineamientos de gestión y formalidad	21
Figura 3	Análisis descriptivos de la dimensión supervisión y evaluación del desempeño	22

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano. Con respecto a la metodología, la investigación es de nivel correlacional-causal, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 82 servidores y el tipo de muestra fue censal. Los instrumentos utilizados para la recopilación de datos fue un cuestionario de 28 preguntas para la variable gestión documental y 20 preguntas para la variable calidad de del servicio. Los resultados estadísticos pudieron demostrar que el valor de significancia fue de 1.000 ($p > 0.05$) y con un nivel de significancia mayor a 5%, por lo cual, existe incidencia de una variable en la otra. En tal sentido, se concluye que se determina que la gestión documental incide sobre la calidad de servicio en un 91% bajo un Pseudo R Nagelkerke de 0.910, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio, asimismo, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que indica que la bondad de ajuste es de 1,000 y permite establecer que dicha incidencia relacional es significativa.

Palabras clave: Acceso a la información, digitalización, gestión de documentos.

Abstract

The objective of the research work was to determine the impact of document management on the quality of service in a public entity providing services to citizens. With respect to the methodology, the research is causal correlational, with a quantitative approach and non-experimental design. The population consisted of 82 servers and the type of sample was census. The instruments used for data collection were a questionnaire of 28 questions for the document management variable and 20 questions for the quality-of-service variable. The statistical results showed that the significance value was 0.100 ($p > 0.05$) and with a significance level greater than 5%, there is an impact of one variable on the other. In this sense, it is concluded that document management has an impact on the quality of service of 91% under a Pseudo R Nagelkerke of 0.910, specifying that the impact is very strong between the variables under study, likewise, a bilateral significance level of 0.000 was obtained, which indicates that the goodness of fit is 1.000 and allows establishing that this relational impact is significant.

Keywords: Access to information, digitization, document management.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas de nuestro país están avanzando en la modernización de la gestión pública, y da lugar a la adopción de numerosas legislaciones relativas a los procesos de transformación para la creación de valor público. Dentro de esta modernización se encuentra el proceso de gestión documental, el cual ha sido aprobado por la Secretaría de Gobierno Digital y la Presidencia del Consejo de Ministros, con el fin de mejorar aspectos como la lentitud en los trámites, la baja productividad, la ineficiencia, la insatisfacción ciudadana y otros, dentro de todas las entidades del Poder Ejecutivo. El Titular de cada entidad es responsable directo de implementar y mantener el modelo especificado, que tiene como fin el instaurar políticas y objetivos para la administración documental.

En el nivel internacional, en Argentina se promulgó la Ley 25.605 en el año 2001, que trata sobre la Firma Digital, algo que ayudaría a controlar e implementar el proceso de Gestión Documental Electrónica en todo el ámbito territorial, sin embargo, la ejecución de esta ley demoraría debido a los decretos reglamentarios haciendo que recién tome fuerza en los últimos años. En tal sentido, la implementación de este nuevo procedimiento de gestión documental posibilitará desarrollar sistemas, digitalizar el acceso a la información, la interoperabilidad con otros sistemas, así como brindar la seguridad y transparencia a otros procedimientos, debido que se requiere aplicar la modernización del Estado, mediante la igualdad e integración de los límites administrativos y al acceso de los datos (Sánchez, 2020).

En el contexto Sudamericano, el indicador que se mide dentro de los países que se encuentran como miembros en las Naciones Unidas es el Índice de Desarrollo de Gobiernos Digitales, y según la edición de 2022, nuestro país se ubica en el puesto 59 de 193 economías evaluadas, y ha escalado 12 posiciones en la evaluación global y logra la puntuación de muy alto nivel de desempeño, imponiéndose a países como México y Colombia (Plataforma – GOB.PE, 2023). Sin embargo, ello no significa que se hayan superado las problemáticas que existen en las instituciones públicas.

A nivel nacional, tenemos que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital publicaron el reporte de los resultados obtenidos al primer trimestre del año en curso, referente al avance que se realizó sobre la empleabilidad del modelo de gestión documental a nivel de los gobiernos regionales alcanzando un 100% de ejecución y un 96% de implementación de mesa de partes digital (Plataforma – GOB.PE, 2023).

Asimismo, nos reporta sobre la administración documental de manera digital entorno a los gobiernos locales, en donde se aprecia que solo un 12% han implementado este modelo de gestión, y un 25% de los municipios, cuentan con mesa de partes digital. Además, los gobiernos locales no están creciendo consecuentemente con los avances técnicos requeridos para ofrecer a sus ciudadanos mejores servicios y de mayor calidad (Plataforma – GOB.PE, 2023).

Dentro de la institución, la alta dirección ha determinado el uso obligatorio de la herramienta informática, Sistema de Gestión Documentario, el cual permite la utilización de firmas y certificados digitales con pleno valor y eficacia jurídica, todo ello promovido por el área encargada de la atención al ciudadano y la administración de documentos para el control y su ordenamiento administrativo interno con repercusión indirecta en la mejora de los protocolos, estándares y buenas prácticas en atención a los ciudadanos.

El Sistema de Gestión Documental ya se viene desarrollando en las organizaciones públicas, no obstante, es insuficiente al carecer de personal debidamente capacitado y evaluado periódicamente. En consecuencia, el nivel de atención evidencia una serie de deficiencias que obstaculizan un óptimo servicio prestado por la institución en relación a la gestión documental.

Por consiguiente, el problema general se formuló como: ¿Cuál es la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima 2023? Asimismo, siendo los problemas específicos: ¿Cuál es la incidencia que existe entre los ejes transversales, gestión del cambio, políticas y objetivos documentales, roles y responsabilidades, procedimientos formalizados, lineamientos de gestión y formalidad, supervisión y evaluación del

desempeño, herramientas informáticas, certificados y firmas digitales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?

En relación a este problema, se realizó el estudio de cada variable con sus dimensiones, por lo cual, la investigación tuvo también las justificaciones teóricas, para la variable que refiere a la administración de documentos se basó en la teoría de Records management y así como también en el Decreto Legislativo N°1310 el cual describe como elemento responsable del control sistemático y eficiente para la gestión documentaria para la calidad del servicio administrativo dentro de las organizaciones públicas. En la segunda variable se justificó teóricamente con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), el cual nos determinó dimensiones para medir la satisfacción del usuario sobre un servicio. En la investigación se consideró el uso de instrumentos (cuestionarios) para la recopilación de datos.

Por ello, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano. Y los objetivos específicos son: Determinar la incidencia de los ejes transversales, gestión del cambio, políticas y objetivos documentales, roles y responsabilidades, procedimientos formalizados, lineamientos de gestión y formalidad, supervisión y evaluación del desempeño, herramientas informáticas, certificados y firmas digitales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Por último, como hipótesis general se planteó lo siguiente; La gestión documental incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano. Y las hipótesis específicas planteadas son: Los ejes transversales, gestión del cambio, políticas y objetivos documentales, roles y responsabilidades, procedimientos formalizados, lineamientos de gestión y formalidad, supervisión y evaluación del desempeño, herramientas informáticas, certificados y firmas incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

II. MARCO TEÓRICO

Luna (2020) llevó a cabo el estudio en base a la gestión en los documentos relacionados con la atención al usuario dentro de una universidad nacional, y tuvo como objetivo el determinar cómo un apropiado proceso documental permite brindar una buena atención al usuario interno. La investigadora utilizó para su estudio un diseño correlacional, aplicó el instrumento de recopilación a 187 trabajadores, obtenido un resultado de nivel moderado para ambas variables siendo un 46.5% para gestión documental y 52.4% para atención al usuario. Estableciendo que la eficacia en la gestión documental implica una buena atención para el usuario interno.

Baldeos (2021) realizó un estudio orientado a definir la relación que preexiste en las estrategias para administrar y el sistema encargado de gestionar documentos dentro de un sector del Gobierno Regional de Lima, para lo cual se trabajó en una muestra de 80 trabajadores utilizando una encuesta con escala Likert con 10 ítems asignado a su variable de sistema de gestión documental, a través de un diseño correlacional. Lo obtenido en la recopilación de datos reveló que un 54% de las personas encuestadas expresaron sobre el sistema encargado de gestionar documentos diciendo que es deficiente dentro de la institución, mientras que el 42% de los encuestados manifestaron que es regular y el 4% indicaron que es buena. Todo ello, indica que el Gobierno Regional de Lima no gestiona de forma apropiada las mediciones de los resultados, así como, las oportunas acciones correctivas, en referencia a las dificultades y deficiencias en el control de las tácticas administrativas y disposiciones del proceso en la gestión documental.

Sanchez (2021) trabajó su investigación con la intención de precisar la influencia entre la calidad de gestión de información y documental en un área de salud legal en Lima. De modo que, su metodología abordó un diseño correlacional. Tomando a 47 trabajadores de la entidad como muestra y se aplicó encuestas bajo la escala de Likert. Los resultados de la administración de documentos muestran un bajo nivel de 38% contra un nivel medio de 42.6% de gestión de información. Concluyendo que existe un impacto de correlación significativa entre la calidad de la información en el ámbito del control documental de la unidad de salud legal, por

lo que, si la entidad tiene una óptima gestión documental también lo tendrá en la gestión de información.

(Chang, 2020) desarrolló su investigación referente a los efectos de la gestión de documentos sobre los procedimientos administrativos dentro de la UGEL Nro. 04. Por lo cual, trabajó con una investigación con enfoque cuantitativo, utilizando diseño no experimental y aplicando correlacional causal, su población fue de 250 servidores de la entidad, con una muestra de 70. Se utilizó como instrumento cuestionarios para recopilar datos. Según los resultados en referencia a la gestión documental fueron 75.5% moderadamente favorable, y solo un 4.3% cree que es desfavorable en la institución. El estudio determinó que existe impacto entre los procedimientos administrativos y la administración de los documentos.

Iglesias (2019) realizó la indagación sobre las diferencias que preexisten en la administración de documentos dentro de las entidades públicas, para este estudio empleo un diseño no experimental, fue transversal y se aplicó cuestionario con 16 preguntas para recabar los datos y se obtuvo como resultado 37% de nivel bajo, 56.5% en nivel regular y un 6.5% en nivel alto en referencia a la gestión sobre documentos para las dos entidades. La investigadora concluye la pesquisa confirmando la presencia de diferencias significativas sobre la gestión de documentos dentro de las organizaciones públicas.

Pérez (2021) ejecutó su investigación con la finalidad de brindar un modelo de gobierno de manera digital, para efectuar el fortalecimiento en la administración documental dentro un municipio de la provincia de San Martín. Utilizando un estudio tipo aplicada, no experimental e integrada por 2 poblaciones (27 funcionarios y 54 colaboradores), a quienes se les aplicó cuestionarios como instrumentos para recabar los datos. Obteniendo, resultados de 63% en donde los directores de la institución definen como indiferente que se cuente con lineamientos y normas, asimismo los colaboradores definieron lo mismo con un 66.7%. Concluyendo en la investigación, que la entidad municipal carece de políticas y lineamientos para fortalecer la gestión documentaria y obvian los beneficios que le brindaría si ejecutaran un gobierno digital.

El Decreto Legislativo N° 1310 se establece para la administración pública como el fundamento teórico de la gestión documental dentro de este marco normativo. Esto permitirá compartir documentos y comunicaciones entre el público y los organismos del estado, así como disponer información que requieran, siendo ello fiable, utilizable y accesible, recibiendo una atención rápida en el menor tiempo posible a la información solicitada por el ciudadano (PCM, 2017).

Mientras tanto, en las investigaciones internacionales tenemos a Triana & Moreno (2021), realizó su estudio sobre la armonización y articulación entre el sistema documental, la seguridad de información y su calidad dentro una entidad de educación superior. En el artículo se aplicó una investigación descriptiva con enfoque mixto y se gestionó en cuatro fases: diagnóstico, identificación, diseño y validación sobre la metodología descrita. Dando como resultado el hallazgo de puntos de inflexión y una guía dirigida para la armonización de lo estudiado. Se concluyó que, existen diferencias en algunos contenidos y procesos en los sistemas investigados, sin embargo, prevalecen las similitudes.

Sánchez (2022) en su tesis realizó la elaboración de una propuesta para la Universidad Surcolombiana referente al sistema de gestión en los documentos de archivo de manera electrónica basada en un diseño conceptual para evaluar los aspectos técnicos y normativos. Utilizando un enfoque cualitativo, con investigación descriptiva y aplicando instrumentos como matriz de análisis y cuestionarios. En lo estadísticos, obtuvieron un nivel alto en cuanto a desconocimiento e incumplimiento de funciones archivísticas y a la inexistencia de un procedimiento de gestión basada en documentos electrónicos de archivos. En base a los resultados concluyeron necesario brindar una propuesta con diseño conceptual sobre el sistema de documentos en archivos electrónicos para la institución educativa.

