



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión documental y calidad de los servicios académicos en
estudiantes de administración en una universidad de Tarma,
2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Marquez Cuadros, Hilda Eva (orcid.org/0009-0009-1573-5724)

ASESORES:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (orcid.org/0000-0002-8244-5390)

Dr. Asmad Mena, Gimmy Roberto (orcid.org/0000-0001-9630-6511)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi niña, quien dio sentido a mi vida, mi hija Valeria Jana quien con su amor incondicional me ha llenado de amor, fuerza y valentía.

A Dios y a la Virgen María que con su inmenso amor me acompañan.

Agradecimiento

A mis padres por inculcarme la responsabilidad y dedicación en mis labores.

A mi asesor y revisor por todo el apoyo brindado durante el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación:	20
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos Éticos.	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS:	52
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de estudio	23
Tabla 2. Opinión de expertos	25
Tabla 3. Baremo de las variables y dimensión	26
Tabla 4. Ficha técnica de la variable gestión documental	27
Tabla 5. Ficha técnica de la variable calidad de servicios académicos	27
Tabla 6. Cruce entre la gestión documental y calidad de los servicios académicos	30
Tabla 7. Cruce entre la administración doc. y calidad de los servicios académicos	31
Tabla 8. Cruce entre el ciclo de vida doc. y calidad de los servicios académicos	32
Tabla 9. Cruce entre conservación de doc. y calidad de los servicios académicos	33
Tabla 10. Cruce entre el acceso documental y calidad de los servicios académicos	34
Tabla 11. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general	37
Tabla 12. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	37
Tabla 13. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1	38
Tabla 14. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	38
Tabla 15. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2	39
Tabla 16. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	39
Tabla 17. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3	40
Tabla 18. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	40
Tabla 19. Informe de ajuste de la hipótesis específica 4	41
Tabla 20. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	41

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023.

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo ya que cuenta con datos medibles, asimismo se utilizó el método hipotético deductivo y cuenta con un nivel explicativo de diseño no experimental, transeccional, correlacional causal. La población estuvo conformada por 98 estudiantes y según criterios muestrales se obtuvo una muestra de 79 estudiantes a través del muestreo probabilístico. La técnica utilizada para ambas variables fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, obteniendo un valor de confiabilidad alta a través del Alfa de Cronbach resultando de 0.888 para la gestión documental y 0.834 para la calidad de los servicios académicos.

En los resultados del modelo de regresión logística ordinal, el p-valor o significancia tuvo un valor de 0,000 siendo inferior a 0,05 demostrando la influencia significativa en la calidad de los servicios académicos. Asimismo, de acuerdo a las pruebas de Pseudo R² de Cox y Snell y Nagelkerke es explicada por el modelo en un 68.9 % y 69.0 % respectivamente. Por lo tanto, se concluye que la ejecución apropiada de la gestión documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes.

Palabras clave: Gestión documental, calidad de los servicios académicos, procesos.

Abstract

The present investigation had as a general objective to determine the influence of document management on the quality of academic services in administration students at a university in Tarma, 2023.

The research was of the applied type with a quantitative approach since it has measurable data, the hypothetical deductive method was also used and it has explanatory level of non-experimental, transectional, correlational-causal design. The population consisted of 98 students and according to sampling criteria, a sample of 79 students was obtained through probabilistic sampling. The technique used for both variables was the survey and the instrument used was the questionnaire, obtaining a high reliability value through Cronbach's Alpha resulting in 0.888 for document management and 0.834 for the quality of academic services.

In the results of the ordinal logistic regression model, the p-value or significance had a value of 0.000, being less than 0.05, demonstrating the significant influence on the quality of academic services. Likewise, according to the Cox and Snell and Nagelkerke Pseudo R2 tests, it is explained by the model in 68.9 % and 69.0 % respectively. Therefore, it is concluded that the appropriate execution of document management was able to predict the significant influence on the quality of academic services in students.

Keywords: Document management, quality of academic services, process.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, han surgido diversos cambios debido a que la sociedad ha ido evolucionando y adaptándose a nuevos procesos con estrategias y recursos utilizados para alcanzar la eficiencia y el buen servicio educativo. Se ha realizado grandes cambios en la forma de trabajar y manejar recursos, a través de técnicas y herramientas tecnológicas; siendo esto una pieza clave para hacer que el trabajo diario sea eficiente y de mayor productividad (Cano,2018). Así como una visión educativa con nuevos métodos y estrategias que se adaptan al entorno generando ventajas competitivas; es así como la gestión documental ha abarcado un valor muy importante utilizado para el control, creación, utilización y gestión de distintos documentos de una organización, conteniendo información de gran cuidado para el desarrollo de las actividades cotidianas, asimismo el tiempo que se utiliza en los procesos administrativos a la hora de tramitar, gestionar y tener la documentación bien organizada contribuyen al incremento de la productividad y eficiencia que son tomados en cuenta en la administración documentaria como apoyo para el alcance de los resultados (Suárez, 2020).

La gestión documental, en las últimas décadas, se ha convertido en el pilar del desarrollo tanto del sector público como del privado (Cardona,2018). Se sabe que en la actualidad es indispensable el manejo eficiente de la documentación basadas en herramientas y recursos que permitan optimizar y simplificar actividades, mejorando el manejo y desempeño de una organización, así mismo sirve de base para la calidad educativa académica y toma de decisiones.

En el Perú a través de la Presidencia de Consejo de ministros se propuso el Modelo de Gestión Documental, que fue aprobado con D.L N°1310, la cual el propósito de este modelo consistió en la mejora de la gestión pública en las instituciones del estado, así como la eficiencia para conseguir una mejor atención al público mediante la comunicación y medios informáticos que permitan la sistematización de procesos y actividades documentales (Schol, 2017). Es así que algunas instituciones de hoy en día han ido adaptándose a los cambios existentes para optimizar sus procesos ya que se busca mejorar la manera de administrar, gestionar, organizar los documentos y por ende brindar los servicios adecuados a los usuarios.

Hoy en día una de las problemáticas que todavía parece permanecer dentro del sistema de gestión en las entidades son aquellas de carácter documentario. En el Perú sigue existiendo una limitada administración de la documentación generando así deficiencias, el poco interés de las entidades en cuanto a la administración de los documentos, está ocasionando que las labores diarias sean poco efectivas bajando la productividad de los trabajadores y el servicio que se ofrece, debido a las limitaciones en relación a demora en los tramites sigue siendo un problema álgido en nuestro país (Yoon y Cheon,2020).

Las universidades están orientadas a brindar servicio de educación superior mejorando continuamente la calidad educativa. Es así que la universidad integra la parte administrativa con la parte académica que son la razón de ser de la universidad ya que a través de ellos se transmiten conocimientos y generan investigación, como base o fundamento para lograr una formación académica de calidad, basada en profesionales que aporten y contribuyan al crecimiento y desarrollo de una sociedad sólida (Baldeón,2022). La universidad a la cual se enfoca la presente investigación se enmarca en una universidad licenciada y autorizada en brindar un servicio de enseñanza superior universitario de calidad y mediante sus carreras profesionales contribuyen al desarrollo de metas institucionales.

En la universidad el proceso de gestión documental se ha visto como un problema existente ya que herramientas como la de gestión de documentos no han sido muy valoradas y tomadas en cuenta. Los problemas de gestión documental vienen desde varios años atrás, el problema es que se evidencian deficiencias en cuanto a la administración documental, no existe estándares ni procesos establecidos para el buen manejo de la documentación lo cual ha ido generando demoras en las atenciones a los usuarios. Asimismo, muchas veces el poco interés en la manera de administrar la documentación ha generado un descontento y desconformidad en todas las personas que realizar diversos trámites en la universidad.

Asimismo, la información que contiene la universidad es de suma importancia para el desarrollo y guía de los estudiantes y al no contar con estrategias que optimicen procesos, esta calidad brindada se verá disminuida constantemente, dificultando la visualización correcta de los servicios que se ofrece.

En ese sentido se formuló el problema general para la investigación: ¿Cómo influye la gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023? De igual forma se planteó problemas específicos: (1) ¿Cómo influye la administración documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023? (2) ¿Cómo influye el ciclo de vida documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023? (3) ¿Cómo influye la conservación de documentos en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023? (4) ¿Cómo influye el acceso documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023?

Desde el ámbito teórico esta investigación se justifica porque se ha realizado la revisión de la literatura y el análisis del conocimiento teórico para dar sustento al estudio, mediante los resultados alcanzados que sirvieron para obtener un conocimiento más sistematizado, profundizando así la conceptualización de las dos variables; conociendo sus dimensiones e indicadores. Esta teoría será de utilidad para otras investigaciones que enfoquen su estudio a temas similares. En la parte práctica o social esta investigación es de gran utilidad que beneficiará a los estudiantes, ya que al saber lo que ellos piensan y mediante la obtención y análisis de resultados va a permitir replantear y mejorar la gestión documental para así optimizar los servicios académicos y fortalecer los procesos documentarios que permitan brindar una mejor atención universitaria a la sociedad. Metodológicamente, como se enmarca en una investigación cuantitativa formada de datos medibles e instrumentos utilizados para recolectar información, de las cuales se obtendrán resultados por lo que serán de utilidad para conocer si existe influencia o no entre las distintas variables.

A través de una buena gestión documental se prioriza la calidad de los servicios académicos pues este conlleva a la evaluación y toma de decisiones, modernizando y actualizando los procesos haciéndolo más competitivos y con estrategias que permitan dar importancia a la gestión educativa según el contexto de carácter documental, por lo que enfatizar lo que piensan y manifiestan los estudiantes de administración sobre el proceso de gestión documental y la calidad de los servicios

académicos será óptimo para lograr identificar correctivos, mejoras y buen manejo de estos.

Por lo expuesto en esta investigación se tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023. Para lo cual estudiaremos los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la influencia de la administración documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma 2023, (2) Determinar la influencia del ciclo de vida documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma 2023, (3) Determinar la influencia de la conservación de documentos en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma 2023, (4) Determinar la influencia del acceso documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma.

Con lo ya mencionado en esta investigación se planteó la hipótesis general: La gestión documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023. Así como también las hipótesis específicas: (1) La administración documental influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023, (2) El ciclo de vida documental influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023, (3) La conservación de documentos influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023, (4) El acceso documental influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los antecedentes en el aspecto internacional se consideró a las siguientes investigaciones: Atif Manzoor (2018), en su estudio realizado en las escuelas públicas de Punjab en la India con el propósito de medir la calidad de servicio como fuente determinante para la evaluación de la percepción estudiantil. Se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental en donde se evidenció que las necesidades básicas de los servicios para mejorar la calidad se veían disminuidos por falta de iniciativa y limitaciones para aumentar la calidad de servicio. Como población se conformó de 100 estudiantes la cual fue considerado como muestra censal donde luego de la evaluación de los datos conformada por 25 preguntas se llegó a la conclusión que con un valor promedio de 4.84 la calidad de servicio llega a ser poco adecuado eso quiere decir que tras el análisis de la calidad se obtiene un 73% y en relación a sus dimensiones como la empatía al 88%, la capacidad de respuestas en 91%; por lo que se concluye que los estudiantes tienen expectativas altas hacia una buena calidad de servicio, sin embargo se debe fortalecer los aspectos con bajo porcentaje.

Jayawardena (2018), en su estudio realizado en Colombo, que tuvo como objeto de estudio el análisis de la calidad del servicio en la escuela de secundaria Sri Lanka, enfocadas en la transparencia de la calidad, donde a través de un análisis se identificó las deficiencias al momento de brindar un servicio en tiempo real, que permitan tomar decisiones adecuadas. Se hizo uso de la metodología bajo un análisis cuantitativo, no experimental, formada por una muestra intensional de 400 estudiantes y a través del instrumento de la encuesta que sirvió para obtener datos y conocer el nivel de satisfacción. Es así que de 30 preguntas que miden la calidad se da a conocer que un 18.0% se encuentran satisfechos con el servicio, el 74.0 % lo percibe moderadamente satisfecho y 8.0% lo encuentra insatisfecho.

Pecina (2018), es su artículo, señaló el estudio de la calidad de servicios y su impacto en los estudiantes en el grado de satisfacción en una universidad de México, priorizando el desempeño de la universidad teniendo como pilar de la excelencia y calidad educativa que se ofrece. Este estudio fue de tipo cuantitativo, transversal, conformada de muestra igual a 74 estudiantes de enfermería donde al ser procesado

la información en el SPSS se obtuvo una confiabilidad de 0.96 y tras el análisis inferencial una correlación entre las variables de 0.432. De igual manera, se llegó a concluir la presencia de una correlación positiva, con un porcentaje de 41.5% de estudiantes satisfechos con la calidad.

Continuando con Surdez et al (2018) en su estudio realizada en México estableció como objetivo la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante universitario, estas habiendo encontrado problemas debido a que no existía procedimientos ni estándares la cual genero la mala organización y demoras en cuanto a respuestas a las peticiones de los usuarios que realizaban algún servicio. En la tesis se utilizó el enfoque cuantitativo transeccional correlacional y también descriptivo, en las cuales se sometieron a evaluación a 380 estudiantes de pregrado donde el 24 % se encuentra totalmente satisfecho, el 23 % satisfecho y el 27 y 26% poco y nada satisfecho, asimismo se obtiene una confiabilidad del 0.840 y una significación mayor a 0.000, llegando la conclusión que la calidad educativa ayuda a mejorar la atención por ello es importante establecer procedimientos y procesos las cuales estandaricen actividades para mejorar el trato a los estudiantes, disminuyendo tiempos.

Sumado a ello Sánchez (2018) en su estudio elaborado en una universidad de Colombia, la cual propuso medir la satisfacción de los estudiantes universitarios en base a la calidad de servicios académicos, investigativos y de vinculación que son fundamentales en una universidad, estos fueron administrados erróneamente, ya que no se contaba con estrategias, procedimientos, personal e infraestructura correcta además no se le daba la importancia debida a brindar un buen servicio, implicando que se tomen decisiones aisladas, haciendo deficiente el avance y cumplimiento de objetivos de la organización. En ese sentido mediante un enfoque cuantitativo se definió establecer la percepción de los estudiantes para un mejor entendimiento, comprensión y conocer la influencia para el control de procesos y actividades universitarias haciendo más eficientes de manera que exista una integración de estos procesos que contribuyan al cambio en Instituciones superiores. Para la presente se realizó un estudio con escala de liker obteniendo una correlación de 0.6215, donde se llega a la conclusión que al establecer estrategias mejorara las actividades administrativas y por ende al servicio usuario en la universidad

En relación al ámbito nacional tenemos a trabajos previos como la de Chirinos (2019), quien realizó una tesis investigativa en la Beneficencia de Lima, con el objeto de conocer la incidencia de la gestión documentaria en la atención al público, así como la satisfacción por el servicio brindado en relación a factores administrativos. El problema que enfoca la investigación es que no contaban con un correcto funcionamiento de trámites y gestión de estos por lo que se hacía dificultoso resolver los procesos administrativos de carácter documental relacionando a seguimiento, búsqueda, registro manual de expediente y estado del documento, ocasionando una demanda de reclamos de parte de los usuarios. Centrada en una investigación cuantitativa, siendo esta no experimental, básica y correlacional, considerando a 60 trabajadores como población, siendo esta una muestra censal, de las cuales se empleó 20 preguntas a través de un cuestionario, concluyendo así la determinación de incidencia entre ambas variables, con un porcentaje de influencia de 83,3%. Asimismo, se menciona que es importante que la institución haga uso de la tecnología como apoyo en la gestión y manejo documental con el fin de garantizar que los procesos sean mejorados, dejando el uso manual por métodos de digitalización de documentos, en forma activa con lo que sería más accesible la información.

En la investigación de Medina (2019) realizada en la ciudad de Pisco se fundamenta considerando la relación entre variables gestión documental y calidad de servicio al ciudadano, la cual tuvo el propósito de analizar la influencia e importancia de ofrecer una buena atención de calidad a los usuarios en las instituciones públicas, estos habiendo encontrado deficiencias en cuanto a que los archivos que cuenta la entidad no se encuentran organizados ni codificados y esto genera que la búsqueda de un documento sea interminable ocasionando insatisfacción al ciudadano ya que al no conocer sobre el estado del documento se incumple con la buena atención. Se consideró una visión cuantitativa, siendo esta no experimental, aplicada; donde a raíz de un análisis descriptivo y explicando se dio a conocer la correlación existente. En relación a la población se contó con todos los usuarios externos, y una muestra de 80 ciudadanos y haciendo uso del cuestionario con Escala de Liker, donde se concluye que con un sig. equivalente a 0.000 siendo esta $<$ a 0.05, en donde se confirma la presencia de una correlación o relación directa de 0,73% a entre las variables; de esta

manera se llega a inferir que la gestión documental cuenta con influencia positiva sobre la calidad de servicio brindada a la población, siendo estos demostrados.

Ceballos et al. (2021) hace mención en su artículo realizado en la universidad Arequipa, que las universidades son entidades que deben de ofrecer un buen servicio educativo de calidad, una buena enseñanza a los estudiantes universitarios es así que pone énfasis a la percepción estudiantil al medir la calidad de los servicios considerando factores físicos, administrativos y de comunicación. Asimismo, se menciona la existencia de debilidades en la parte administrativa que es considerada la imagen de la entidad y sobre estos recae el buen manejo de los procesos de tramites documentarios y de acuerdo a los servicios brindados, el estudiante como usuario final da un valor al servicio que le ofrece, situación que muchas veces tiene un grado de complejidad debido a que los estudiantes cada vez son más exigentes. En este estudio participaron 684 estudiantes, donde al ser analizados estadísticamente el 79.1% garantiza una buena gestión de la calidad y el 78.91% en relación a las dimensiones según la percepción de estudiantes siendo esto un nivel aceptable con un p valor mayor igual a 0.00 evidenciando el efecto de la calidad de servicios. Asimismo, se basó en un estudio transversal no experimenta y con una confiabilidad de 0.997, concluyendo a raíz del análisis de sus resultados que el grado de percepción de los estudiantes fue considerada aceptable, pero sin embargo se encontraron algunas deficiencias en cuanto al personal en temas de capacitación, agilización de documentos, tiempo y relaciones interpersonales, las cuales deben ser fortalecidas para que se brinde una mejor atención.

Continuando con Luna (2020), en su estudio realizado en la Universidad Nacional de Tumbes, se basó en determinar como la gestión documentaria permite dar mejoras en la atención ofrecida al usuario, estos habiendo encontrado problemas en cuanto a demoras y a que no se dispone de tecnologías de información que permitan optimizar procesos y tramites, además muchos usuarios necesitan saber la ubicación de sus documentos y por ende hacer seguimiento a estos para conocer el estado pero era dificultoso porque no se contaba con un mecanismo alguno. A raíz de esto se genera una situación preocupante para la gestión administrativa de la universidad, la cual esta investigación busca mediante su estudio el análisis de la

gestión para mejorar estas deficiencias en cuanto al servicio que se ofrece. Esta investigación fue descriptiva correlaciona, básica, no sujeta a la experimentación, analizados con el método analítico, descriptivo. Se aplicó la encuesta a 187 personas entre personal administrativos, plana docente y estudiantes de la universidad, de la cual se concluye teniendo como base los resultados que al evaluar la gestión documental se obtuvo un 46.5%, y en cuanto a la atención se obtuvo un 52.4%, encontrándose ambos en un nivel de tipo moderado y de correlación positiva media con el Rho igual a 0,61.

En la tesis de La Torre (2021), realizado en Lima, quien determinó la existencia de relación de la gestión documental y el desarrollo institucional en una universidad, cuyo propósito fue generar la transparencia de los datos e información que se almacena, asimismo la agilización de trámites, administración de documentos, uso de recursos informáticos “tecnología”, con el motivo de gestionar de manera adecuada la información. Este estudio fue descriptivo y explicativo, en donde se aplicó un cuestionario a docentes y personal administrativo, haciendo un total de 280 personas. En ese sentido, tras análisis y a raíz de los resultados se hace mención que se evidencia que las estrategias utilizadas en la institución no son eficientes asimismo desconocimiento de las herramientas tecnológicas ya que genera un retraso en los procesos administrativos, asimismo dificulta el registro de documentos, por lo que en sus recomendaciones se menciona que es necesario capacitar a todo el personal con nuevas estrategias que permitan mejorar las actividades de registro documental para una buena conservación, y archivo de documentos.