Bonal & Ortego (2020) los autores desarrollaron el análisis de los procesos de la administración de documentos correspondiente a la Ley que refiere a Archivos en México, bajo métodos cuantitativo de contenido para analizar las reseñas sobre los procesos de creación, conservación y gestión de los documentos. Esto permitió identificar 347 referencias en las clases mencionadas, con un promedio ponderado

total de 301 puntos. Parte de estas referencias (29,40%) corresponden a las clases de valor, disponibilidad, conservación, organización, y acceso.

Cerrillo & Casadesús (2018) en su investigación, analizaron los procesos que ocurren al momento de implementar o mejorar la gestión de los documentos dentro del gobierno, teniendo al público como punto central de transparencia y acceso a la información. Realizaron un estudio de análisis de documentos donde encontró que la administración de documentación debe implementarse como una medida de transparencia y que debe incluirse procesos de fácil acceso, publicación y proteger los datos.

Espinosa & Parra (2020) realizó su estudio en la Cooperativa Chone ubicada en una provincia de Ecuador, con el afán de precisar la relación entre la gestión de calidad en los servicios de atención al cliente, su metodología ha sido mediante la observación directa, así como también la encuesta direccionada hacia una data de 66.117 socios, obteniendo resultados que señalaron que los elementos tangibles como confort en la infraestructura, equipos operativos entre otros, comprueban un nivel alto de satisfacción frente a la calidad desde el aspecto de los ciudadanos. Concluyendo que una buena gestión en atención al cliente favorece en la calidad dentro de la Cooperativa.

Se ha tomado el fundamento teórico a la variable de gestión documental lo señalado por el historiador Wyffels en el año 1972, donde estableció una teoría denominándola; Las tres edades de los documentos, sustentando que las documentaciones creadas y recepcionadas por una entidad deberían seguir un trayecto de tres etapas, corriente, semicorriente y permanente, teniendo en cuenta los valores de los documentos (Hilera & Martinez, 1999). Asimismo, la teoría de e-Records management se instauró aproximadamente en la década 1950 en los Estados Unidos y que luego sería utilizada para la adecuada organización de las informaciones que se encontraban acopiada por el Estado americano, después de la Segunda Guerra Mundial. Generando un cambio en todo el proceso archivístico que se gestiona en ese momento, debido a que ayudó a solucionar los inconvenientes que contemplaban la sobreproducción en los documentos de la institución.

Rodríguez & Gaitán (2011) nos refieren que la gestión documental son instrumentos de cómputo para designar diferentes trabajos de registro de documentos, Asimismo, Mena & Del Castillo (2018) concluyeron que una buena gestión documental facilita el funcionamiento de las instituciones y reduce la incertidumbre cuando se necesita información.

SGD PCM (2017) según la Resolución Nro. 001-2017 emitida por la SEGDI en el cual aprueban el modelo o guía de la gestión documental para las entidades públicas, se define la gestión documental como parte encargada de la revisión eficaz y sistemática en la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos según lo detallan el modelo de gestión documental.

Por otro lado, Prada (2020) dentro sus citas, refiere que el sistema documental en las entidades es definida como un conjunto de actividades que nos permiten organizar y controlar todo lo relacionado con la creación, recepción y organización, almacenamiento, conservación, acceso y distribución de documentos.

López, (2019) refiere como el medio o herramienta que permite disponer de forma organizada la documentación que soporta a la información institucional de tal manera, que se pueda acceder para su uso en la toma de decisiones y servir como testimonio.

Como dimensiones de esta variable se consideró los componentes establecidos en el modelo de gestión documental, ello efectuado por la entidad encargada dentro el marco del DL N°1310 con la finalidad de conseguir un análisis real y actual sobre la información de la gestión documentaria (SGD PCM, 2017).

Siendo la primera dimensión los ejes transversales que refiere sobre garantizar el desempeño riguroso en los requisitos legales y en las directrices administrativas de la gestión de documentos, así como evaluar los entornos internos y externos de la organización, asimismo los métodos, herramientas y procedimientos para evitar los riesgos en el sistema de gestión de la seguridad de la información y cumplir la normativa de las políticas estatales relacionadas con la gestión de documentos (SGD PCM, 2017).

Como segunda dimensión tenemos a la gestión del cambio involucra la colaboración interinstitucional en todos sus niveles, la creación de un equipo de trabajo para esta dimensión debido que es un proceso de mejora para gestionar el cambio y se debe impartir cursos referidos a la gestión de documentos y descartar la resistencia al cambio (SGD PCM, 2017). También, es definido cuando ocurren cambios en un proceso y las partes intervinientes se adaptan a las nuevas situaciones dentro de la organización (Durán, 2018).

Tercera dimensión es la política y objetivos de la gestión documental, que tiene el propósito de proteger la integridad del documento durante todo su ciclo de vida, las políticas se componen de principios o directrices que se basan en una sólida comprensión del contexto y están relacionadas con los objetivos estratégicos de la institución, tal y como figuran en su Plan Estratégico Institucional - PEI. Además de ser muy detallados, alcanzables, cuantificables y limitados en el tiempo, los objetivos deben ser realistas. (SGD PCM, 2017). También refiere a los planes de acción de las instituciones públicas o resultados de las actividades investidas con poder público y legitimidad gubernamental (Parada, 2002).

Asimismo, la cuarta dimensión es roles y responsabilidades se convierten en documentos de uso interno que rigen los procedimientos de gestión de documentos de la institución, quienes a su vez son responsables de mantener, establecer, revisar y hacer que los funcionarios, según su competencia, mantengan, establezcan, revisen constantemente las normas de formalidad vigentes (SGD PCM, 2017).

Quinta dimensión son los procedimientos formalizados, que cada organización debe considerar cómo afectarán sus acciones a los procesos administrativos y a los servicios ofrecidos. Asimismo, las entidades deben asegurarse que los procedimientos de la recepción, la emisión, el archivo y el despacho se tengan en cuenta a la hora de desarrollar y actualizar los procedimientos, de modo que puedan relacionarse adecuadamente con el procedimiento (SGD PCM, 2017). También, involucra describir detalladamente cómo llevar a cabo una actividad o un proceso, es necesario tener en cuenta los componentes ya mencionados en la ficha de proceso

Sexta dimensión son los lineamientos de gestión y formalidad que regulan la administración en los documentos dentro la entidad de acuerdo con su naturaleza. Se denominan normas de gestión y formalidad. Los funcionarios y trabajadores son los encargados de crear, mantener, revisar y actualizar las normas de gestión y formalidad vigentes de acuerdo con su competencia. Estas recomendaciones también se centran en la comunicación interna mediante documentos escritos o electrónicos, respetando el concepto de legalidad y las normas establecidas en los reglamentos (SGD PCM, 2017).

Séptima dimensión es la Supervisión y evaluación del desempeño, refiere a la productividad de los encargados en el modelo de gestión documental, deben evaluarse y seguirse para poder llevar a cabo la revisión a intervalos predeterminados y utilizar las conclusiones para decidir si es necesario adoptar nuevas medidas. Las conclusiones de la revisión deben permitirle decidir si necesita dar pasos hacia la innovación o la mejora continua (SGD PCM, 2017). Mejorar el rendimiento de los empleados es un componente crucial para elevar la calidad del trabajo (Rodriguez & Walters, 2017).

Octava dimensión son las herramientas informáticas, refiere a las tecnologías de procesos documentales que se debe tener para que los documentos electrónicos puedan interactuar entre las diferentes entidades públicas (SGD PCM, 2017). El desarrollo de las tecnologías, así como la comunicación facilitó el traslado de documentos a plataformas digitales, lo que dio lugar a la aparición del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SGED) (Ayaz & Yanartaş, 2020). Las tecnologías de la información son las más adecuadas para resolver las tareas en las unidades públicas (Koptyakova et al., 2019).

Novena dimensión son los certificados y firmas digitales, refiere a la exigencia sobre las autoridades y al personal de la institución a que firmen digitalmente todos los documentos oficiales creados electrónicamente, las firmas y certificaciones digitales pretenden garantizar que el modelo de gestión de documentos desarrolle "esquemas de documentos electrónicos técnica y legalmente válidos" - Cero Papel (SGD PCM, 2017).

Por consiguiente, en relación a nuestra segunda variable que trata de la calidad de atención. Según Pérez et al. (2019), en su artículo detalla que el acceso sobre el adecuado uso de los sistemas internos y el buen manejo de la información que se brinda, impacta favorablemente al usuario. Asimismo, Suciptawati et al., (2019), considera que la satisfacción del cliente es el resultado de una buena calidad del servicio, que fomentará la fidelidad y la retención de los clientes.

Calidad también es considerada como un conjunto de estrategias y prácticas para organizar, gestionar y mejorar todas las actividades de la organización (Valenzo et al., 2019). Es importante la calidad del servicio porque se basa en la percepción de los usuarios haciendo que la organización se sitúe en una buena categoría de atención (Budianto, 2019).

La primera dimensión es la eficacia y Rodríguez et al. (2020), lo conceptualiza como la consecución de los objetivos institucionales propuestos, con la aplicación de recursos proporcionales a los necesarios para ello, teniendo en cuenta el tiempo necesario para lograrlo, y evaluada por los resultados alcanzados al término de un proyecto o de un tiempo determinado.

Como segunda dimensión es la empatía, y asimismo Ganga et al. (2019), lo define como la capacidad de notar y comprender las necesidades, reconociéndolas y proporcionando al usuario una atención personalizada y a la medida de la persona.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, y se define como la capacidad para manifestar con rapidez y eficacia a las demandas de los clientes en forma oportuna (Ganga et al., 2019).

La cuarta dimensión es la accesibilidad, nos refiere a la inclusión de los ciudadanos en su totalidad dentro de los entornos públicos y privados, aplicando un proceso integral y garantizando que debe ser completa su buen funcionamiento, su circulación y su seguridad (Ipiña, 2019).

Por última dimensión es la Tangibilidad, y describe sobre las instalaciones, los empleados, las herramientas para incorporar en la realización de mejora del servicio (Moreno, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es de tipo básica y para Ñaupas et al. (2014) es también llamada investigación pura, debido que este estudio no resuelve problemas, ni aportan a la solución de los problemas, pero sí, tienen un objetivo de aplicación directa.

Para este estudio se utilizó la enfoque cuantitativa, se basa en el uso de medidas numéricas, conteo de datos y estadísticas para identificar con precisión los elementos de comportamiento en una población o muestra (Maldonado, 2018).

Se empleo el método hipotético-deductivo, que comienza con una afirmación como hipótesis, tratar de refutar o refutar dicha hipótesis y sacar conclusiones de ella que deben compararse con los hechos (Bernal, 2010).

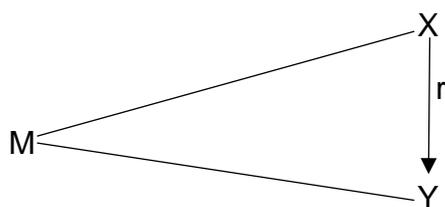
El Diseño de investigación

Dado que el diseño no manipula la variable, se trata de un diseño no experimental (Hernández & Mendoza, 2018). Es un proceso que se sigue para finalizar un estudio. (Pandey & Pandey, 2015). El diseño no experimental es esencialmente una investigación cuantitativa que recopila datos sin utilizar experimentos (Bostley, 2019).

Es correlacional causal porque pretende identificar la causa subyacente de las variables de investigación dentro de los agrupaciones; humanas, objetos o indicadores dentro de un momento o circunstancia determinada (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de investigación



M= muestra

X= gestión documental

Y: calidad de atención

r: correlación causa - efecto

3.2 Variables y operacionalización

Variable X: Gestión Documental

Definición conceptual: es la adecuada forma de administrar, preservar y brindar el acceso de información a las organizaciones. Asimismo, se ha convertido de vital importancia debido a las grandes cantidades de documentos que manejan las instituciones (Quiroz, 2019).

Definición operacional: para la variable gestión documental, se tomaron como indicadores las dimensiones establecidas las cuales son; los Ejes transversales, la Gestión del cambio, la Política y objetivos documentados, los Roles y responsabilidades, los Procedimientos formalizados, los Lineamientos de gestión y formalidad, la Supervisión y evaluación del desempeño, las Herramientas informáticas y los Certificados y firmas digitales (SGD PCM, 2017).