Ramirez (2021) en su estudio realizado en Ancash se centró en determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en una entidad. Debido a que existe pérdidas de archivos físicos y virtuales, archivos deteriorados, información no registrada, generando insatisfacción a los usuarios que realizan trámites administrativos. Siendo este un estudio aplicado, no experimental y descriptiva, donde se busca conocer el grado de relación, asimismo se trabajó con 100 usuarios donde se les aplicó los cuestionarios dando como resultado un valor de Spearman igual a 0.698 y una sig. de 0.000; donde se concluye y se afirma que ambas variables poseen una relación positiva analizadas a través de sus resultados.

En la investigación de Becerra (2022) realizada en Tumbes, tuvo como propósito identificar el grado de incidencias en los usuarios externos, haciendo referencia a que se observó un inadecuado manejo y trámite de documentos trayendo como consecuencia la mala atención brindada, desorganización, pérdidas de tiempo (demoras) en los tramite, generando así que los trabajos que realiza el personal administrativo se vean disminuido y por ende repercuta en la mala atención brindada al usuario. Concluyendo estadísticamente la obtención de un porcentaje de 45,1% en gestión documental y un 61,2 % en relación a la atención, y un Rho equivalente igual a 0,65 confirmando una relación significativa y favorable.

Baldeos (2021) realizo un estudio en el gobierno regional de Lima, en donde se determinó como propósito hallar la relación entre las estrategias administrativas y la gestión documental; ello debido a que se evidencio deficiencias en cuanto a que gran parte de la documentación no se encuentran automatizados, no existe un control que permita identificar y agilizar la documentación solicitada por los usuarios, esto ha generado quejas y usuarios insatisfechos con el servicio que se le ofrece en la entidad en relación a demoras en los trámites realizados diariamente. Esta investigación considero enfoque cuantitativo, correlacional, con una población de 80 trabajadores. Es así que finalmente se determinó que la correlación existente es positiva de un 0,925 y una sig. igual a 0,000 en las variables estudiadas.

Respecto a las definiciones de la primera variable gestión documental se fundamenta mediante planteamientos de la perspectiva del constructivismo sustentada por Guerra (2020) donde hace mención que el constructivismo consta de procesos compartidos que poseen mecanismos los cuales pueden ser valiosa para la administración de instituciones educativas, ya que promueve a los estudiantes a participar activamente en la construcción de conocimientos y en la toma de decisiones. Esta adquisición del conocimiento viene a ser el resultado de la interacción de la realidad del sujeto que influye mucho en el comportamiento, es así que dentro de un enfoque de la gestión documental se basa en la construcción de significados compartidos; es decir al proceso en la cual las personas interactúan para construir un significado común sobre un tema, esto se da a través de la comunicación, diálogo e interacción, interpretando experiencias y eventos para el fortalecimiento de los

procesos.

Asimismo, mediante la teoría de gestión del conocimiento organizacional (Villazana et al 2021) se basa en coordinar los diferentes esfuerzos para cumplir actividades dentro del entorno y la organización. En ese sentido, la gestión hace inclusión de todas las actividades que usan el conocimiento para el alcance de las metas, mejorar el desempeño administrativo, mayor eficiencia; estos con el fin de lograr el éxito en la organización y así poder obtener ventajas competitivas. Complementario a ello tenemos la Teoría general de la administración que se refiere a aquellas actividades básicas administrativas como planeación, organización, dirección y control, estas etapas combinan recursos necesarios siendo estos humanos, físicos, financieros y de información con el fin de optimizar la manera de gestionar de una organización (Chiavenato; 2019).

A su vez Roque et.al (2021) sustenta que es vital en la organización para un adecuado funcionamiento y manejo ya que a medida que pasa el tiempo la documentación obtiene un valor, es así van desarrollando nuevas tecnologías que optimizan trabajos, digitalizan documentos resolviendo muchos problemas de los usuarios

Según Montejo y Sousa (2021), la gestión documental desempeña una función muy importante dentro del flujo documentario como punto de partida para las actividades diarias, ordenamiento y búsqueda de la información de fuentes documentales, teniendo como objetivo mejorar la organización y funcionamiento de estos. Con el uso correcto de la gestión documentaria se propicia que la información sea manejada de eficientemente a través de estrategias, recursos y acciones que al ser empleadas de manera correcta traerá grandes ventajas competitivas a la organización. Asimismo, Muñoz (2019) al respecto sustenta que esta gestión es considerada como un conjunto de actividades relacionadas formando distintos procesos. En ese sentido entre los principios de la gestión documental está el mantener documentos auténticos, confiables, íntegros y que estén disponibles en el tiempo para su correcta conservación según el contexto y tratamiento del sistema al que se incluya.

En ese contexto Martínez (2021), considera que la gestión documental y

archivística es importante debido a que contiene información con diferentes características y valor histórico las cuales deben ser conservadas a lo largo del tiempo, considerando los diferentes procesos de gestión documental institucional y a medida que transcurren los años estas deben ser sistematizadas optimizando más procesos y métodos que permita a los usuarios obtener información en tiempo real.

En cuanto a lo importante que es la gestión de documentos hoy en día es considerada una de las prioridades fundamentales de gran importancia en el ámbito público y privado. Es así que debido a la importancia que se le da se debe también normalizar dicha gestión, pues las instituciones deben estar preparados para brindar respuesta a los usuarios y a la sociedad en general y así mejorar el servicio de acuerdo también a sus necesidades. En ese sentido Cardona (2018) hace mención que las instituciones son generadoras de información importantes para cada organización según su competencia; ya que produce leyes, datos estadísticos, registros de población, reportes, información e historiales con la finalidad de que se logre un avance en la tecnología utilizando sus recursos de información que permitan optimizar y tomar conciencia del valor de la información.

Continuando con Riera (2020), en su investigación señala la gestión documental como herramienta tecnológica que es capaz de generar y administrar la documentación en una organización, en donde su estudio se basa en la eliminación de sus limitaciones que tienen los usuarios, y ayudando a gestionar, administrar los procesos con la implementando módulos que consten de formatos y procedimientos estandarizados.

Suárez (2020), sostiene que las formas de gestionar la información es un elemento potenciador que permite la autenticidad, acceso, representación y transparencia de la información administrativa. Esta transparencia administrativa se relaciona con la claridad, fidelidad y moralidad que debe prevalecer en toda administración pública a tanto funcional como en lo organizativo. En ese sentido al hablar de transparencia administrativa en la gestión pública implica asumir el control de la información que conlleve a buenas decisiones de una manera justa.

En el artículo de Madrazo (2021), consideran a la gestión documental debe ir acorde al desarrollo del cumplimiento de los procesos normas y técnicas que

garanticen un control de manera sistémica y correcta de toda la información desde la generación, recepción de documentos, gestión, conservación hasta llegar a la eliminación o archivo de estos; protegiendo sus características de nivel estructural y contextual con la finalidad de mantener su integridad en el tiempo, asimismo se fomenta su digitalización e implementación para facilitar las acciones de gestión documentaria.

Según Prada (2020), considera que la gestión documental ayudará a aumentar la eficiencia, productividad y a diferentes problemas relacionados con la información y documentación. De igual manera Diaz et al (2022) refieren que la gestión documental puede dar origen a beneficios relacionados a la creación, gestión, almacenamiento de la documentación en universidades. Es así que actualmente las políticas de gestión de documentos se han visto como una de las formas más utilizadas por las instituciones para el logro de una gestión exitosa, por lo que en esta investigación se pone énfasis al manejo de los documentos conservando sus funciones, autenticidad a lo largo del tiempo, con el objetivo de determinar los componentes y la importancia que están tienen en el ámbito universitario. Se utilizaron como método el análisis documental determinando el propósito, alcance, política responsabilidades, sistemas de gestión y la relación con otras políticas, estas deben aplicarse de acuerdo a la realidad y condiciones de cada entidad, según sus normativas. Esta política de gestión de documentos aporta a su vez a la política de calidad a fortalecer los mecanismos que generan participación y confianza a la población, al estado y a usuarios hacia una mejora continua en los procesos.

Cerrillo y Casadesús (2018) realiza un análisis de la manera de optimizar y manejar la gestión documentaria a través de su implementación como medida de transparencia y simplificación de tareas. Es decir, mediante la implementación los sistemas se va tener un enfoque basados en un mejor control de actividades operativas siendo útiles para la agilización y automatización de diversos trabajos cotidianos.

Es así que a razón de las dimensiones de la primera variable gestión documental se ha considerado a Medina (2019) y a Delgado y Gonzales (2022) donde dimensionan a la gestión documental considerando cuatro aspectos: administración

documental, ciclo de vida documental, conservación de documentos y acceso documental. Dichos autores fundamentan que estas dimensiones deben ser consideradas en base a los objetivos y misión de la organización con el fin de mejorar aspectos administrativos institucionales adecuadas para la organización y servicios dentro de los procesos administrativos.

Primera dimensión: administración documental, vendría hacer la planificación de trabajos que garantizan el alcance de los objetivos, utilizando los recursos que dispone la institución, siendo eficaces para el apoyo en las decisiones organizacionales, claridad de la administración que están sujetos a una administración documental cuando se preside de un reporte claro, verídico y fiable Ramirez (2021).

Segunda dimensión: ciclo de vida documental, se considera como la secuencias o fases del documento dentro de su proceso documental que va a permitir analizar y tener un control sistemático de la información en relación a sus objetivos. El ciclo de vida comienza desde la recepción del documento ingresado, continua con el proceso de seguimiento hasta llegar a dar respuesta al documento. En todo este proceso de debe conservar la integridad y transparencia cuando se requiera información o consulta del documento (Medina, 2019).

Tercera dimensión: conservación de documentos, que consiste en todas aquellas medidas destinadas a la protección adecuada de los documentos, teniendo la finalidad de asegurar el estado de la documentación, prolongar su uso y utilización durante el mayor tiempo posible, ejecutando acciones preventivas y correctivas manteniendo la autenticidad, disponibilidad e integridad de los documentos en condiciones óptimas (Delgado y Gonzales, 2022).