Indicadores: se conceptualiza como los valores que proceden de las dimensiones y pueden articularse en palabras, frases o números. Proporcionan una observación clara de la variable (Arias, 2021).

Como indicadores se tiene; a) análisis de riesgos, b) análisis de riesgos, c) equipo de trabajo, d) comunicación, e) talleres/capacitación de sensibilización, f) política/objetivos, g) procedimientos documentados h) competencia, i) funciones. j) procedimientos administrativos, k) evaluación de riesgos, l) aplicaciones de gestión m) evaluación de desempeño n) mejora continua o) adaptación de cambios p) interoperabilidad q) confidencialidad.

Escala de medición: Se empleo en la investigación para la variable de gestión documental, cuestionarios con la escala de medición Nominal. Según Sampieri et al. (1991), describe este nivel con dos o más categorías del elemento o variable. No hay jerarquía, ni orden entre las cualidades. La categorización de lo que se

evalúa sirve simplemente para destacar variaciones en relación con uno o más atributos. Sólo identifica variaciones en relación con uno o más atributos.

Variable Y: Calidad de atención

Definición conceptual: la calidad es el vínculo entre productividad y competitividad, y añade que se trata de un proceso de aprendizaje continuo que tiene por objeto mejorar los niveles de excelencia dentro los procedimientos en las entidades públicas, así se citó en (Chirinos, 2019).

Definición operacional: Según la teoría de Parasuraman et al. (1988), estableció las dimensiones de la calidad de atención. Y los instrumentos el cual nos ayudan a medir la percepción del ciudadano son la eficacia, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y tangibilidad.

Indicadores: Para la variable calidad de la atención, se desarrollaron indicadores tangibles e intangibles para transmitir las percepciones de la calidad del servicio.

Escala de medición: Se utilizó, cuestionarios para esta variable empleando la escala de medición Ordinal. Esto se refiere al orden en que una persona u objeto ocupa una característica. Además, se puede utilizar para calcular estadísticas no paramétricas, así como medianas y desviaciones de cuartiles (Sánchez et al., 2018).

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Asimismo, Bhushan & Alok (2022), lo describen como objeto implicado en una investigación forma una “población” o “universo”. Para el estudio se consideró a todos los servidores de la oficina que brindan atención al ciudadano y a su vez manejan el proceso documental, siendo un total de 82 servidores.

Criterios de inclusión: Se tuvo en cuenta a los colaboradores internos, siendo ellos de los regímenes laborales CAS, 276 y 728, así como los proveedores de servicios como secretarias, asistentes, analistas, abogados y coordinadores de áreas que utilizan el sistema de gestión documental.

Criterios de exclusión: No se excluye a ningún servidor interno.

Muestra

Hernández & Mendoza (2018), son los elementos que juntos componen la población y comparten rasgos comparables necesitando ser una porción representativa de la población como criterio. La muestra será de 82 servidores que representa la población referida.

Muestreo

Fue no probabilístico, porque es el método por el cual el investigador elige las muestras basándose en un juicio subjetivo y las trata como las más adecuadas para el estudio (Manterola & Otzen, 2017). Muestreo censal, consiste en examinar la población total. Aquí se amasan datos de cada unidad del universo. Debido que no se excluye ninguna unidad, este método brinda información más precisa y exacta (Pandey & Pandey, 2015).

Unidad de análisis

Para el estudio se consideró a cada uno de los trabajadores que componen la población. Esto se define como la última instancia que genera los datos o la información que se someterán al análisis estadístico. Con frecuencia son similares, pero no siempre (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Son los métodos y las acciones que consienten al investigador a seleccionar los datos necesarios para abordar el tema de investigación y así contestar a las interrogantes planteadas en el estudio (Hernández & Duana, 2020). Para la investigación se tomó en cuenta la encuesta.

Instrumento para recolectar datos

Según Hernández & Mendoza (2018), lo define como el recurso que emplean los investigadores para describir los datos o realizar un informe de las variables que se tiene como idea. El cuestionario es una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar datos; puede utilizarse directamente en persona o mediante internet (Nayak & Singh, 2021; Sánchez et al., 2018). Se aplicaron 2 cuestionarios en la institución pública para recaudar los datos.

Ficha Técnica del instrumento para variable Gestión documental

Nombre: Cuestionario para variable de Gestión Documental

Autor: Secretaria de Gobierno Digital

Año: 2017

Administración: Individual

Tiempo: 8 minutos por cada variable

Procedencia: Perú

Ítems: 28

Escala: Nominal (si – no).

Validación:

Es la precisión con la que un instrumento fue diseñado para medir una variable y se dice que es adecuado. Sus características incluyen en la inferencia que se hace en las conclusiones de una investigación a partir de los resultados (Bernal, 2010). Ver anexos (6)

Confiabilidad

Según Sánchez et al. (2018), esto significa la calidad de la estabilidad, la consistencia y la precisión tanto del equipo como de los datos y las técnicas de investigación. En el presente estudio se utilizó el coeficiente de Kuder-Richardson (KR-20) para evaluar la confiabilidad de la variable de gestión documental. La prueba piloto se administró a 15 empleados externos, y la puntuación de fiabilidad obtenida fue de $r_{20} = 0,94$. Ver anexos (7)

Ficha Técnica del instrumento para variable Calidad de atención

Nombre: Cuestionario para variable de Calidad de Atención

Autor: Diana Chirinos Terrazas

Año: 2019

Administración: Individual

Tiempo: 5 minutos por cada variable

Procedencia: Perú

Ítems: 20

Escala: Ordinal (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Validación:

La autora del instrumento definió y validó mediante una revisión final, realizada por jueces expertos con doctorados donde concluyeron que el instrumento desarrollado era apropiado para la aplicación en el estudio de la variable. Ver anexos (6)

Confiabilidad

Para la prueba piloto del estudio en cuanto a la variable de calidad se utilizaron los mismos participantes, 15 empleados externos para el cuestionario y se evaluó la fiabilidad del instrumento mediante la fórmula de Alfa de Cronbach, que arrojó un coeficiente de 0,945, lo que representa una excelente consistencia interna. Ver anexo (7)

3.5 Procedimientos

Seguidamente, se crearon las encuestas al estilo Google Forms y se remitieron a los servidores en forma individual. Las respuestas se obtuvieron a través de la aplicación Google Drive, donde se utilizó Excel para analizarlas antes de cargarlas en el software estadístico SPSS 26 para su análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez recogidas las informaciones de cada uno de los colaboradores, se consolidó en un Excel, asignando a cada encuestado un código y enumerando los ítems de las variables junto con sus dimensiones. Los datos recogidos se

introdujeron en el programa SPSS 26 para el tratamiento descriptivo, que se demostró mediante cuadros, tablas y figuras. El procedimiento inferencial también se completó para contrastar las hipótesis relacionadas con la investigación según los objetivos fijados en el estudio. Se aplicó el enfoque de regresión logística, para determinar si existen incidencias entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

Toda la investigación de la literatura científica de otros autores que se utilizó en el desarrollo de esta investigación se citó adecuadamente según la séptima edición de la APA, considerando la autoría del trabajo, y adhiriéndose al principio ético de confidencialidad. Esto ayudó a evitar el plagio. Por último, se tuvieron en cuenta los cánones internos y la ordenación de títulos y categorías para evitar cualquier tipo de copia. La presente investigación sigue las normas éticas y deontológicas, y no ofrece ningún problema ético.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable: Gestión documental

A continuación, se presentan los parámetros descriptivos en cuanto a frecuencia y porcentaje de respuesta de la muestra ejemplar estudiada por medio del cuestionario de la variable en cuestión. En tal sentido se tiene:

Tabla 1

Análisis descriptivo variable Gestión Documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos respecto a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 1, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a las dimensiones en cuestión de dicha variable; esto implica que existen falencias en cuestión a la conformidad de las dimensiones establecidas dentro de la misma.

Tabla 2

Análisis descriptivo dimensión ejes transversales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión ejes transversales que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 2, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Tabla 3*Análisis descriptivo dimensión gestión del cambio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión gestión del cambio que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 3, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Tabla 4*Análisis descriptivo dimensión políticas y objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión políticas y objetivos que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 4, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Tabla 5*Análisis descriptivo dimensión roles y responsabilidades*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión roles y responsabilidades que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 5, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Tabla 6

Análisis descriptivo dimensión procedimientos formalizados

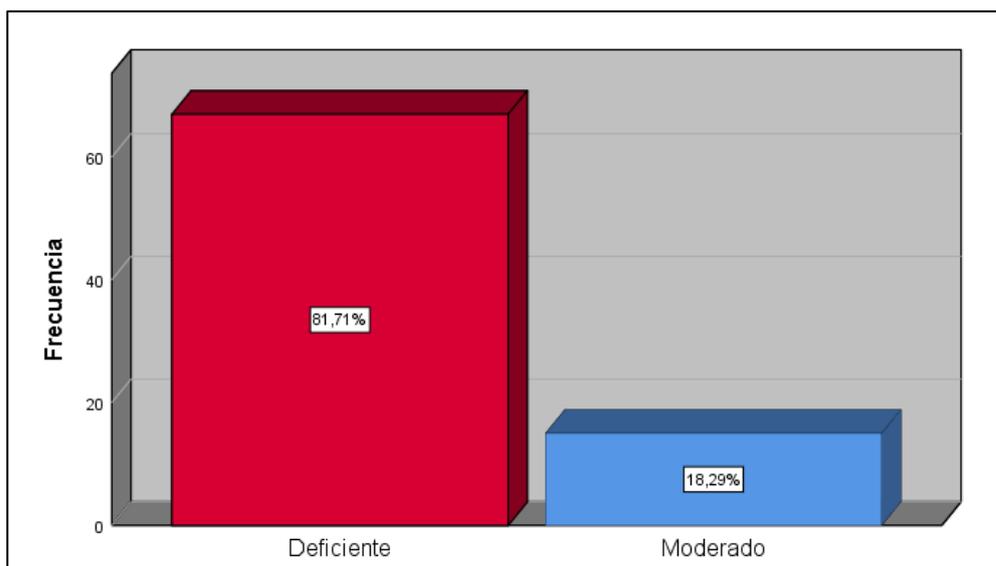
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión procedimientos formalizados que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 6, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Figura 2

Análisis descriptivo de la dimensión lineamientos de gestión y formalidad

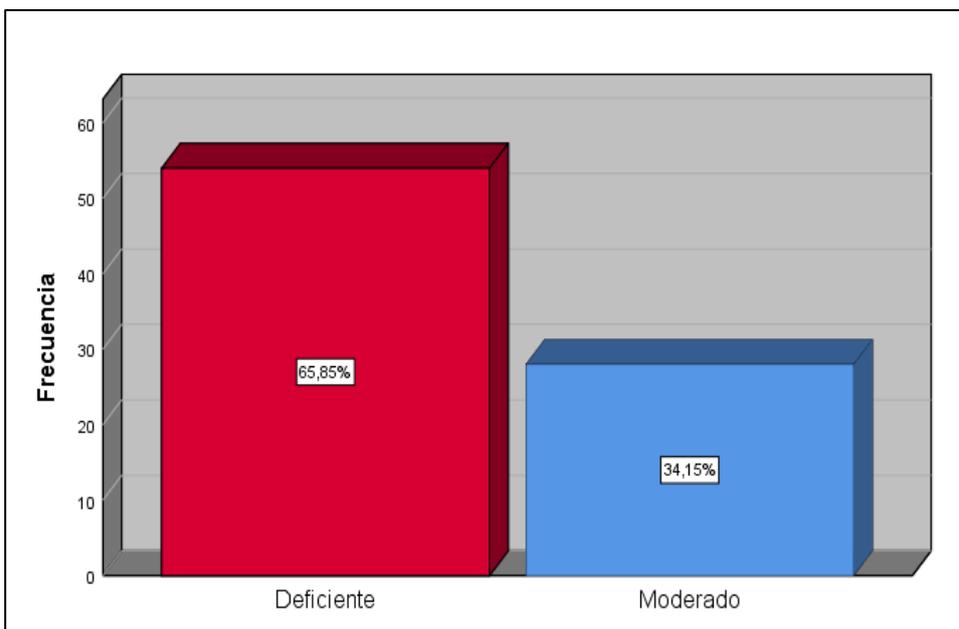


Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en referencia a la dimensión lineamientos de gestión y formalidad que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la figura 2, esclarecen que del 100% de la muestra analizada hay una predominancia del 81.7% (67) en un nivel deficiente en cuanto a los ítems pertenecientes a dicha dimensión. Por su parte, el 18.3% (15), se establecen bajo un nivel moderado en cuanto al manejo de las respuestas de los ítems de dicha dimensión.

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y evaluación del desempeño



Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión supervisión y evaluación del desempeño que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la figura 3, esclarecen que del 100% de la muestra analizada hay una predominancia del 65.9% (54) en un nivel deficiente en cuanto a los ítems pertenecientes a dicha dimensión. Por su parte, el 34.1% (28), se establecen bajo un nivel moderado en cuanto al manejo de las respuestas de los ítems de dicha dimensión.

Tabla 7*Análisis descriptivo dimensión herramientas informáticas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión herramientas informáticas que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 7, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Tabla 8*Análisis descriptivo dimensión certificados y firmas digitales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la dimensión certificados y firmas digitales que corresponde a la variable gestión documental evidenciados en la tabla 8, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a los ítems establecidos dentro de dicha dimensión; esto implica que existen falencias en cuanto a la conformidad de los mismos.

Variable: Calidad de servicio

A continuación, se presentan los parámetros descriptivos en cuanto a frecuencia y porcentaje de respuesta de la muestra ejemplar estudiada por medio del cuestionario de la variable en cuestión. En tal sentido se tiene:

Tabla 9*Análisis descriptivo variable calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	100,0

Nota: Base de datos

Los resultados esclarecidos en cuanto a la variable calidad de servicio evidenciados en la tabla 9, esclarecen que del 100% (82) de la variable en cuestión se posicionan en un nivel deficiente en cuanto a las dimensiones en cuestión de dicha variable; esto implica que existen falencias en cuestión conforme a las dimensiones establecidas dentro de la misma.

Análisis Inferencial**Contrastación de hipótesis general**

Ho: La gestión documental no incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: La gestión documental incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 10*Prueba de regresión logística ordinal hipótesis general*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	212,304	39,483 ^a	4	,000	Cox y Snell 0.110
Bondad de Ajuste		76.421	82	1,000	Nagelkerke 0.910

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 10, que el valor de Chi cuadrado es 39.483^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la

variabilidad de la calidad de servicio depende del 91% de la gestión documental, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 1

Ho: Los ejes transversales no inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: Los ejes transversales inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 11

Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 1

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	110,211	98,321 ^a	3	,000	Cox y Snell 0.098
Bondad de Ajuste		43.234	82	0.201	Nagelkerke 0.923

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 11, que el valor de Chi cuadrado es 98.321^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000 < 0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 92.3% de la dimensión ejes transversales, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 2

Ho: La gestión del cambio no incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: La gestión del cambio incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 12*Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 2*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
	56,987	61,222 ^a	4	,000	Cox y Snell	0.110
Bondad de Ajuste		78.563	82	0.198	Nagelkerke	0.865

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 12, que el valor de Chi cuadrado es 61,222^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 86.5% de la dimensión de gestión del cambio, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 3

Ho: Las políticas y objetivos documentales no inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: Las políticas y objetivos documentales inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 13*Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 3*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
	79,971	49,295 ^a	4	,000	Cox y Snell	0.460
Bondad de Ajuste		10,926	82	1,000	Nagelkerke	0.834

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 13, que el valor de Chi cuadrado es 49,295^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar

la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 83.4% de la dimensión de políticas y objetivos documentales, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 4

Ho: Los roles y responsabilidades no incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: Los roles y responsabilidades incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 14

Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 4

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	85,310	63,453 ^a	4	,010	Cox y Snell 0.605
Bondad de Ajuste		87,849	82	1,000	Nagelkerke 0.901

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 14, que el valor de Chi cuadrado es 63,453^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 90.1% de la dimensión de roles y responsabilidades, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 5

Ho: Los procedimientos formalizados no inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano

Ha: Los procedimientos formalizados inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano

Tabla 15*Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 5*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	93,888	60,587 ^a	4	,000	Cox y Snell 0.634
Bondad de Ajuste		75,234	82	1,000	Nagelkerke 0.789

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 15, que el valor de Chi cuadrado es 60,587^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 78.9% de la dimensión de procedimientos formalizados, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 6

Ho: Los lineamientos de gestión y formalidad no inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: Los lineamientos de gestión y formalidad inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 16*Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 6*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	89,888	62,345 ^a	4	,000	Cox y Snell 0.100
Bondad de Ajuste		7.421	82	1,000	Nagelkerke 0.790

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 16, que el valor de Chi cuadrado es 62,345^a con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la

hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 79% de la dimensión de lineamientos de gestión y formalidad, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 7

Ho: La supervisión y evaluación del desempeño no incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: La supervisión y evaluación del desempeño incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 17

Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 7

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	75,981	49, 295 ^a	4	,000	Cox y Snell 0.230
Bondad de Ajuste		13,888	82	1,000	Nagelkerke 0.987

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 17, que el valor de Chi cuadrado es 49,295^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 98.7% de la dimensión de supervisión y evaluación del desempeño, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 8

Ho: Las herramientas informáticas no inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: Las herramientas informáticas inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Tabla 18

Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 8

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
		61,188 ^a	69,830	,000	Cox y Snell 0.100
Bondad de Ajuste		10,812	82	0.100	Nagelkerke 0.815

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 18, que el valor de Chi cuadrado es 61,188^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 81.5% de la dimensión de herramientas informáticas, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis específicas 9

Ho: Los certificados y firmas no inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

Ha: Los certificados y firmas inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano

Tabla 19*Prueba de regresión logística ordinal hipótesis específicas 9*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
	61,982	49,608 ^a	4	,000	Cox y Snell 0.310
Bondad de Ajuste		6,436	82	1,000	Nagelkerke 0.844

Nota: Base de datos

Se observa en la tabla 19, que el valor de Chi cuadrado es 49,608^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 84.4% de la dimensión de certificados y firmas del desempeño, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

En virtud a las pesquisas previas al estudio y según el análisis de los datos desarrollados, demostraron que existen niveles altos de incidencias entre las variables estudiadas y en base al objetivo general de esta investigación, que era determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima -2023. Lo obtenido en los resultados evidenciaron la dependencia de la calidad del servicio en función de la gestión documental, y se obtuvo un valor de Chi cuadrado es 39.483^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 91% de la gestión documental, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Al respecto, Luna (2020) en su estudio concluyó que se obtuvo un 46.5% de rango moderado sobre la gestión documental determinando una relación positiva media con su indicador de atención del usuario en un nivel moderado de 52.4%, siendo resultados que difieren con lo investigado. Por otra parte, el estudio de Espinosa & Parra (2020) sobre la gestión de documentos, reveló que una considerable mayoría de los encuestados (78%) no está totalmente de acuerdo con la forma en que se gestionan actualmente los documentos en la entidad, mientras que sólo una minoría (22%) dijo estar de acuerdo, llevando a tener similitud con lo investigado.

Y basando los resultados con la Teoría de Wiffels en 1972, en donde la incidencia estudiada se encuentra en la Edad administrativa, que refiere a la etapa de circulación y tramitación de los asuntos iniciados en las entidades y es donde comienza a ser parte de los archivos documentarios para luego estar al manejo de las oficinas administrativas receptoras, bajo responsabilidad directa (Hilera & Martinez, 1999).

Referente a los resultados sobre el primer objetivo, se reafirmó que existía la incidencia de los ejes transversales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Encontrándose una dependencia muy fuerte entre las variables y se obtuvo un valor de Chi cuadrado es 98.321^a, con

un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 92.3% de la dimensión ejes transversales, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

A diferencia del resultado obtenido por Triana & Moreno (2021), en su investigación dentro un instituto de educación superior de Colombia, el cual se halló un alto nivel de cumplimiento al 40% en los procedimientos, requisitos y directrices establecidos en la legislación sobre archivos, así como de las normas técnicas de gestión de la calidad y seguridad de la información, sobre todo en lo que respecta al compromiso de la alta dirección, la creación de políticas, la concienciación sobre la importancia de los sistemas, el cumplimiento de las normas y la asignación de funciones, frente a un 7% de incumplimiento. Lo cual, se diferencia con esta investigación, siendo necesario profundizar estudios respecto a esta dimensión.

Asimismo, el estudio de la dimensión se fortalece con lo descrito por (SG PCM 2017) puesto que, se detalla como el análisis interno y externo de la organización para evitar riesgos de gestión.

El segundo objetivo, dio como resultado que existía incidencia de gestión del cambio en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Hallándose una dependencia muy fuerte entre las variables y se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 61,222^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 86.5% de la dimensión de gestión del cambio, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

La investigación se refuerza con Sanchez (2021), porque se encontró coincidencia en sus resultados. Siendo, el 48,94% de los encuestados quienes dijeron que el grado de gestión de cambios en el instituto médico legal de Lima es bajo. Además, el 34,04% de los empleados perciben un nivel medio, mientras que el 17,02% restante de los empleados lo consideran en un nivel alto, quedando por

aceptado la hipótesis de investigación. Por lo cual, se concluyó que esta dimensión es significativa en la gestión documental, sabiendo que, (Durán, 2018) refiere que cuando hay un cambio en el proceso y los participantes se adecuan a nuevos escenarios dentro de la organización.

Sobre los resultados del tercer objetivo, se evidenció que existía la incidencia de las políticas y objetivos documentales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Determinando una dependencia muy fuerte entre las variables y se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 49,295^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 83.4% de la dimensión de políticas y objetivos documentales, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Los resultados de esta dimensión se refuerzan con lo investigado por Pérez (2021) debido que, los colaboradores encuestados consideraron estar en desacuerdo al 85.2% con la percepción de políticas y objetivos en gestión documental, el 14.8% lo considera indiferente y nadie está de acuerdo. Bonal & Ortega (2020) por su parte, concluye su estudio indicando sobre las diversas atribuciones que brindan las leyes para las competencias y obligaciones de las entidades involucradas en el desarrollo de la gestión documental.

En lo teórico se apoya conceptualmente indicando que la dimensión debe incluir orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados (Parada, 2002).

En referencia al cuarto objetivo, se confirmó que existía la incidencia de los roles y responsabilidades en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Hallándose una dependencia muy fuerte entre las variables y se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 63,453^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la

variabilidad de la calidad de servicio depende del 90.1% de la dimensión de roles y responsabilidades documentales, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Basado en lo obtenido, se difiere con lo estudiado por Iglesias (2019) quien indaga sobre esta dimensión en dos entidades públicas a la vez, los empleados son conscientes de que sus roles y procedimientos se cumplen regularmente brindado un 84.8%. De igual forma, solo el 15,2% de los empleados de ambas organizaciones perciben que este proceso cumple con todas las tareas pertinentes para lograr sus objetivos, por ello no existen disparidad entre a dimensión y la gestión documental. Asimismo, la dimensión se apoya en lo definido por SGD PCM (2017), en el cual, nos manifiesta que se convierten en documentos de uso interno que rigen los procedimientos de gestión de documentos de la institución.

Sobre los resultados relativos del quinto objetivo, se confirmó que existía la incidencia de los procedimientos formalizados en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Encontrándose una dependencia muy fuerte entre las variables. Teniendo un valor de Chi cuadrado de 60,587^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 78.9% de la dimensión de procedimientos formalizados, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

La investigación presentó similitud con los resultados de Chang (2020), quien evidenció que la gestión documental tiene impacto en esta dimensión, ya que, el coeficiente de Wald expresó un valor de 9,996 y una significancia de 0,002, mientras que, en lo descriptivo obtuvo niveles de 51.4% como regular, un 41.4% como eficaz y un 7.1% como ineficaz. Asimismo, se comparó con los resultados de Sánchez (2022), quien propuso un modelo conceptual para el sistema de gestión en documentos electrónicos y obtuvo un nivel básico de 28% sobre el manejo en los procesos de documentos. Esto nos hace ver que las entidades deben reforzar en el desarrollo correcto de sus procedimientos administrativos.

En lo conceptual, esta dimensión se apoya en la definición que brinda la (SGD PCM, 2017) el cual indica que cada organización debe considerar, cómo afectarán sus acciones a los procesos administrativos y a los servicios ofrecidos, por ello la entidad pública debe darle importancia a la dimensión investigada.

El sexto objetivo, se confirmó que existía la incidencia de los lineamientos de gestión y formalidad en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Se evidenció una dependencia muy fuerte entre las variables y se alcanzó un valor de Chi cuadrado de 62,345^a con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 79% de la dimensión de lineamientos de gestión y formalidad, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Para esta dimensión se difiere nuevamente con lo investigado por Iglesias (2019) debido que se evidencio que los empleados de la Empresa A conocen en un 45,7% las pautas generales en la gestión documental, mientras que los empleados de la Empresa B conocen en un 37,0% este aspecto en el desarrollo de este proceso.