Cuarta dimensión: acceso documental, que se refiere a la disponibilidad de los documentos que se mantienen guardados en archivos, siendo de mucha confidencialidad en la organización, cabe decir que ninguna persona puede tener acceso a un documento sin permiso del personal responsable de la custodia del documento. Asimismo, la entidad debe contar con toda la información necesaria con la confiabilidad y seguridad que se amerita.

Para el caso de la segunda variable calidad de los servicios académicos se

fundamenta mediante el enfoque apoyado en la teoría para la mejora administrativa: al análisis del modelo y actividades de desarrollo a través de la mejora continua de Deming para una buena gestión de calidad en los procesos (Veintimilla et al. 2020). Este enfoque se basa en la teoría y en la comprensión profunda de los procesos, lo que permite identificar y solucionar los problemas de manera efectiva. Se centra a raíz de una mejora continua y constante de los diferentes procesos y servicios en una organización para que así se cumpla con lo ofrecido a los clientes según sus expectativas, mejorando el desarrollo de la organización en general. Mediante el modelo de la mejora continua se aplica para analizar los procesos de gestión documental y servicios existentes en la universidad, identificar áreas de mejoras, diseñar e implementar mejoras en los procesos. Esta teoría puede utilizarse en conjunto con otras teorías y prácticas relacionadas a los servicios de atención, gestión de la calidad total, gestión por procesos, automatización de procesos entre otras.

Shi y Shang (2020), conceptualiza que, para poder generar calidad en entidades privadas o públicas, se tiene que garantizar y lograr que los clientes estén satisfechos, asegurando así la producción de ganancias continuas, sumado a ello la obtención de ventajas competitivas. De esa manera la calidad lograría una mejor visión de la entidad que repercutiría en que los usuarios se encuentren satisfechos. (Delgado y Gonzales, 2022)

Para los autores Sarmiento y Paredez (2019), sostienen que la calidad debe sobrepasar las expectativas de los usuarios finales con la finalidad de que estos reciban un buen servicio y se encuentren satisfecho. Las exigencias y los requerimientos que tiene los usuarios han ido cambiando con el transcurso de los años, es por ello que la calidad es un término muy estudiado por varios autores puesto que al hablar de servicios implica cierta complejidad de acciones en relación a la percepción de cada usuario. Es por ello que Espinoza (2021) en su artículo señala la importancia de conceptualizar el término calidad de servicio bajo un análisis donde se menciona que es necesario contar con criterios más exactos para poder conceptualizarlo y medirlo porque si bien es cierto las mediciones son muy variadas ya que cada persona cuenta con una observación diferente y por ende la percepción de cada uno va a ser distinta. En la actualidad existen diferentes modelos como SERVQUAL que es muy utilizado en las

investigaciones en el ámbito administrativo y público.

Por otro lado, según el enfoque de la administración pública, estos servicios que se brinda, deben ser considerados como fuente de valor para las organizaciones, la sociedad y los usuarios, garantizando y mejorando constantemente la calidad de atención en la población. Hasta la actualidad la administración pública a través del tiempo ha evolucionado entorno a la eficiencia y manejo de la gestión, para satisfacer a los usuarios (Matraeva et al, 2020).

Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) al hacer mención de la calidad de los servicios se enmarcan en los factores necesarios para alcanzar satisfacer a los clientes. Esta satisfacción indica la medida en la que una entidad logra atender las expectativas del cliente mediante la evaluación que realiza cada persona de acuerdo a sus necesidades y si fueron cubiertas o no. Es así que la satisfacción está continuamente ligada al servicio y es un predictor de la medición de la respuesta de los clientes ya que a través de estos se define si el cliente va a volver para solicitar algún tipo de servicio, Estos dos conceptos se relacionan entre sí; a su vez en esta investigación se propone la digitalización en maneras de ofrecer servicios.

Los estudios de Yoon y Cheon (2020) determinan que la calidad es la clave del logro comercial y un método para la obtención de ventajas competitivas así como el juicio que realiza el usuario al observar el servicio recibido, la calidad involucra el cumplimiento de lo que desea alcanzar el cliente en relación a sus expectativas, que debe ser impulsada y compartida en el día a día de la organización por parte de todos los trabajadores desde los directivos de alto nivel hasta el personal que día a día se encuentra en contacto muy cercano con el servicio. En ese sentido la calidad debe impulsar a la realización de buenas acciones con un ambiente positivo con estrategias que garantice la prestación con un nivel de crecimiento y mejora continua para así crear lealtad a los clientes

Infante (2019), refiere que la gestión documental enfocadas en la clasificación, transparencia y acceso documental a través de un análisis y consulta rápida de los documentos garantizan la integridad y acceso inmediato en tiempo real de la información, siendo esta una información transparente que permita tomar decisiones adecuadas. Que permiten mejorar las organizaciones como base de un buen manejo

y ordenamiento documental.

De igual manera Khanduri (2021) resalta el valor de los trabajadores en la formación del concepto que engloba la calidad y enfatiza su importancia, ya que mientras se encuentren más preparados y orientados hacia un objetivo estos cumplen con las expectativas del cliente. Al respecto Jara et. al (2018) señala que el trabajo de los empleados contratados en la administración pública en muchas oportunidades ofrece una percepción errónea a los clientes, haciendo de estos servicios que no sean muy eficientes en la organización. Es por ello que es indispensable y necesario en la actualidad poner énfasis a los requerimientos y necesidades de los clientes ya que estos tienden a ser muy cambiantes y con ciertas exigencias, por tanto, el trato que debe de brindar un trabajador en la organización en cuanto al servicio que se ofrece debe mantenerse con principios de ética, honestidad y justicia social con el valor que tiene la parte humana en mejorar la gestión administrativa y el avance hacia una mejor calidad.

Las instituciones de hoy en día tienen la necesidad de implementar estrategias para aumentar el número de clientes en forma adecuada. Es así que en cuanto a las dimensiones para medir y evaluar la perspectiva del concepto de calidad han ido evolucionado de manera significativa. Por lo que a razón de ello se crearon diferentes estrategias para la medir la calidad del servicio y conocer el grado de nivel de satisfacción, las expectativas y medir como los clientes aprecian el servicio que se les ofrece, es así que se tiene la técnica SERVQUAL (en inglés “Service quality model”, “Modelo para medir la calidad de los servicios”) que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuya finalidad fue mejorar las condiciones de servicio al usuario que brinda la organización. En este modelo se determinan cinco dimensiones que están en relación a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valoración de la calidad de servicio (Parasuraman et. Al 1988 citado por Molina y Vega 2018).

Por lo descrito anteriormente y en relación a las dimensiones de calidad de los servicios académicos los autores como Narváez et.ál (2020), en su estudio menciona que la calidad tiene un valor en la decisión del servicio que se ofrece, esto genera que la calidad sea considerada como un aspecto importante e indispensable en la atención con base a las necesidades y percepciones de los usuarios (estudiantes). A su vez

Baldeón (2022) menciona que las instituciones elaboran mecanismos que permiten medir la calidad del servicio brindado, como también la satisfacción que se recibe. Por lo que se concluye que para el análisis de la calidad de servicio se consideró el modelo SERVQUAL basadas en las dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

Primera dimensión: fiabilidad, consiste en la práctica y destreza del personal para realizar el servicio y obtener resultados esperados en forma confiable y precisa. Es decir, se refiere a la manera de desempeñar un servicio correctamente desde el inicio que involucra la habilidad de la organización para alcanzar las expectativas del cliente en todo momento, y ofrecer el servicio según lo acordado. Se puede medir en términos de tiempo de respuesta y solución de problemas relacionados a la capacidad con la que se entrega un servicio dentro de los tiempos establecidos. Es importante que la organización enfoque el conocimiento de procesos y sistemas adecuados para garantizar la fiabilidad en la prestación de servicios, y que se establezcan mecanismos de retroalimentación para que los clientes puedan informar a la organización si hay algún problema con la fiabilidad del servicio. La fiabilidad es un factor fundamental para crear confianza al usuario en la organización creando satisfacción por el servicio prestado. Los clientes esperan que los servicios sean entregados de manera consistente y fiable, y si una organización no puede cumplir con estas expectativas, puede dar resultado a que la confianza se pierda, así como la lealtad también.

Segunda dimensión: Sensibilidad, consiste en la destreza (capacidad de respuesta) para ayudar a los usuarios ante cualquier tipo de situación. Por otro lado, es la capacidad de la entidad para comprender las diferentes expectativas y conocer las necesidades de cada cliente, se trata de la habilidad para adaptar el servicio y personalizar la experiencia del cliente según sus requerimientos y preferencias específicas. La sensibilidad se puede medir en términos disponibilidad de tiempo, necesidades de los clientes, la rapidez y eficacia con la que se responde a ellas. También se puede medir en términos de la personalización del servicio ofrecido y disponibilidad.

Es importante que las organizaciones desarrollen una cultura de servicio centrada en el cliente y capaciten a su personal para ser sensibles a las necesidades

de los clientes. Las organizaciones también deben recopilar y analizar regularmente las apreciaciones de sus clientes sobre el servicio para que exista una mayor comprensión de sus necesidades y expectativas individuales, y utilizar esta información para mejorar el servicio.

Tercera dimensión: seguridad, consiste en la capacidad y conocimiento que se tiene para transmitir confianza al cliente cuando se le brinda un servicio. Es la manera en que la organización brinda un servicio confiable y sin riesgos para el cliente. Esto implica asegurarse de que los clientes se sientan seguros y protegidos durante todo el proceso de servicio, desde el momento en que ingresan a las instalaciones hasta el momento en que salen. Se puede medir en términos buen trato en el momento de la atención brindada previniendo riesgos para el cliente y posibles problemas. Cuando los clientes se sienten seguros y protegidos durante el servicio, es más probable que regresen y recomienden el servicio a otros.