Los resultados relativos del séptimo objetivo, se confirmó que existía la incidencia de la supervisión y evaluación del desempeño en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Detectando una dependencia muy fuerte entre las variables y se alcanzó un valor de Chi cuadrado de 49,295^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 98.7% de la dimensión de supervisión y evaluación del desempeño, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Baldeos (2021) en su investigación consiguió resultados referidos a esta dimensión de un 50% como deficiente, 46% lo consideró como regular y solo un

4% como buena. Lo cual guarda similitud con lo investigado en cuanto a lo percibido por los colaboradores de la entidad, debiendo tomar énfasis en estos resultados para mejorar los conocimientos de servidores y lograr eficiencia en aras de obtener buena calidad de servicio.

EL octavo objetivo, se evidenció que existía la incidencia de las herramientas informáticas en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Hallándose un valor de Chi cuadrado de 61,188^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 81.5% de la dimensión de herramientas informáticas bajo, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Estos resultados se refuerzan con lo investigado por Sanchez (2021), quien analizó la dimensión de herramientas de tecnología y obtuvo en las encuestas un 55,32% de nivel bajo, adicionalmente, el 23,40% de los empleados califican un nivel alto, mientras que el 21,28% restante la califica en un nivel medio. Asimismo, Cerrillo & Casadesús (2018) en su estudio nos remarca el principal beneficio de la interoperabilidad en la gestión documentaria dentro de las instituciones públicas en España. De igual manera, coincide con lo precisado por Ayaz & Yanartaş (2020) la tecnología y la comunicación facilitó el traslado de documentos a plataformas digitales, lo que dio lugar a la aparición nuevos sistemas electrónicos documentales.

El noveno objetivo, se corroboró que existía la incidencia de los certificados y firmas digitales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023. Observando una dependencia muy fuerte entre las variables y se logró un valor de Chi cuadrado de 49,608^a, con un nivel de significancia bilateral de ($p=0.000<0.05$), lo cual establece la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación y ajustándose al modelo, permitiendo realizar la regresión logística ordinal. Y según el valor del coeficiente de Nagelkerke que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 84.4% de la dimensión de

certificados y firmas digitales, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

En comparación con lo investigado por Pérez (2021), se aprecia la percepción sobre la dimensión los trabajadores encuestados indicaron que es deficiente al 18.5%, 13% eficiente y 68.5% en proceso.

Asimismo, en lo teórico el estudio se apoya en lo descrito por Pérez et al. (2019) quien indica que el acceso y el adecuado uso de los sistemas internos y el buen manejo de la información que se brinda impactan favorablemente al usuario.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio han llevado a las siguientes conclusiones, que se detallan a continuación:

Primera: En relación al objetivo general que determinó la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, se halló que coexiste incidencia significativa sobre la calidad de servicio en un 91%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Segunda: En cuanto al objetivo 1 que fue hallar la incidencia de los ejes transversales en la calidad del servicio, se evidenció que preexiste incidencia significativa sobre la calidad de servicio en un 92.3%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de estudio.

Tercera: En referencia al objetivo 2 que determinó la incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio, se halló que existe incidencia sobre la calidad de servicio en un 86.5%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.

Cuarta: Por otro lado, para el objetivo 3 que investigó la incidencia de las políticas y objetivos documentales en la calidad del servicio, encontró que existe significativa incidencia sobre la calidad de servicio en un 83.4%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.

Quinta: En referencia al objetivo 4 que pudo determinar la incidencia de los roles y responsabilidades en la calidad del servicio, detectó que existe significativa incidencia sobre la calidad de servicio en un 90.1%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.

- Sexta:** Asimismo, en el objetivo 5 se buscó determinar la incidencia de los procedimientos formalizados en la calidad del servicio, evidenció que existe significativa incidencia sobre la calidad de servicio en un 78.9%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.
- Séptima:** En cuanto al objetivo 6 se indagó comprobar la incidencia de los lineamientos de gestión y formalidad en la calidad del servicio, evidenció que existe incidencia significativa sobre la calidad de servicio en un 79%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.
- Octava:** En base al objetivo 7 se estableció la incidencia de la supervisión y evaluación del desempeño en la calidad del servicio, halló que existe incidencia significativa sobre la calidad de servicio en un 98.7%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.
- Novena:** En alusión al objetivo 8 que determinó la incidencia de las herramientas informáticas en la calidad del servicio, decretó que existe incidencia significativa sobre la calidad de servicio en un 81.5%, precisando que la incidencia es muy fuerte entre las variables de investigación.
- Decima:** En referencia al objetivo 9 que estableció la incidencia de los certificados y firmas digitales en la calidad del servicio, se demostró que existe significativa incidencia sobre la calidad de servicio en un 84.4%, precisando que la incidencia entre las variables de investigación es muy fuerte.

VII. RECOMENDACIONES

Dada la importancia de los resultados a los que se ha llegado, se formulan ciertas recomendaciones para la entidad, con el fin de una nueva gestión organizativa adecuada, por lo cual, aportamos las siguientes propuestas:

Primera: A la Alta dirección de la entidad se recomienda la creación de planes administrativos para mejorar el nivel de atención utilizando la información ya disponible, esencialmente se sugeriré enfocarse en la gestión de los documentos para corregir los déficits hallados en el estudio.

Segunda: Se recomienda a la secretaria general de la entidad realizar periódicamente un análisis de contexto en la entidad, para confrontar con los quiebres diagnosticados en la investigación, con la intención de mejorar la eficiencia de los servidores en la atención.

Tercera: Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos mejorar las inducciones dirigidas a los servidores de la entidad, debiendo incluirse en el PDP - Plan de desarrollo del personal para reforzar las materias débiles que presenta la institución como; normativas, políticas y objetivos, así como también, los procedimientos documentados y administrativos. Haciendo que se ejecute más seguido las evaluaciones, las mejoras continuas y además trabajar en las adaptaciones al cambio en el personal de ser el caso, previa coordinaciones entre las áreas de recursos humanos y administración documentaria.

Cuarta: A la entidad se le recomienda, facultar a la Oficina de Informática y Tecnología, la realización de inspecciones inopinadas a los servidores para verificar el buen uso técnico y jurídico de los instrumentos tecnológicos en referencia de las firmas digitales, asimismo, realizar evaluaciones para comprobar la adecuada utilización de los sistemas documentarios y que se cumpla la interoperabilidad entre las instituciones públicas.

- Quinta:** Se sugiere a la entidad encargar a la Oficina de Asesoría Jurídica, y oficina de Trámite documentario realizar la revisión de las directivas correspondientes en cuanto a los procedimientos que implique el cumplimiento del DL 1310.
- Sexta:** En concordancia con la recomendación anterior, a la entidad se le recomienda implementar lineamientos y procedimientos en la gestión documental, lo cual permitan aplicar la interoperabilidad con otras entidades públicas en favor de la ciudadanía.
- Séptima:** Se recomienda a la Alta dirección, encargar a la oficina de Trámite Documentario y Recursos Humanos el desarrollo de talleres de concientización sobre gestión de documentos, que motiven a los empleados a adaptarse al cambio y trabajar para integrarse con nuevos sistemas técnicos.
- Octava:** Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos, considerar en los perfiles de puestos labores el conocimiento comprobado del D. Leg. 1310 necesario para todas las áreas de la entidad para futuras convocatorias y nuevas contrataciones del personal.

REFERENCIAS

- Arias, J. L. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Revista Espacio I+D Innovación Más Desarrollo*, 10(28), 42–56.
<https://doi.org/10.31644/imasd.28.2021.a02>
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2, 7.
<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Baldeos, Y. M. (2021). *Estrategias administrativas y el sistema de gestión documental en la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6419>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra Edició). Pearson Educación.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bhushan, S., & Alok, S. (2022). Handbook of Research Methodology.A compendium for scholars y researchers. *Educreation Publishing*, 9(1), 28.
https://books.google.com.pe/books/about/Handbook_of_Research_Methodology.html?id=O54wDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Bonal, J. L., & Ortego, M. P. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigacion Bibliotecologica*, 34(85), 179–197.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Bostley, M. A. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, Vol. 6, No(5), 76–89. https://www.researchgate.net/publication/342354309_Basics_of_Research_Design_A_Guide_to_selecting_appropriate_research_design.

- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299. <https://doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>
- Cerrillo, A., & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental 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>
- Chang, L. K. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47324/Chang_RLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chirinos, D. (2019). Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Durán, A. (2018). *Gestión del Cambio* (E. Elearning (ed.); 1.0). Elearning, Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=LG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Espinosa, J. D., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo Del Conocimiento*, 5(08), 42–65. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1569>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile Service. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mcgraw-Hill Interamericana Editores,

- S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, S. L., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hilera, J. R., & Martinez, J. M. (1999). Gestion Documental Versus Proceso Documental. In *Dialnet* (Vol. 49, Issue 2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51146>
- Iglesias, E. del P. (2019). Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. In *Progress in Retinal and Eye Research*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ipiña, O. I. (2019). Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público. *Bitácora Urbano Territorial*, 29(1), 155–161. <https://orcid.org/0000-0003-3437-8362>
- Koptyakova, S. V., Zinovyeva, E. G., & Maiorova, T. V. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. *Journal of Physics: Conference Series*, 1333(7), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1333/7/072034>
- López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología.*, 7(1), 78–90. <http://hdl.handle.net/10433/10308>
- Luna, G. (2020). *Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015*. [Tesis de Mestria, Universidad Nacional de Tumbes]. http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1042/QUILICHE_CABANILLAS%2C_IRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Manterola, C., & Otzen, T. (2017). Sampling Techniques On A Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227–232. http://www.intjmorphol.com/abstract/?art_id=4051
- Mena, M., & Del Castillo, J. (2018). Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 29(2), 1–17. https://www.researchgate.net/publication/328081080_Integracion_de_los_enfoques_de_Gestion_Documental_y_Gestion_de_Riesgos_para_la_identificacion_y_mitigacion_de_riesgos_derivados_de_la_informacion_como_evidencia_de_actos_y_transacciones_organizacional
- Moreno, D. G. (2021). *Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://orcid.org/0000-0002-8347-2008%0Ahttp://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2215/3/TL_RojasAvellanedaAraceli.pdf
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis* (4th ed.). Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodología+de+la+investigación.+Cuantitativa+-+Cualitativa+y+redacción+de+tesis&ots=RWMpdK7cXS&sig=ODQLVNEmvUqXhI4ugAHiQVwCobo#v=onepage&q&f=false>
- Nayak, J. K., & Singh, P. (2021). Fundamentals of research methodology problems and prospects. In *Fundamentals of Research Methodology*. SSDN Publishers & Distributors. <https://doi.org/10.3926/oss.38em>

- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2015). *Research Methodology Tools and Techniques*. Bridge Center.
[http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH METHODOLOGY TOOLS AND TECHNIQUES.pdf](http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf)
- Parada, E. L. (2002). *Introducción a las políticas públicas*.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- PCM. (2017). *Decreto Legislativo - N°1310*. Diario El Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-medidas-adicionales-de-simpl-decreto-legislativo-n-1310-1469390-1>
- Pérez, M. E. (2021). *Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saude Pública*, 53, 1–87.
<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Plataforma – GOB.PE. (2023). *Reporte de avances en gobierno y transformación digital*. Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de La Presidencia Del Consejo de Ministros. <https://indicadores.digital.gob.pe/>
- Prada, O. N. (2020). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Kallpay*, 3, 132-138. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-1971-8453>
- Quiroz, J. J. (2019). *Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental*. Tesis de Licenciatura, Universidad

Tecnológica del Perú.