Cuarta dimensión: empatía, consiste en la capacidad de comprender emocionalmente lo que sienten otras personas, ver las cosas desde un punto de vista conservando el cuidado y la correcta trato a los clientes. Es importante que en el servicio que se le da al cliente el lugar que le corresponde al momento de interactuar, hacerlos sentir que son escuchados, respetados son piezas claves para la comunicación y el compromiso que tiene la institución hacia ellos, respetando su condición y preocupación ante cualquier servicio.

Quinta dimensión: tangibilidad, se refiere a la apariencia física del servicio, incluyendo las instalaciones, el equipo y el personal, centrada en la capacidad para presentar un servicio tangible y visualmente atractivo al cliente. Los clientes a menudo juzgan la calidad de un servicio en función de su apariencia física, por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención a la limpieza y la apariencia de sus instalaciones y equipo, así como a la necesidad del personal suficiente que sea de apoyo al cliente. La tangibilidad también se puede medir en términos de capacidad de organización para ofrecer un ambiente agradable y acogedor para el cliente. Esto puede incluir elementos como la iluminación, la temperatura, la música de fondo y la decoración.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

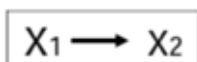
Para la presente tesis fue de tipo aplicada, porque en base a los conocimientos adquiridos en una investigación básica en donde se amplía el conocimiento teórico y general ya existente, se usarán para aplicar a la realidad donde se realiza el estudio, es decir la búsqueda del conocimiento o soluciones manteniendo la objetividad para tomar decisiones (Sáez,2017). En ese sentido consiste en la aplicación y profundización del conocimiento teórico básico que se tiene de las dos variables en estudio que son los conocimientos de otros autores, para luego sistematizar y aplicar en la realidad investigada; siendo el caso la universidad. Según Ortega (2017) sustenta que la investigación aplicada o práctica, resulta ser aquella que posee como característica la búsqueda y utilización de los conocimientos adquiridos para aplicarlos en problemas de la sociedad.

Además, fue de enfoque cuantitativo ya que se obtuvieron datos mediante la medición de las variables, asimismo se recopiló información de cada variable, las cuales han sido examinados mediante la estadística con el objetivo de dar validez a la investigación (Hernández-Samperi y Mendoza, 2018). Cada variable es medida e interpretada con el propósito de y contrastar la hipótesis (Ñaupas et ál. 2018).

En lo que corresponde al método de investigación fue hipotético-deductivo ya que se planteó la hipótesis para comprobar su veracidad o falsedad. Según Rodríguez y Pérez (2017) hace mención que se parte de una de hipótesis (premisas), se crean predicciones sobre la base de esta hipótesis determinando si estas predicciones son consistentes con las observaciones empíricas comprobando así la verdad o falsedad de la hipótesis.

El nivel de investigación corresponde a un nivel explicativo porque va a dar a conocer la relación causal (causa-efecto) entre las variables. Teniendo como alcance comprobar la influencia de las dos variables a partir de los resultados obtenidos en un momento dado. Según Sánchez et ál. (2018) el nivel explicativo consiste en describir de manera conceptual los fenómenos y buscar la relación que existe, teniendo como resultado la explicación del porqué del fenómeno hallado y cuál es la relación de causa – efecto.

El diseño que se utilizó fue no experimental que consiste en observación de los fenómenos en un contexto natural, es decir tal como se han dado, en un momento único sin intervención del investigador, para luego ser analizados. Se observan situaciones que ya existen. En este diseño, no se tiene control directo sobre las variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron. Asimismo, se clasifica en Transeccional o transversal por que la recolección de los datos se dio en un solo momento, es decir en un tiempo único. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) fundamente que se basa en la descripción de variables y su análisis de incidencia e interrelación en un momento dado. Y de tipo correlacional-causal porque busca establecen relaciones causales entre las variables en función de los datos obtenidos y de acuerdo a la hipótesis fundamentada en la revisión de la literatura. En el presente esquema se observa el diseño de investigación; es decir el efecto de X1 sobre X2. (Hernández et al.,2014).



Dónde:

X1: Variable gestión documental.

X2: Variable calidad de los servicios académicos.

→ : Nivel de influencia

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gestión documental

Definición conceptual: Para precisar un objetivo, se debe determinar de manera conjunta, observando y analizando la situación actual tanto interna como externa a la organización. Es así como la gestión documental como parte primordial se define como el logro de los resultados en la ejecución de cada proceso en la institución; es decir poner en marcha lo que se planifica durante la administración, permitiendo el manejo del flujo documentario, con una mejor gestión de la información, su uso racional y adecuado, así como la administración de los recursos implicados en el flujo documentario que implican la coordinación, ordenamiento de procesos, que constituye una base primaria para la calidad y desarrollo de las organizaciones. (Montejo y Sousa, 2021).

Definición operacional: La gestión documental viene hacer una serie de actividades necesarios para a la organización, registro y el buen funcionamiento del flujo de información dentro del proceso de tramite documentario, las cuales se pueden desarrollar de manera sistémica y con la participación de personas en los procesos (Medina, 2019). Operacionalmente se precisa en las siguientes dimensiones: administración documental, ciclo de vida, conservación y acceso documental (Anexo 02).

Variable dependiente: Calidad de los servicios académicos

Definición conceptual: Cuando la calidad está presente en cualquier organización que lo implemente se diferencia porque esta se refleja en un proceso de mejora continua, que consiste en el cambio en la manera de organizar, evaluar, pensar y de sentir la educación, la optimización y alcance de los objetivos. Esta calidad es causante del progreso y desarrollo de sus estudiantes en un amplio grado de beneficios intelectuales, morales, emocionales y sociales. (Carrión, 2014).

Definición operacional: Son un conjunto de procesos, y acciones para la realización de objetivos, metas educacionales que permiten brindar servicios educativos de calidad a estudiantes, docentes y comunidad universitaria. Las universidades de hoy en día se encuentran mejorando los mecanismos relacionados al mejoramiento del servicio que se ofrecen, ya que este posee un valor y rol fundamental en la percepción y expectativa de los estudiantes y debe ser tomado en cuenta como pilar indispensable para brindar una buena atención (Baldeón, 2022). Operacionalmente se precisa considerando las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles (Anexo 02).

3.3 Población, muestra y muestreo

Según manifiesta Arias y Covinos (2021) define el termino de población como un conjunto de personas o unidades definidas a analizar, estas presentan características muy similares de ser estudiadas. Es así que dentro del alcance de la investigación el conjunto de individuos es la población siendo estas estudiantes.

Podemos establecer entonces que la población considerada en la investigación se halló constituida por estudiantes que pertenecen a la Escuela

Profesional de Administración, siendo una población finita conformada por 98 estudiantes.

Tabla 1

Población de estudio

E.P Administración	Nº de estudiantes
3er ciclo	19
4to ciclo	19
5to ciclo	20
7mo ciclo	17
9no ciclo	23
Total	98

Criterios de inclusión: se ha considerado a los estudiantes de Administración matriculados y activos, por ser aquellos que conocen más los procedimientos.

Criterios de exclusión: Estudiantes de 1er y 2do ciclo que por motivos de que recién van adecuándose y conociendo los procesos en la universidad, además no se encuentran con la experiencia suficiente para ser intervenidos.

En relacion a la muestra haciendo referencia a Cabezas et al. (2018) se define como un subconjunto de individuos de una población más grande. En ese sentido debido a que se cuenta con una población finita, se determinó el tamaño de la muestra por selección aleatoria simple. Se procede a determinar la muestra (n) con la formula siguiente:

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

N = Total de la población = 98

Z = nivel de confianza del 95%

E = 0.05 error estándar

p = 0.50 probabilidad de éxitos

q = 0.50 probabilidad de fracaso

Entonces al sustituir los valores asignados en la fórmula estadística da como resultado el tamaño de muestra equivalente a 79 estudiantes.

$$n = \frac{98 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2(98 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$
$$n = \frac{94.2}{1.2}$$
$$n = 79$$

Finalmente, en relación al muestreo fue probabilístico, esta se realizó a través de una selección aleatoria simple es decir todos que los individuos tienen la misma posibilidad de selección (Robles,2019)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2020) hace mención que estas técnicas consisten en recopilar, medir y realizar un análisis de los datos acerca de la investigación con el fin de poder obtener una visión más completa de una investigación y dar respuestas a preguntas, evaluación de resultados de lo que se investiga.

En ese sentido en relación a la técnica se utilizó la encuesta, la cual fue aplicada para ambas variables de estudio, a raíz de una muestra seleccionada

Como instrumento para la recolectar datos se utilizó el cuestionario, que se basó en una lista de preguntas que tuvieron relación a las variables de medición, con base al planteamiento del problema teniendo por finalidad de obtener información necesaria (Useche, el ál.,2019). El primer cuestionario consta de 17 ítems relacionadas a la variable “Gestión Documental” y para el segundo cuestionario consta de 21 ítems que están acorde a “Calidad de los Servicios Académicos” considerada como segunda variable.

Toda medición o instrumento que se utiliza para recolectar diferentes datos debe cumplir con requisitos básicos como la confiabilidad, validez del instrumento y finalmente la objetividad, para que los resultados sean útiles. (Hernández et ál.,2014).

Es así que, en lo que corresponde a la validación del instrumento de recolección de datos, estos fueron sometidos a la verificación y evaluación previa de los expertos las cuales están inmersos en el rubro de la investigación, cuentan con experiencia y conocimientos sobre el tema propuesto. Esto es conocido como juicio de expertos quienes se encargan de dar validez a los instrumentos que se usa. La validez según Ventura-León (2017) se enfoca en el grado en que un instrumento mide efectivamente de la variable que pretende medir.

Tabla 2

Opinión de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado	Opinion
01	Condor Surichaqui, Eva Elsa	Doctora	favorable
02	Gonzales Chávez Juana Toribia	Doctora	favorable
03	Cuyubamba Zevallos, Nancy Marivel	Doctora	favorable

En la tabla 3 se presenta un resumen de la validación del instrumento “cuestionario”, teniendo como resultado a la evaluación la opinión favorable de los tres expertos con grado de doctor.

Finalmente, para para hallar la medida de confiabilidad de este instrumento se plasmó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, la cual consiste en analizar qué tan cerca de cero o que tan cerca de uno está, si los ítems están correlacionados o no; es decir de ausencia total de confiabilidad a confiabilidad perfecta. Sin embargo, para que se considere un coeficiente de confiabilidad aceptable depende del valor considerado en la tabla de medición según criterios de autores. En ese sentido si es adecuado entonces podemos decir que el instrumento es confiable y consistente.