- Rodríguez, C. M., & Gaitán, H. (2011). *Sistemas de Gestión Documental - Guía práctica para el diseño e implementación*. Editorial Bonaventuriana.
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/67501.pdf>
- Rodriguez, J., & Walters, K. (2017). The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation. *International Journal Peer Reviewed Journal Refereed Journal Indexed Journal UGC Approved Journal Impact Factor*, 3(10), 206–212. www.wwjmr.com
- Rodriguez, M. S., Palomino, G. del P., & Aguilar, C. M. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704–719.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108
- Sampieri, C. R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf
- Sánchez, C. E. (2020). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la Universidad Nacional de la Plata*.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/115287>
- Sánchez, C. E. (2022). *Propuesta de diseño conceptual para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. Caso: Universidad Surcolombiana* [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1090&context=maest_gestion_documental
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científico, Tecnología y Humanística*. Vicerrectorado de Investigación - Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sanchez, V. M. (2021). *Gestión documental y gestión de la información en una unidad médico legal en Lima, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67099/Sanchez_GVM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- SGD PCM. (2017). *Modelo de gestión documental en el marco del Decreto Legislativo Nro 1310*. Diario El Peruano.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resolución_de_Secretaría_de_Gobierno_Digital_N__001-2017-PCMSEGI20190829-25578-r2h32n.pdf
- Suciptawati, N. L. P., Paramita, N. L. P. S. P., & Aristayasa, I. P. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: Case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1321(2), 1–7.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1321/2/022055>
- Triana, J. W., & Moreno, I. C. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 13(2), 1–27.
<https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Valenzo, M., Lázaro, D., & Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, Mexico [Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en morelia, Mexico]. *DYNA (Colombia)*, 86(211), 64–74.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85084501759&doi=10.15446%2Fdyna.v86n211.78368&partnerID=40&md5=5c8447cf4f9477728a626910e58c5cea>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión Documental	Es el medio que permite disponer de forma organizada la documentación que soporta a la información institucional de tal manera, que se pueda acceder para su uso en la toma de decisiones y servir como testimonio (López, 2019).	Mediante el Modelo de Gestión Documental se identifica las dimensiones e indicadores para la evaluación e informe de las instituciones públicas, siendo: Ejes transversales, Gestión del cambio, Política y objetivos documentales, Roles y responsabilidades, procedimientos formalizados, Lineamientos de gestión y formalidad, Supervisión y evaluación del desempeño, Herramientas informáticas y las firmas digitales.	<p>Ejes transversales</p> <p>Gestión del cambio</p> <p>Política y objetivos documentales</p> <p>Roles y Responsabilidades</p> <p>Procedimientos formalizados</p> <p>Lineamientos de Gestión y formalidad</p> <p>Supervisión y evaluación del desempeño</p> <p>Herramientas informáticas</p> <p>Certificados y Firmas digitales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de contexto - Análisis de riesgos - Equipo de trabajo - Comunicación - Talleres/Capacitación de sensibilización. - Política/Objetivos - Procedimientos documentados. - Competencias - Funciones - Procedimientos administrativos - Evaluación de riesgos - Aplicaciones de gestión. - Evaluación del desempeño. - Mejora continua. - Adaptación de cambios - Interoperabilidad - Confidencialidad 	<p>Escala Nominal</p> <p>Si (1)</p> <p>No (0)</p>

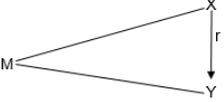
Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	Es un conjunto de estrategias y prácticas para organizar, gestionar y mejorar todas las actividades de la organización (Valenzo et al., 2019).	La teoría de Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988), nos narra que la eficacia, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y tangibilidad son las dimensiones de la calidad de atención.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar el servicio de forma correcta - Aplicar oportunamente los procedimientos - Obtener servicios efectivos. 	Siempre (01) Casi siempre (02) A veces (03) Casi nunca (04) Nunca (05)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalismo - Entender necesidades del usuario - Capacidad de ayudar 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atender con prontitud - Atender con exactitud y sobre el servicio - Periodo de tiempo con la que se recibe un servicio 	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para acceder a un servicio - Servicios brindados a través de distintos canales de atención - Identificar horarios de atención 	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de la infraestructura - Distribución del lugar - Presentación del personal - Señalización - Estado de los Equipos Técnicos 	

Anexo 3: Matriz de Consistencia

TÍTULO: INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LIMA - 2023.						
AUTOR: Eliana Sissy Gonzales Chalco						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cuál es la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>Problemas Específicos PE1: ¿Cuál es la incidencia que existe entre los Ejes transversales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la incidencia que existe entre la Gestión del cambio en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la incidencia que existe entre las Políticas y objetivos documentales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la incidencia que existe entre los Roles y responsabilidades en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la incidencia que existe entre los Procedimientos formalizados en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>Objetivos Específicos: OE1: Determinar la incidencia de los Ejes transversales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE2: Determinar la incidencia de la Gestión del cambio en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE3: Determinar la incidencia de las Políticas y objetivos documentales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE4: Determinar la incidencia de los Roles y responsabilidades en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE5: Determinar la incidencia de los Procedimientos formalizados en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE6: Determinar la incidencia de los Lineamientos de gestión y formalidad en la calidad del servicio</p>	<p>Hipótesis General: La gestión documental incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>Hipótesis Específicas: HE1: Los Ejes transversales inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE2: La Gestión del cambio incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE3: Las Políticas y objetivos documentales inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE4: Los Roles y responsabilidades incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE5: Los Procedimientos formalizados inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE6: Los Lineamientos de gestión y formalidad inciden</p>	Variable Independiente: GESTIÓN DOCUMENTAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Ejes transversales	- Análisis de contexto - Análisis de riesgos	1, 2	<p>Deficiente (0-9)</p> <p>Moderado (10 -19)</p> <p>Eficiente (20 -28)</p>
			Gestión del cambio	- Equipo de trabajo - Comunicación - Talleres/Capacitación de sensibilización.	3, 27	
			Políticas y objetivos documental	- Política/Objetivos - Procedimientos documentados.	4, 5	
			Roles y responsabilidades	- Competencias - Funciones	6, 7	
			Procedimientos formalizados	- Procedimientos administrativos	8	
			Lineamientos de Gestión y formalidad	- Evaluación de riesgos - Aplicaciones de gestión.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
			Supervisión y evaluación del desempeño	- Evaluación del desempeño. - Mejora continua - Adaptación de cambios	17, 18, 19, 20, 21, 22, 26,	
			Herramientas informáticas	- Interoperabilidad	23, 24, 28	
Certificados y Firmas digitales	- Confidencialidad	25				
Variable Dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			

<p>PE6: ¿Cuál es la incidencia que existe entre los Lineamientos de gestión en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE7: ¿Cuál es la incidencia que existe entre la Supervisión y evaluación del desempeño en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE8: ¿Cuál es la incidencia que existe entre las Herramientas informáticas en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p> <p>PE9: ¿Cuál es la incidencia que existe entre los Certificados y firmas digitales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano?</p>	<p>en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE7: Determinar la incidencia de la Supervisión y evaluación del desempeño en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE8: Determinar la incidencia de las Herramientas informáticas en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>OE9: Determinar la incidencia de los Certificados y firmas digitales en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p>	<p>significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE7: La Supervisión y evaluación del desempeño incide significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE8: Las Herramientas informáticas inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p> <p>HE9: Los Certificados y firmas inciden significativamente en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.</p>	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar el servicio de forma correcta -Aplicar oportunamente los procedimientos -Obtener servicios efectivos. 	1,2,3,4,5	<p>Deficiente (0-6)</p> <p>Moderado (7-13)</p> <p>Eficiente (14-20)</p>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Profesionalismo -Atender necesidades del usuario -Capacidad de ayudar 	6,7,8	
			Calidad de repuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Atender con prontitud -Atender con exactitud y sobre el servicio -Periodo de tiempo con la que se recibe un servicio 	9,10,11,12	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Facilidad para acceder a un servicio -Servicios brindados a través de distintos canales de atención -Identificar horarios de atención 	13,14,15,16	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Apariencia de la infraestructura -Distribución del lugar -Presentación del personal -Señalización -Estado de los Equipos Técnicos 	17,18,19,20	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			

<p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p>  <p>M= muestra X= gestión documental Y: calidad de atención r: correlación causa - efecto</p>	<p>POBLACIÓN: La población está constituida por 82 servidores públicos del Área de Atención al ciudadano y Tramite Documentario de una entidad pública.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilística</p> <p>MUESTREO: Censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Constituido por 82 servidores de la entidad.</p>	<p>VARIABLE 1: INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Gestión documental</p> <p>Autor: Secretaria de Gobierno Digital</p> <p>Año: 2017</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Diana Chirinos Terrazas</p> <p>Año: 2019</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizó el software SPSS 26 para las tablas y figuras estadísticas en la presentación de los resultados mediante dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL</p> <p>Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: $p < 0.05$</p> <p>Regresión logística ordinal</p>
--	--	---	--

Anexo 4: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTION DOCUMENTAL

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre la Gestión documental. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

SI

NO

Nro. ítem	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental?		
2	¿La entidad ha incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) u otros documentos de gestión las actividades necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental?		
3	¿Se cuenta con procedimientos documentados, políticas, directrices, lineamientos que permitan gestionar el cambio en la entidad?		
4	¿La entidad cuenta con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada?		
5	¿La entidad cuenta con objetivos medibles de gestión documental?		
6	¿Se ha asignado a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad?		
7	¿Los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades?		
8	¿La entidad ha considerado en el costo de los procedimientos administrativos del TUPA, el impacto de los procesos de gestión documental?		
9	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la recepción de documentos?		
10	¿Estos lineamientos de recepción de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		
11	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la emisión de documentos?		
12	¿Estos lineamientos de emisión de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		
13	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al archivo de documentos?		

Nro. ítem	PREGUNTAS	SI	NO
14	¿Estos lineamientos de archivo de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		
15	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al despacho de documentos?		
16	¿Estos lineamientos de despacho de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		
17	¿La entidad ha realizado alguna evaluación del desempeño de su gestión documental?		
18	¿Esta evaluación se realiza de manera planificada y en períodos establecidos?		
19	¿Esta evaluación está alineada a los objetivos del proceso de gestión documental o a los objetivos estratégicos de la entidad?		
20	¿Su sistema de gestión documental lo protege de riesgos o amenazas externas? ¿Tiene identificado los riesgos y limitaciones de su sistema o de la falta del mismo?		
21	¿Cuenta con un Informe de Evaluación de riesgos del sistema de gestión documental?		
22	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental utilizada por la entidad aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos?		
23	¿La entidad cuenta con herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental que apoyen a la gestión documental?		
24	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental incluyen los procesos de la gestión documental?		
25	¿La entidad hace uso de firmas y certificados digitales, autorizadas en el marco de la IOFE, en sus procesos de gestión documental?		
26	¿Se cuenta con procedimientos documentados que permitan gestionar la innovación y mejora continua en la entidad?		
27	¿La entidad ha incluido en su Plan de Desarrollo de Personal (PdP) actividades de inducción y capacitación que permitan mejorar el desempeño de los servidores en relación a la gestión documental?		
28	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental permiten a la entidad interoperar con otras entidades del Estado?		

Gracias por completar el cuestionario.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre la Gestión documental. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

5 =	Siempre
4 =	Casi Siempre
3 =	Algunas Veces
2 =	Casi Nunca
1 =	Nunca

Nro.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El personal brinda un tratamiento adecuado a la solicitud de los usuarios					
2	Observa cooperación entre las áreas para la solución de un problema					
3	El tiempo empleado en la resolución de los expedientes es el adecuado					
4	Se orienta correctamente al usuario					
5	Los procesos de trámite son eficientes					
6	Durante la tramitación del expediente, la actitud del personal fue la adecuada					
7	El personal brinda calidez en su atención					
8	El personal es cortés durante la atención					
9	El tiempo de espera para ser atendido por el personal es el adecuado					
10	Considera oportuna la respuesta del trámite					
11	Considera que los responsables de las áreas intervinientes informan dentro de los plazos de entrega					
12	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver el problema planteado por los usuarios					
13	Puede hacerse seguimiento del estado del expediente a través de medios digitales.					
14	Puede obtenerse respuesta a través del correo electrónico					
15	Fácil acceso para lectura del expediente					
16	Fácil acceso para entrevistarse con alguna autoridad de la entidad					
17	Los ambientes para la atención al usuario son adecuados					
18	Los muebles de espera son cómodos					
19	Los equipos tecnológicos son modernos					
20	Se visualizan letreros para orientar al usuario					

Anexo 5: Consentimiento informado



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023 Investigador (a) (es): Eliana Sissy Gonzales Challco.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023", cuyo objetivo es Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional de Gestión Pública o programa de Posgrado, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Evidenciar la causa-efecto en el tema investigado con aras de mejorar las gestiones documentales y la calidad del servicio en la entidad investigada.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima – 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de interno o externo de la institución investigada. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Gonzales Chalco, Eliana Sissy email: e.gonzalesch@hotmail.com y Docente asesor Rivera Arellano, Edith Gissela email: erivera23@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.





Cuestionario de Gestión Documental

Estimado Servidor:

Valoraré su participación y atención para responder a las siguientes interrogantes que servirán para el desarrollo de la tesis investigación denominada: Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima - 2023

elsi.gonzales.ch@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Registrar elsi.gonzales.ch@gmail.com como el correo electrónico que se incluirá en mi respuesta

Tomando ello en consideración, OTORGO MI CONSENTIMIENTO *



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima - 2023 Investigador (a) José Elías Sáez González Chulica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima - 2023", cuyo objetivo es Determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, en el postgrado de la carrera profesional de Gestión Pública o programa de Posgrado, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Exponer la causa efecto en el tema investigado con una de mostrar los problemas documentales y la calidad del servicio en la entidad investigada.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano, Lima - 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el momento de acceso a través de la institución investigada. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán confidenciales usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio para los 18 años



11



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para saber sus datos antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Respeto (principio de no maleficencia):

Indica al participante la existencia que NO existe riesgo a decidir al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incómodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficio (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le acercarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser protegidos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinda es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (a) González Chulica Elías Sáez email: sagez@ucvvirtual.edu.pe y Doctora Ana C. Rivera Acuña, Colón Gaxiola email: anac23@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos

Firma y Fecha:

Para garantizar la seriedad del consentimiento, en el caso que el consentimiento sea presencial, el investigador y el investigador debe proporcionar Nombre y Firma. En el caso que sea consentimiento virtual, se debe subir al correo desde el cual se envía las respuestas a través de un dispositivo seguro.



12

- Si, acepto
- No, acepto

Anexo 6: Validez

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de situación actual de la gestión documental”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Ciencias Sociales; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de situación actual de la gestión documental
Autor(es)	Secretaria de Gobierno Digital
Procedencia:	Lima, Perú 2017
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos servidores de la entidad
Significación:	El instrumento de la gestión documental está compuesto de nueve dimensiones y sus correspondientes subescalas: 1. Ejes transversales; Subescalas (a) Análisis de contexto (AC), (b) Análisis de riesgos (AR.) 2. Gestión del cambio; Subescalas; (a) Equipo de trabajo (ET), (b) Comunicación (CO), (c) Talleres/Capacitación de sensibilización (CS); 3. Políticas y objetivos documentales; Subescalas; (a) Política Objetivos (PO), (b) Procedimientos documentados (PD); 4. Roles y responsabilidades; Subescalas: (a) Competencias (CO), (b) Funciones (FU), 5. Procedimientos formalizados; Subescala; (a) Procedimientos administrativos (PA), 6. Lineamientos de Gestión y formalidad; Subescalas: (a) Evaluación de riesgos (ER), (b) Aplicaciones de gestión (AG).

	7. Supervisión y evaluación del desempeño; Subescalas; (a) Evaluación del desempeño (ED), (b) Mejora continua (MC), (c) Adaptación cambios (AC) 8. Herramientas informáticas; Subescala; (a) Interoperabilidad (I) 9. Certificados y Firmas digitales, Subescala; (a) Confidencialidad. Cuenta con 28 ítems con escala nominal, con dos opciones de respuestas: Si=1; No=0. Tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.
--	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensión	Subescala	Definición
<p>Gestión documental: es definido como una adecuada forma de administrar, preservar y brindar el acceso de información a las organizaciones. Asimismo, se ha convertido de vital importancia debido a las grandes cantidades de documentos que manejan las instituciones. Por lo cual, el autor también define el sistema de gestión documental, como un mejor proceso para ordenar los documentos e imágenes digitales y haciendo que se centralice en un mismo sistema donde los empleados puedan acceder de forma rápida y sencilla a la información de la organización. (Quiroz Núñez, 2019)</p>	<p>Ejes transversales: refiere a garantizar el desempeño riguroso en los requisitos legales y en las directrices administrativas de la gestión de documentos, así como evaluar los entornos internos y externos de la institución, así como también los métodos, herramientas y procedimientos de gestión de riesgos utilizados por el sistema de gestión de la seguridad de la información y cumplir la normativa de las políticas estatales relacionadas con la gestión de documentos (SGD PCM, 2017)</p>	Análisis de contexto (AC).	Permite entre otras cosas Alinear las capacidades internas con el contexto externo y con los objetivos estratégicos. (Leandro Del Regno, 2012).
		Análisis de riesgos (AR)	Es una herramienta muy importante para la investigación y sistematización del ordenamiento de datos vitales (Jesús Martínez Ponce de León, 1995)
		<p>Gestión del cambio: involucra la colaboración interinstitucional en todos sus niveles, la creación de un equipo de trabajo para esta dimensión debido que es un proceso de mejora para gestionar del cambio y se debe impartir cursos referidos a la gestión de documentos descartar la resistencia al cambio (SGD PCM, 2017).</p>	Equipo de trabajo (ET)

		Comunicación (C)	Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa, la Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Paul Capriotti (1998)
		Talleres/Capacitación de sensibilización (CS)	Concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo (García Machuca, 2021)
	<p>Políticas y objetivos de la gestión documental es el propósito de proteger la integridad del documento durante todo su ciclo de vida, las políticas se componen de principios o directrices que se basan en una sólida comprensión del contexto y están relacionadas con los objetivos estratégicos de la institución, tal y como figuran en su Plan Estratégico Institucional - PEI. Además de ser muy detallados, alcanzables, cuantificables y limitados en el tiempo, los objetivos deben ser realistas. (SGD PCM, 2017).</p>	Política Objetivos (PO)	Corresponde a la acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática (Lahera Eugenio, 2002).
		Procedimientos documentados (PD)	Procesos seleccionados para la documentación, documentos regulatorios del proceso y resultados de la matriz de impacto proceso-objetivo y resultados de las técnicas aplicadas ()
	<p>Roles y responsabilidades se convierten en documentos de uso interno que rigen los procedimientos de gestión de documentos de la institución, quienes a su vez son responsables de mantener, establecer, revisar y hacer que los funcionarios, según su</p>	Competencias (CO)	La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, desarrollados a través de los procesos educativos y la experiencia laboral, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo (Véliz Martínez,2016)

	<p>competencia, mantengan, establezcan, revisen constantemente las normas de formalidad vigentes (SGD PCM, 2017).</p>	<p>Funciones (F)</p>	<p>Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas (RAE, 2023).</p>
	<p>Procedimientos formalizados que cada organización debe considerar cómo afectarán sus acciones a los procesos administrativos y a los servicios ofrecidos. Asimismo, las entidades deben asegurarse que los procedimientos de la recepción, la emisión, el archivo y el despacho se tengan en cuenta a la hora de desarrollar y actualizar los procedimientos, de modo que puedan relacionarse adecuadamente con el coste del procedimiento (SGD PCM, 2017).</p>	<p>Procedimientos administrativos (PA)</p>	<p>Es verse como una herramienta o un mecanismo que permite a la autoridad administrativa recabar información respecto a la existencia, alcance, naturaleza y características de una determinada situación para alcanzar la decisión que mejor satisfaga el interés público, ajustándose al ordenamiento jurídico (Loo, 2017).</p>
	<p>Lineamientos de gestión y formalidad que regulan la administración en los documentos dentro la entidad de acuerdo con su naturaleza. Se denominan normas de gestión y formalidad. Los funcionarios y trabajadores son los encargados de crear, mantener, revisar y actualizar las normas de gestión y formalidad vigentes de acuerdo con</p>	<p>Evaluación de riesgos (ER)</p>	<p>La evaluación de riesgos es el proceso de comparar el riesgo estimado con un criterio preestablecido para determinar su importancia. El riesgo se expresa en términos que combinen la probabilidad con las consecuencias de un evento no deseado. (www.gub.uy.,2023).</p>

	<p>su competencia. Estas recomendaciones también se centran en la comunicación interna mediante documentos escritos o electrónicos, respetando el concepto de legalidad y las normas establecidas en los reglamentos (SGD PCM, 2017)</p>	<p>Aplicaciones de gestión. (AG)</p>	<p>Es la aplicación de cualquier teoría, técnica o enfoque de un estudio detallado del contexto en el que debe aplicarse, conociendo sus puntos de contacto y diferencias, para no provocar distorsiones en el sistema. (Dante, G. P. 2003).</p>
	<p>Supervisión y evaluación del desempeño, refiere a la productividad de los encargados en el modelo de gestión documental, deben evaluarse y seguirse</p> <p>para poder llevar a cabo la revisión a intervalos predeterminados y utilizar las conclusiones para decidir si es necesario adoptar nuevas medidas. Las conclusiones de la revisión deben permitirle decidir si necesita dar pasos hacia la innovación o la mejora continua (SGD PCM, 2017).</p>	<p>Evaluación del desempeño.</p>	<p>Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización (Anna Pérez, 2009).</p>
		<p>Mejora continua</p>	<p>Actividad que se realiza de manera recurrente y que tiene por finalidad mejorar el desempeño de los elementos ya existentes con un bajo impacto en el modelo. (SGD, 2017)</p>
		<p>Adaptación cambios</p>	<p>El proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización para que adopte exitosamente nuevas actitudes, tecnologías, formas de hacer negocios y formas de relacionarse con el equipo de trabajo (Javier Torres, 2014).</p>
	<p>Herramientas informáticas, describe las tecnologías de procesos documentales que se debe tener para que los documentos electrónicos puedan interactuar entre las diferentes entidades públicas.</p>	<p>Interoperabilidad</p>	<p>Es la habilidad de dos o más sistemas, redes de comunicación, aplicaciones o componentes para intercambiar información entre ellos y para usar la información que ha sido intercambiada (Sánchez Claudia, 2019).</p>
	<p>Certificados y firmas digitales, refiere a la exigencia sobre las autoridades y al personal de la institución a que firmen digitalmente todos los documentos oficiales creados electrónicamente, las firmas y certificaciones digitales pretenden garantizar que el modelo</p>	<p>Confidencialidad</p>	<p>Se refiere al manejo de datos, documentos, u otras informaciones que se encarga a otra persona, de los que se dispone bajo la condición de que no se difundan (Tapia Gregorio, 2021).</p>

	de gestión de documentos desarrolle "esquemas de documentos electrónicos técnica y legalmente válidos" - Cero Papel (SGD PCM, 2017).		
--	--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de situación actual de la gestión documental". Elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital en el Perú en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)

2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel (4)

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **Ejes transversales**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el contexto externo e interno de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de contexto (AC)	1. La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental	4	4	4	
Análisis de riesgos (AR)	2. ¿La entidad ha incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) u otros documentos de gestión las actividades necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Gestión del Cambio**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la a implementación y mantenimiento de la gestión documental con los servidores de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	3. ¿Se cuenta con procedimientos documentados, políticas, directrices, lineamientos que permitan gestionar el cambio en la entidad?	4	4	4	
	4. ¿La entidad ha incluido en su Plan de Desarrollo de Personal (PdP) actividades de inducción y capacitación que permitan mejorar el desempeño de los servidores en relación a la gestión documental?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Políticas y objetivos documental**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la regulación de la gestión documental vinculada a los objetivos de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Política Objetivos	5. ¿La entidad cuenta con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada?	4	4	4	
Procedimientos Documentados	6. ¿La entidad cuenta con objetivos medibles de gestión documental?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Roles y responsabilidades**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de responsabilidades de la Dirección y responsabilidades operacionales de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias (CO)	7. ¿Se ha asignado a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad?	4	4	4	
Funciones (FU)	8. ¿Los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades?	4	4	4	

- Quinta dimensión: **Procedimientos formalizados**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de formulación y actualización de los procedimientos en la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos administrativos (EUA)	9. ¿La entidad ha considerado en el costo de los procedimientos administrativos del TUPA, el impacto de los procesos de gestión documental?	4	4	4	

- Sexta dimensión: **Lineamientos de Gestión y formalidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Los lineamientos de gestión y formalidad de los documentos internos de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Evaluación de riesgos	10. ¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la recepción de documentos?	4	4	4	
	11. ¿Estos lineamientos de recepción de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?	4	4	4	
	12. ¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la emisión de documentos?	4	4	4	
	13. ¿Estos lineamientos de emisión de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?	4	4	4	
Aplicaciones de gestión.	14. ¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al archivo de documentos?	4	4	4	
	15. ¿Estos lineamientos de archivo de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?	4	4	4	
	16. ¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al despacho de documentos?	4	4	4	
	17. ¿Estos lineamientos de despacho de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?	4	4	4	