La confiabilidad se precisa como una forma de garantizar que un instrumento utilizado para medir variables proporcione siempre los mismos resultados, es decir que sean consistentes que al aplicarlos de forma indistinta darán los mismos resultados

(Sáez,2017).

Como parte de los resultados se realizó el análisis de los datos mediante el software estadístico SPSS26, a través del Alfa de Cronbach por tratarse de datos politómicos de ítems con opción múltiple (de tres a más respuestas) se obtuvo resultados para la primera variable un valor de 0.888 y para la segunda variable que sería calidad de los servicios académicos 0.843; en ambos casos la confiabilidad tiene un nivel elevado según escala de interpretación de coeficiente de confiabilidad, por lo que se logra concluir que este instrumento utilizado es confiable (anexo 07)

Tabla 3

Baremo de las variables y dimensión

Variable 1	Deficiente	Regular	Bueno
V1: Gestión documental	17-39	40-62	63-85
D1. Administración documental	4-9	10-15	16-20
D2. ciclo de vida documental	5-11	12-18	19-25
D3. Conservación documental	4-9	10-15	16-20
D4. Acceso documental	4-9	10-15	16-20
Variable 2	Bajo	Medio	Alto
V2: Calidad de los servicios académicos	21-48	49-76	77-105
D1. Fiabilidad	4-9	10-15	16-20
D2. Sensibilidad	5-11	12-18	19-25
D3. Seguridad	3-6	7-10	11-15
D4. Empatía	4-9	10-15	16-20
D5: Elementos tangibles	5-11	12-18	19-25

Tabla 4

Ficha técnica de la variable gestión documental

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la V1 gestión documental
Autora:	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Recoger datos sobre gestión documental para posteriormente medirlas
Administración:	Estudiantes
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Gestión documental (Administración documental, Ciclo de vida documental, Conservación de documentos y Acceso documental)
Confiabilidad:	0.888
Escala:	Politómico, conformado por cinco alternativas.
Niveles o rango:	Regular (17-39), Deficiente (40-62), Bueno (63-85)
Cantidad de ítems:	Gestión documental: 17 ítems
Tiempo de aplicación:	10min

Tabla 5

Ficha técnica de la variable calidad de servicios académicos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la V2 calidad de los servicios académicos
Autora:	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Recoger datos sobre calidad de los servicios académicos para posteriormente medirlas
Administración:	Estudiantes
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Calidad de los servicios académicos (Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles)
Confiabilidad:	0.834
Escala:	Politómico, conformado por cinco alternativas.
Niveles o rango:	Bajo (21-48), Medio (49-76), Alto (77-105)
Cantidad de ítems:	Calidad de los servicios académicos:21 ítems
Tiempo de aplicación:	10min

3.5 Procedimientos

Como punto de partida una vez identificada la problemática se procedió a recolectar información en relación al tema de estudio en la universidad. Posterior a ello después de una reunión con los responsables de la escuela donde se les explicó los beneficios y objetivos de la investigación, se procedió a la selección de los estudiantes pertenecientes a la escuela de administración a quienes se le aplicó la encuesta en un tiempo promedio de 10 minutos, asimismo de les solicito que respondan las interrogantes planteadas en el cuestionario explicándoles los procedimientos, valores éticos y el respeto a cada uno de ellos.

Finalmente, una vez terminada el proceso de recolección, fueron procesados y plasmados en los resultados obtenidos y conclusiones, mediante la estadística para mayor validez al estudio y poder determinar la influencia de estas variables.

3.6 Método de análisis de datos

Con toda la información obtenida, una vez organizados fueron interpretados y examinados con la ayuda de la estadística descriptiva, posteriormente fueron llevados los datos al software IBM SPSS 26.0, siendo este un programada que cuenta con una interfaz para manipular datos estadísticos y realizar cálculos de una manera más simplificada y fácil. Asimismo, se elaboraron tablas y gráficos para describir variables y sus dimensiones, posteriormente se trabajó con la estadística inferencial para determinar si existe influencia de una variable a otra, esta información fue procesada y analizada con la técnica de regresión logística para contrastar la hipótesis; y por último para poder hallar la normalidad de los datos se llevó a cabo con la prueba de Kolmogórov ya que se contó con datos muestrales mayores a 50.

3.7 Aspectos Éticos:

En todo el estudio se consideró la veracidad de la información y datos obtenidos, en base a normas, valores y respeto a las personas, contempladas en el buen trato a los estudiantes de la universidad quienes participaron en la encuesta, con el propósito de que se determine el grado de influencia.

En relación a los valores éticos tenemos podemos mencionar la beneficencia

porque a partir de la información que se ha obtenido será de gran ayuda para el apoyo y fortalecimiento de la universidad en beneficio de todos los estudiantes; asimismo la no maleficencia ya que en esta investigación no se expone ni hay riesgo del estudiante al participar en la investigación, la participación es voluntaria sin búsqueda de algún beneficio propio; sumado a ello la autonomía, porque se respeta la opinión de cada estudiante en la respuesta dada de cada ítem, así como su participación voluntaria y finalmente la justicia ya que la información obtenida por los encuestados es de conocimiento pleno del investigador, rigiéndose en la confiabilidad y transparencia de la ética durante toda la investigación (UCV,2023)

IV. RESULTADOS

Gestión documental vs calidad de los servicios académicos

Tabla 6

Cruce entre la gestión documental y calidad de los servicios académicos

		Variable calidad de los servicios académicos		
		Medio	Alto	Total
Variable	Regular	20	8	28
Gestión documental		25,3%	10,1%	35,4%
	Bueno	5	46	51
		6,3%	58,2%	64,6%
Total		25	54	79
		31,6%	68,4%	100,0%

En la tabla 6 se describe que de un total de muestra de 79 estudiantes quienes participaron en la investigación, el 35.4% (28) perciben a la gestión documental como regular, de los cuales el 25,3% (20) considera de un nivel medio a la calidad de los servicios académicos en un y el 10,1% (8) la considera alto; además el 64,6% (51) perciben a la gestión documental como bueno; y de ellos el 6,3% (5) considera como medio a la calidad de servicios académicos y el 58,2% (46) lo considera alto. En ese sentido tras los resultados se precisa que la valoración de los estudiantes sobre el grado de la administración, ciclo de vida, conservación y acceso documental que mide la gestión documental, permiten percibir la calidad de servicios académicos en un nivel alto en la mayoría de la muestra, lo que indica que una buena gestión documental favorece la calidad de los servicios académicos.

Administración documental vs calidad de los servicios académicos

Tabla 7

Cruce entre la administración documental y calidad de los servicios académicos

		Variable calidad de los servicios académicos		
		Medio	Alto	Total
Dimensión	Regular	17	7	24
Administración documental		21,5%	8,9%	30,4%
	Bueno	8	47	55
		10,1%	59,5%	69,6%
Total		25	54	79
		31,6%	68,4%	100,0%

En la tabla 7 se describe que de un total de muestra de 79 estudiantes quienes participaron en la investigación, el 30.4% (24) perciben a la administración documental como regular, de los cuales el 21,5% (17) considera en un nivel medio a la calidad de los servicios académicos y el 8,9% (7) lo considera alto; además el 69,6% (55) perciben a la administración documental como bueno; donde el 10,1% (8) considera como nivel medio a la calidad de los servicios y el 68,4% (46) lo considera alto. En ese sentido tras los resultados se evidencia que la valoración de los estudiantes sobre la administración documental (organización, información, procedimientos e incorporación) permiten percibir la calidad de servicios académicos en un nivel alto en su mayoría, por lo que se considera que esta dimensión aporta al buen servicio que se ofrece en la universidad.

Ciclo de vida documental vs calidad de los servicios académicos

Tabla 8

Cruce entre el ciclo de vida documental y calidad de los servicios académicos

		Variable calidad de los servicios académicos		
		Medio	Alto	Total
Dimensión	Deficiente	6	1	7
Ciclo de vida documental		7,6%	1,3%	8,9%
	Regular	17	19	36
		21,5%	24,1%	45,6%
	Bueno	2	34	36
		2,5%	43,0%	45,6%
Total		25	54	79
		31,6%	68,4%	100,0%

En la tabla 8 se describe que de un total de muestra de 79 estudiantes quienes participaron en la investigación, el 8.9% (7) perciben al ciclo de vida documental como deficiente, de los cuales el 7,6%(6) considera como un nivel medio a la calidad de los servicios académicos y el 1,3%(1) lo considera alto; además el 45,6% (36) perciben que el ciclo de vida documental como regular; de los cuales el 21,5% (17) considera como un nivel medio a la calidad de los servicios académicos y el 24,1%(19) lo considera alto, de igual manera el 45,6% (36) perciben que el ciclo de vida documental como bueno; en donde el 2,5% (2) considera a la calidad de servicio como medio y el 43,0%(34) lo considera alto. En ese sentido teniendo los resultados se define que la valoración de los estudiantes sobre el ciclo de vida documental (circulación, registro, estado, seguimiento y respuesta) permiten percibir la calidad de servicios académicos de nivel medio a alto, lo que significa que hay acciones por mejorar para reforzar la calidad mediante flujos de procesos documentales.

Conservación de documentos vs calidad de los servicios académicos

Tabla 9

Cruce entre conservación de documentos y calidad de los servicios académicos

		Variable calidad de los servicios académicos		
		Medio	Alto	Total
Dimensión	Regular	19	16	35
Conservación documental		24,1%	20,3%	44,3%
	Bueno	6	38	44
		7,6%	48,1%	55,7%
Total		25	54	79
		31,6%	68,4%	100,0%

En la tabla 9 se describe que de un total de muestra de 79 estudiantes quienes participaron en la investigación, el 44.3% (35) perciben a la conservación de documentos como regular, de los cuales el 24,1%(19) considera que calidad de los servicios académicos se ubica en un nivel medio y el 20,3%(16) lo considera como alto; además el 55,7% (55) perciben a la conservación de documentos como bueno; de los cuales el 7,6% (8) considera como nivel medio la calidad de los servicios académicos y el 48,1%(46) lo considera alto. En ese sentido los resultados mostraron que la valoración de los estudiantes sobre la conservación de documentos (disposición, legalidad, integridad, almacenamiento) permiten percibir un nivel de calidad de servicios académicos de medio a alto en su mayoría, por lo que se considera que esta dimensión aporta al buen servicio que se ofrece en la universidad garantizando la disposición de los documentos.