- Séptima dimensión: **Supervisión y evaluación del desempeño**

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de grado de cumplimiento de sus objetivos en la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño.	18. ¿La entidad ha realizado alguna evaluación del desempeño de su gestión documental?	4	4	4	
	19. ¿Esta evaluación se realiza de manera planificada y en períodos establecidos?	4	4	4	
Mejora continua	20. ¿Esta evaluación está alineada a los objetivos del proceso de gestión documental o a los objetivos estratégicos de la entidad?	4	4	4	
	21. ¿Su sistema de gestión documental lo protege de riesgos o amenazas externas? ¿Tiene identificado los riesgos y limitaciones de su sistema o de la falta del mismo?	4	4	4	
	22. ¿Se cuenta con procedimientos documentados que permitan gestionar la innovación y mejora continua en la entidad?				
Adaptación cambios	23. ¿Cuenta con un Informe de Evaluación de riesgos del sistema de gestión documental?	4	4	4	
	24. ¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental utilizada por la entidad aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos?	4	4	4	

- Octava dimensión: **Herramientas informáticas**

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de interoperabilidad de la entidad pública con las diferentes aplicaciones de las entidades de la Administración Pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad	25. ¿La entidad cuenta con herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental que apoyen a la gestión documental?	4	4	4	
Procedimientos administrativos (E.U.)	26. ¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental incluyen los procesos de la gestión documental?	4	4	4	
	27. ¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental permiten a la entidad interoperar con otras entidades del Estado?	4	4	4	

- Novena dimensión: **Certificados y Firmas digitales**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de uso de documento electrónico en la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	28. ¿La entidad hace uso de firmas y certificados digitales, autorizadas en el marco de la IOFE, en sus procesos de gestión documental?	4	4	4	



FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

N° DNI: 09333287

Investigadora RENACYT

Código: P0128932

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Ciencias Sociales; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autor(es)	Chirinos Terrazas, Diana
Procedencia:	Lima, Perú 2019
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos servidores de la entidad
Significación:	El instrumento de la calidad de servicio está compuesto de cinco dimensiones y sus correspondientes subescalas: 1.Eficacia; Subescalas Brindar el servicio de forma correcta, 2.Empatía; Subescalas; Capacidad de ayudar 3.Capacidad de respuesta; Subescalas; Responder con prontitud 4. Accesibilidad; Subescalas: Facilidad para acceder a los servicios brindados a través de distintos canales de atención 5. Tangibilidad; Subescala; Apariencia de la infraestructura. Cuenta con 20 ítems con escala ordinal, con cinco opciones de respuestas: Siempre=1; Casi siempre=2, A veces=3, Casi nunca=4, y Nunca=5. Tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio en una entidad pública de atención al ciudadano.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensión	Subescala	Definición
<p>Calidad de Atención:</p> <p>Implica comprender la relación entre la calidad observada y la satisfacción del usuario; la calidad del servicio tiene un efecto de satisfacción, consecuentemente se desprende el factor de opinión que se tiene sobre la entidad. (Martínez y Martínez, 2009)</p>	<p>Eficacia: se refiere a la habilidad que se tiene para desarrollar un servicio de forma eficiente; en otras palabras, se refiere a la habilidad de la entidad ofrecer un servicio o bien de forma correcta. Ganga et al. (2019).</p>	Brindar el servicio de forma correcta	Es lo que va ligado a elementos tangibles, al cumplimiento de promesa, la actitud de servicio, la competencia del personal y la empatía.
	<p>Empatía: señala que es una habilidad principal para entender e iniciar sincronizaciones con las realidades de las personas Rivero (2019).</p>	Capacidad de ayudar	Generosidad con los demás, capacidad de trabajar en grupo y de ayudar a los componentes de un equipo y de dedicar tiempo a los demás si lo necesitan (Jesús Gil-Gómez, 2014)
	<p>Capacidad de respuesta: se definen como la capacidad de responder con prontitud, exactitud y perspicacia sobre el servicio o bien que necesitan los usuarios. Para Ganga et al. (2019).</p>	Responder con prontitud	Tiempo en que se elabora el proceso de atención, consolidación e integración del sistema de gestión documental (Lesly Crispin, 2020).
	<p>Accesibilidad:</p> <p>Se tiene en cuenta, como la infraestructura integral donde se entregue o brinde el servicio o bien, contar con servicios básicos adecuados para cada canal de atención, identificar horarios y medios de atención que le permita a la persona transmitir sus consultas y ejecución del servicio. Ganga et al. (2019).</p>	Facilidad para acceder a los servicios brindados a través de distintos canales de atención	Es la acción que demanda del mercado contemporáneo en busca rapidez y facilidad (Díaz y Ríos, 2011).
	<p>Tangibilidad: es la apariencia de la infraestructura, distribución del lugar, presentación del personal, señalización, estado de los equipos tecnológico y materiales; son elementos que crean expectativas en los usuarios para Ganga et al. (2019).</p>	Apariencia de la infraestructura	Son los conjuntos de equipamientos a través de los cuales se prestan los servicios (Duhau, E. 2001).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de Calidad de servicio". Elaborado por la Chirinos Terrazas, Diana en el Perú en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel (4)

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **Eficacia**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado del alcance de los resultados alcanzados en los servidores de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar servicio de forma correcta.	29. El personal brinda un tratamiento adecuado a la solicitud de los usuarios	4	4	4	
Aplicación oportuna de los procedimientos.	30. Observa cooperación entre las áreas para la solución de un problema	4	4	4	
	31. El tiempo empleado en la resolución de los expedientes es el adecuado	4	4	4	
Conseguir servicios efectivos	32. Se orienta correctamente al usuario	4	4	4	
	33. Los procesos de trámite son eficientes	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Medir las intenciones y emociones que le dan de los servidores de la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo	34. Durante la tramitación del expediente, la actitud del personal fue la adecuada	4	4	4	
Comprender necesidades del usuario	35. El personal brinda calidez en su atención	4	4	4	
	36. El personal es cortés durante la atención	4	4	4	
Capacidad de ayudar					

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Medir cuánto tiempo se tiene que esperar para ser atendidos por los servidores de una entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responder con prontitud.	37. El tiempo de espera para ser atendido por el personal es el adecuado	4	4	4	
Responder con exactitud y perspicacia sobre el servicio.	38. Considera oportuna la respuesta del trámite	4	4	4	
	39. Considera que los responsables de las áreas intervinientes informan dentro de los plazos de entrega	4	4	4	
Periodo de tiempo con la que se recibe un servicio.	40. El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver el problema planteado por los usuarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Accesibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de uso de herramientas y facilidad en la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad para acceder a un servicio	41. Puede hacerse seguimiento del estado del expediente a través de medios digitales	4	4	4	
Servicios brindados a través de distintos canales de atención.	42. Puede obtenerse respuesta a través del correo electrónico	4	4	4	
	43. Fácil acceso para lectura del expediente	4	4	4	
Identificar horarios de atención.	44. Fácil acceso para entrevistarse con alguna autoridad de la entidad.	4	4	4	

- Quinta dimensión: **Tangibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción de los servidores para la atención al ciudadano en la entidad pública.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia de la infraestructura.	45. Los ambientes para la atención al usuario son adecuados	4	4	4	
Distribución del lugar.	46. Los muebles de espera son cómodos	4	4	4	
	47. Los equipos tecnológicos son modernos	4	4	4	
Presentación del personal.					
Señalización.	48. Se visualizan letreros para orientar al usuario	4	4	4	
Estado de los Equipos Técnicos					

FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

N° DNI: 09333287

Investigadora RENACYT

Código: P0128932

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 7: Confiabilidad de Instrumentos

KR-20 PARA VARIABLE DE GESTION DOCUMENTAL

VARIABLE: INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL																													
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	Ptotal
1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	13
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
3	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	18
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	22
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
7	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	27
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	24
p	1.0	0.9	0.9	0.9	0.8	0.9	1.0	1.0	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.8	0.8	0.9	0.8	0.9	1.0	1.0	0.9	0.9	0.9	Vt	19.2
q=(1-p)	0.0	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1		
p*q	0.00	0.06	0.12	0.06	0.16	0.06	0.00	0.00	0.06	0.06	0.06	0.12	0.06	0.06	0.06	0.06	0.12	0.16	0.16	0.06	0.16	0.06	0.00	0.00	0.12	0.12	0.12	0.06	2.14

$$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p \cdot q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total ítems en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- Sp.q = Sumatoria de la varianza de los ítems.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- q = 1 - p

k	28
k-1	27
∑p*q	2.14
Vt	19.182222

KR20	0.94
------	------

ALFA DE CROBANCH PARA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Calidad del servicio en una entidad pública

	Dimensión 1					Dimensión 2				Dimensión 3				Dimensión 4				Dimensión 5			TOTAL
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	
ENCUESTADOS	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	37
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
	3	1	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	43
	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	27
	5	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	41
	6	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	42
	7	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	41
	8	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	45
	9	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	33
	10	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	45
	11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	38
	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
	14	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36
	15	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	41
	0.238	0.638	0.352	0.267	0.314	0.410	0.552	0.410	0.267	0.267	0.352	0.410	0.400	0.352	0.352	0.552	0.552	0.352	0.124	0.257	47.2

$$= \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems
 S_i: varianza de cada ítem
 S_t: varianza de la suma de todos los ítems

K	INGRESE EL NUMERO DE ÍTEMS	15
SUMA DE VARIANZAS INDIVIDUALES		5.581
VARIANZA TOTAL		47.210

ALFA DE CRONBACH	0.945
------------------	-------

Anexo 8: Ranking de posiciones por país



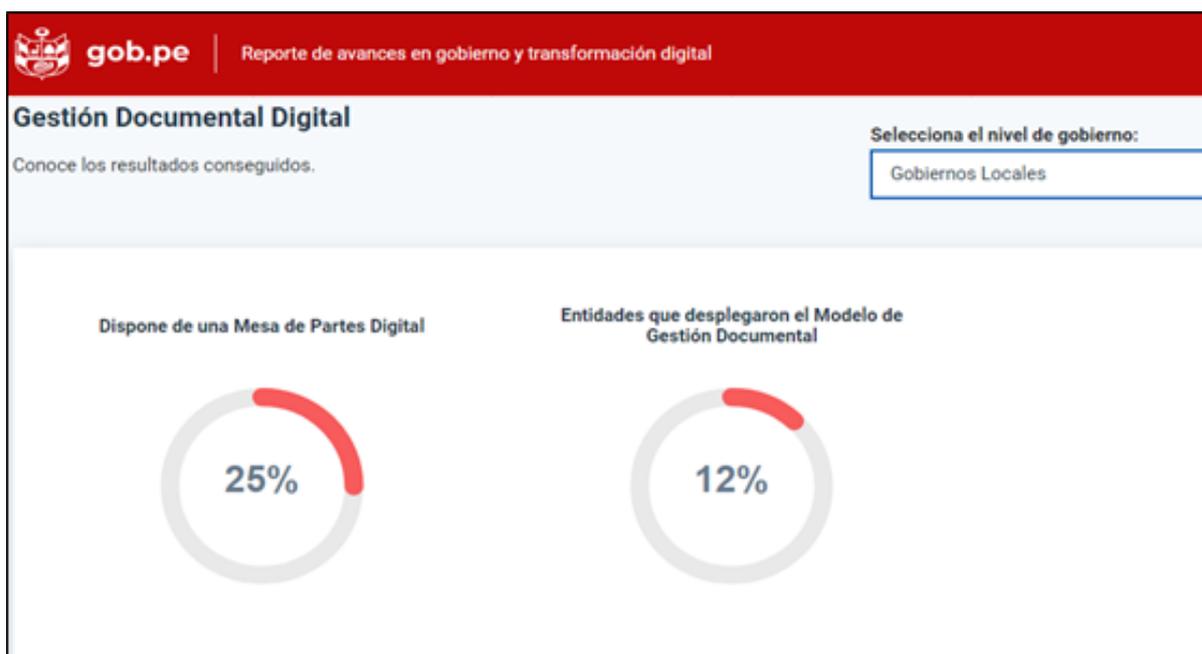
Nota. Posiciones por país sobre el Índice de Desarrollo de Gobierno Digital (EGDI). Tomada de Reportes de Indicadores Internacionales [Imagen], Plataforma – GOB.PE, 2023, (<https://indicadores.digital.gob.pe/>).

Anexo 9: Reporte de avances de gobiernos regionales



Nota. Resultados sobre avances a nivel de gobiernos regionales sobre transformación digital en base a la gestión documental. Tomada de *Reporte en avances de gobierno* [Imagen], Plataforma – GOB.PE, 2023, (<https://indicadores.digital.gob.pe/>).

Anexo 10: Reporte de avances de gobiernos locales



Nota. Resultados sobre avances a nivel de gobiernos locales sobre transformación digital en base a la gestión documental. Tomada de *Reporte en avances de gobierno* [Imagen], Plataforma – GOB.PE, 2023, (<https://indicadores.digital.gob.pe/>).