Acceso documental vs calidad de los servicios académicos

Tabla 10

Cruce entre el acceso documental y calidad de los servicios académicos

		Variable calidad de los servicios académicos		
		Medio	Alto	Total
Dimensión Acceso documental	Deficiente	1 1,3%	0 0,0%	1 1,3%
	Regular	13 16,5%	15 19,0%	28 35,4%
	Bueno	11 13,9%	39 49,4%	50 63,3%
Total		25 31,6%	54 68,4%	79 100,0%

En la tabla 10 se describe que de un total de muestra de 79 estudiantes quienes participaron en la investigación, el 1.3% (1) perciben al acceso documental como deficiente, de los cuales el 1,3%(1) considera en un nivel medio a la calidad de los servicios académicos; además el 35,4% (28) perciben que el acceso documental como regular; de los cuales el 16,5% (13) considera a la calidad de servicios como medio y el 19,0%(15) lo considera alto, asimismo el 63,3% (50) perciben que el acceso documental como bueno; de los cuales el 13,9% (11) considera como medio a la calidad d ellos servicios académicos y el 49,4%(39) lo considera alto. En ese sentido los resultados mostraron que la valoración de los estudiantes sobre el acceso documental (confiabilidad, seguridad, control) percibe un nivel de calidad de servicios académicos de nivel alto, ya que se cuenta con información que el usuario necesita contribuyendo al buen servicio al cliente. Sin embargo, se debe propiciar a la mejora de estos.

Resultados inferenciales:

Normalidad

Como se tiene una muestra de 79 estudiantes y teniendo como finalidad conocer la distribución de los datos y el tipo de prueba a utilizar se procedió realizar el análisis de normalidad (Flores el ál.,2019). Es así que por tener una cantidad de datos siendo estos mayor a 50 se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, con un nivel de confiabilidad del 95% y un 5% de error la cual se procedió al análisis mediante el software para datos estadísticos denominado SPSS26. En ese sentido al ser procesados se analiza que el p-valor o grados de significancia (para variables y dimensiones) se plantea los supuestos de normalidad:

- H_0 (nula)= Los datos poseen una distribución normal
- H_a (alterna)= Los datos no poseen una distribución normal

Y los criterios de decisión considerados son:

- Si p-valor es $< a 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a
- Si p-valor es $\geq a 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Es así que al analizar la normalidad (Anexo 6), para cada variable de estudio y dimensiones a considerar, donde a razón de los resultados obtenidos se hizo mención que la variable gestión documental y sus dimensiones poseen un p-valor o grados de significancia menor a 0.05, y evaluados los criterios de decisión se encuentra en un enfoque no paramétrico, por lo que se determina el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_a , concluyendo que estos datos no cuentan con una distribución normal. Pero en el caso de la segunda variable, la significancia supero el límite, ósea fue mayor a 0.05. En ese sentido analizado las normalidades y siendo la más predominante el no paramétrico se eligió utilizar para la regresión logística ordinal para comprobar la hipótesis (Sánchez,2018).

Prueba de regresión logística:

La regresión logística ordinal, es utilizada para el análisis de los datos cuando la variable posee categorías ordinales, es decir con escala ordinal que tienen más de tres opciones de respuestas (Muñoz,2018). Cabe señalar que este análisis es usado mayormente para determinar la influencia entre las variables y analizar como el cambio

de la variable independiente va intervenir en el resultado de los coeficientes considerados. Esta regresión va a calcular el Pseudo-R² para poder determinar si el grado o nivel de ajuste del modelo a considerar están en relación a los datos, es así que si este ajuste no es óptimo se ubicara más cerca al 0 (cero) y si es óptimo tendrá valores más cercanos a 1 (uno). De igual manera esta prueba de Pseudo-R² presenta tres estadísticos como la de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Estos valores que corresponden al log. de la verosimilitud -2, la R² del modelo de Cox y Snell van a permitir la determinación de cuan adecuado es el modelo propuesto.

Prueba de hipótesis

Consiste en evaluar si se va aceptar la hipótesis o no de una investigación en particular con el fin de establecer conclusiones a partir de los valores que se han obtenido de una muestra las cuales fueron sometidos a procedimientos estadísticos e interpretación de los mismos haciendo uso de instrumentos de medición. En ese sentido se somete a prueba la realidad para decidir si se va rechazar o se aceptar la hipótesis a través según los criterios de decisión (Cárdenas el ál,.2020).

Decisión estadística

Para esta decisión se emplea el p-valor o grados de sig. Para analizar si se acepta o se rechazar la hipótesis. (Molina, 2017), es así que para un p valor <a 0.05, se rechaza la H₀. y se acepta la H_a; y si p valor es >= a 0.05, se concluye en la aceptación de la H₀ y el rechazo de la H_a. Aplicados a una confiabilidad del 0.95 con un 0.05 de error (Molina,2017).

Prueba Hipótesis general

Ho: La gestión documental no influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Ha: La gestión documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	425,702			
Final	333,324	92,377	79	,000

De los resultados obtenidos en la tabla 11 el logaritmo de verosimilitud muestra que el modelo tuvo un chi-2 equivalente a 92,377 y una Sig. o p-valor igual a 0,000, la cual permitió rechazar la Ho y aceptar Ha, llegando a la conclusión que la gestión documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	,689
Nagelkerke	,690
McFadden	,176

Según la tabla 12, se puede observar tras el análisis de Pseudo R de Cox y Snell que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la gestión documental en un 68.9% y al aplicar Nagelkerke indicó que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la gestión documental en un 69.0%. Por lo tanto, se concluye que la ejecución apropiada de la gestión documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes.

Hipótesis específica 1:

Ho: La administración documental no influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Ha: La administración documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 13

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	286,022			
Final	246,605	39,417	1	,000

De los resultados obtenidos en la tabla 13 el logaritmo de verosimilitud muestra un chi-2 equivalente a 39,417 y una Sig. o p-valor igual a 0,000, la cual permitió rechazar la Ho y se aceptar Ha, llegando a la conclusión que la administración documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,393
Nagelkerke	,393
McFadden	,075

Según la tabla 14, se puede observar tras el análisis de Pseudo R de Cox y Snell que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 39.3%. y al aplicar Nagelkerke indicó que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 39.3%. Por lo tanto, se concluye que la ejecución apropiada de la administración documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes.

Hipótesis específica 2:

Ho: El ciclo de vida documental no influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Ha: El ciclo de vida documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 15

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	307,973			
Final	222,291	85,681	1	,000

De los resultados obtenidos en la tabla 15 el logaritmo de verosimilitud muestra un chi-2 equivalente a 85,681 y una Sig. o p-valor igual a 0,000, la cual permitió rechazar la Ho y se aceptar Ha, llegando a la conclusión que el ciclo documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,662
Nagelkerke	,663
McFadden	,163

Según la tabla 16 se puede observar tras el análisis de Pseudo R de Cox y Snell que la variable calidad de los servicios académicos es explicado el ciclo de vida documental en un 66.2%. y al aplicar Nagelkerke indicó que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por el ciclo de vida documental en un 66.3%. Por lo tanto, se concluye que la ejecución apropiada del ciclo de vida documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes.

Hipótesis específica 3:

Ho: La conservación de documentos no influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Ha: La conservación de documentos influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 17

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	300,107			
Final	243,638	56,470	1	,000

De los resultados obtenidos en la tabla 17 el logaritmo de verosimilitud muestra un chi-2 equivalente a 56,470 y una Sig. o p-valor igual a 0,000, la cual permitió rechazar la Ho y se aceptar Ha, llegando a la conclusión que la conservación de documentos influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,511
Nagelkerke	,511
McFadden	,108

Según la tabla 18, se puede observar tras el análisis de Pseudo R de Cox y Snell que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la conservación de documentos en un 51.0%. y al aplicar Nagelkerke indicó que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la conservación de documentos en un 51.0%. Por lo tanto, se concluye que la ejecución apropiada de la conservación de documentos fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes.

Hipótesis específica 4:

Ho: El acceso documental no influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Ha: El acceso documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 19

Informe de ajuste de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	286,940			
Final	254,338	32,601	1	,000

En la tabla 19 según los resultados obtenidos el logaritmo de verosimilitud muestra un chi-2 equivalente a 32,601 y una Sig. o p-valor igual a 0,000, la cual permitió rechazar la Ho y se aceptó Ha, llegando a la conclusión que el acceso documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023

Tabla 20

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Cox y Snell	,338
Nagelkerke	,339
McFadden	,062

Según la tabla 20, se puede observar tras el análisis de Pseudo R de Cox y Snell se pudo concluir que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por el acceso documental en un 33.8%. y al aplicar Nagelkerke indicó que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por el acceso documental en un 33.9%. Por consiguiente, se concluye que la ejecución apropiada del acceso documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación los resultados han sido analizados en base a las variables teniendo como propósito determinar el grado de influencia; es así que en relación al objetivo principal, la cual fue determinar la influencia significativa de la gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 se obtuvo una significancia o p-valor igual a 0.000, siendo esto $<$ a 0.05 demostrando la existencia de influencia significativa en la calidad de los servicios académicos; sumado a ello mediante los resultados del Pseudo R² de Cox y Snell, se determinó que la calidad de los servicios académicos es explicada por el modelo de gestión documental en un 68.9% y según Nagelkerke se explica en un 69.0%. Donde se concluye que la gestión documental es un predictor para la calidad de los servicios académicos. Estos datos también se analizaron tras los resultados descriptivos donde de los 79 estudiantes encuestados el 64.56% (51) de los estudiantes consideraron la gestión documental como bueno y el 35.44 % (28) como regular; de igual manera la calidad de los servicios académicos según la percepción estudiantil se obtuvo un nivel alto con un 68.35 % (54) y el 31.6 % (25) considero en un nivel medio. Dichos resultados concuerdan con la de Chirinos (2019), quien determino la incidencia de la gestión documental en la calidad de atención a los usuarios, es así que a raíz de ellos resultados se alcanzó una sig. de 0.000 y un Pseudo R Nagelkerke equivalente a 0.833 es decir un 83.3% de influencia de la gestión documental en la calidad de atención precisando que si existe incidencia muy fuerte entre ambas variables; sumado a ello en los resultados descriptivos un 6,7% consideraron como buena la calidad de atención, un 83.3% lo considero como regular. También se encontró en otra investigación como de Baldeos (2021), quien en su estudio tras un análisis al determinar la relación de la gestión documental y estrategias administrativas, demostró en base a los resultados que con una muestra de 80 trabajadores el 54% considera a la gestión documental como deficiente y un 34 % la considera como regular, asimismo tras el análisis inferencial se llega a una correlación positiva alta según los valores de Spearman igual a 0,925 y con un nivel de sig. de 0,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que se infiere la existencia de una correlación entre las variables de estudio, demostrando así que la gestión documental permite realizar

mejoras administrativas mediante el reforzamiento de procesos orientadas al buen servicio al usuario. En la tesis de Becerra (2022) donde se determinó el grado de incidencia de la gestión documental en los usuarios externos, la cual según los resultados se obtuvo un porcentaje de 45,1% en gestión documental y un 61,2 % en relación a la calidad de servicio, sumado a ello se alcanzó un valor de Rho equivalente de 0,65 confirmando una relación significativa y favorable. Finalmente Infante (2019), en su estudio del estado de la documentación y su gestión, enfocadas en la clasificación, transparencia y acceso documental, en la cual sustenta mediante su enfoque cuantitativo a un 38% que es indispensable identificar las debilidades de la gestión documental con la finalidad de mejorar la archivística y consulta rápida de los documentos garantizando así la integridad y acceso inmediato en tiempo real de la información, la cual resulta eficiente para decisiones oportunas y un buen manejo documental en las organizaciones. En tal sentido, de lo descrito se puede inferir que mientras se mejore los procesos de gestión documental se mejorará la calidad de los servicios académicos y con ello se garantizará el óptimo manejo de la información fortaleciendo a la universidad en beneficio de todos los estudiantes.

De igual manera, sobre los resultados con respecto al primer objetivo permitieron determinar que la administración documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023, debido a que los resultados en el p-valor o significancia fue de 0.000 con un Chi2 de 39,417, demostrando así la influencia sobre la segunda variable. Y partir de lo obtenido en Pseudo R2 de Cox y Snell se pudo concluir que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 39.3%. Y a través del Pseudo R2 de Nagelkerke señalaron que esta variable es explicada en un 39.3%. Sumado a ello, tras los análisis descriptivos según la percepción de los estudiantes se observa que, el 30,4% (24) de estudiantes señalaron que el nivel de la administración documental es regular, el 69,6 % (55) considera que es bueno y en cuanto a la variable calidad de los servicios académicos obtuvo un nivel alto con un 68.35 % (54) y el 31.6 % (25) considero en un nivel medio. Por lo tanto, la ejecución apropiada de la administración documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los

estudiantes. De igual manera se halló en otras investigaciones de forma similar como la de Ramirez (2021) en la cual se determinó la relación entre la administración documental y la satisfacción del usuario donde los resultados a razón de la dimensión administración documental obtuvieron un $Rho=0,658$ y un p-valor o significancia equivalente a 0.000 evidenciando la presencia de una correlación de tipo moderada donde el 62% (62) usuarios consideraron la administración documental en un nivel alto de gran incidencia en la satisfacción al usuario. También se encontró en otra investigación como la de Becerra (2022) quien determinó la incidencia de la organización de documentos en la calidad del servicio al usuario externo en donde analizados los datos se determinó un $Rho=0,540$ y un p-valor o sig. de 0.000 indicando que las variables cuentan con una relación positiva, es así que se concluyó comprobando que existe una incidencia del 61% en la calidad de servicio brindada al usuario externo. En ese sentido según lo señalado se evidencia que existe incidencia de la administración documental en la calidad de los servicios ya que mediante los resultados planteados se puede inferir que la correcta administración tiene influencia con la calidad de servicios académicos aportando al buen servicio que se ofrece en la universidad.

Asimismo, sobre los resultados con respecto al segundo objetivo permitieron determinar que el ciclo de vida documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023, debido a que los resultados en el p-valor o significancia fue de 0.000 con un Chi^2 de 85,681, demostrando así la influencia significativa de la administración documental en la calidad de los servicios académicos. A su vez a partir de los valores de resultados de Pseudo R^2 de Cox y Snell se pudo inferir que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por el ciclo de vida documental en un 66.2%. y a través del Pseudo R^2 de Nagelkerke indicaron que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por el ciclo de vida documental en un 66.3%. Sumado a ello, tras el análisis de forma descriptiva según la percepción de los estudiantes se observa que, el 8,9% (7) de estudiantes señalaron que el nivel del ciclo de vida documental es malo, el 45,6 % (36) considera que es regular y el 45,6 % (36) considera que es bueno, y en cuanto a la variable calidad de los servicios académicos obtuvo un nivel alto con

un 68.35 % (54) y el 31.6 % (25) considero en un nivel medio. Por lo tanto, la ejecución apropiada del ciclo de vida documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes. En otras investigaciones similares como la de Medina (2019) en donde a la evaluación de los resultados de su indicador ciclo documental nos dio como resultado una relación de Rho de 0.557 con la calidad de servicio y una sig de 0.000; en dicho marco se hace mención que las dos variables se relacionan de manera positiva moderada y por lo tanto el ciclo de vida documental influye en la calidad de servicio. En ese sentido se puede concluir que según lo señalado anteriormente se evidencia que existe incidencia del ciclo de vida documental en la calidad de los servicios, sin embargo, el ciclo de vida documental es un proceso que se tiene que mejorar por parte del personal quien día a día lo emplea en sus labores administrativas con el propósito de brindar un buen servicio al estudiante.

Continuando con los resultados en referencia al tercer objetivo específico permitieron determinar que la conservación de documentos influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023, debido a que los resultados en el p-valor o significancia fue de 0.000 con un Chi² de 56,470, demostrando el nivel de influencia significativa de la administración de documentos en la calidad de los servicios académicos. A su vez a partir de los datos obtenidos de Pseudo R² de Cox y Snell se pudo concluir que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 59.8%. y mediante el Pseudo R² de Nagelkerke indicaron que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 59.9%. Sumado a ello, tras los resultados descriptivos según la percepción de los estudiantes se observa que, el 44,3%(35) de estudiantes señalaron que el nivel de la administración documental es regular, el 55,7 %(44) considera que es bueno, para la variable calidad de los servicios académicos obtuvo un nivel alto con un 68.35 % (54) y el 31.6 % (25) considero en un nivel medio. Por lo tanto, se concluye que la ejecución apropiada de la conservación de documentos fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes. En otra investigación como la de Ramirez (2021) quien se basó en

determinar la relación entre la conservación documental y la satisfacción del usuario donde a raíz de los datos obtenidos la dimensión conservación documental obtuvo un $Rho=0,576$ y un p-valor o significancia de 0.000 evidenciando así la existencia de una correlación moderada es así que se llegó a la conclusión de incidencia de la variable en un 46% en la satisfacción al usuario. También se encontró en otra investigación donde Medina (2019) que a la evaluación de los resultados de su indicador conservación documental nos dio como resultado un $Rho=0587$ y sig de 0.000 por lo que se determina una correlacionan moderada indicando que el ciclo de vida documental influye en la calidad de servicio. Por otra parte, Pecina (2018), sustenta que los estudiantes priorizan la calidad de servicios en las instituciones ya que según los resultados se evidencia una correlación positiva del 0.432. Por todo lo descrito se infiere que la conservación de documentos tiene incidencia en la calidad de servicios académicos, aportando a mejorar las medidas de protección de la información y la disposición de los documentos contribuyendo a la mejora de la entidad en el contexto de la calidad de servicio que se ofrece, generando impactos positivos en una organización una buena planificación y organización documental.

Finalmente, sobre lo obtenido con respecto objetivo específico cuatro permitieron determinar que el acceso documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma,2023, debido a que los resultados en el p-valor o significancia fue de 0.000 con un Chi^2 de 32,601, demostrando la existencia de influencia significativa de la administración documental en la calidad de los servicios académicos. A su vez a partir de los datos obtenidos de R^2 de Cox y Snell se pudo concluir que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 33.8%. y a través del Pseudo R^2 de Nagelkerke mostraron que la variable calidad de los servicios académicos es explicado por la administración documental en un 33.9%. Sumado a ello, tras resultados descriptivos según la percepción estudiantil se muestra que, el 35,4% (28) señalaron que el nivel de la administración documental es regular, el 1,3%(1) considera que es malo y el 63,3 %(50) considera que es bueno, y en cuanto a la variable calidad de los servicios académicos obtuvo un nivel alto con un 68.35 % (54) y el 31.6 % (25) considero en un

nivel medio. Por consiguiente, se concluye que la ejecución apropiada del acceso documental fue capaz de predecir la influencia significativa sobre la calidad de los servicios académicos en los estudiantes. De igual modo, se halló de forma similar en investigaciones como la de Medina (2019) es su investigación a la evaluación de los resultados de su indicador acceso documental nos dio como resultado un $Rho=0681$ y sig de 0.000 por lo que se determinó que se evidencia una correlacionan alta, demostrando así su influencia en la calidad de servicio. Por otro lado, en relación a la calidad Surdez et al (2018) sustentan que la calidad de servicio debe estar vinculada a una buena organización para poder lograr el alcance de los objetivos estratégicos asociadas a la transparencia administrativa y control en una organización la cual dependerá del buen manejo documentario y la disponibilidad de la información que se necesite. Por todo lo descrito se infiere que el acceso documental tiene incidencia sobre la calidad de servicios académicos, contribuyendo al buen servicio; sin embargo, se debe continuar contribuyendo a la mejora de estos.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Al ser comprobada la hipótesis se determinó que la gestión documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 siendo evidenciado en los resultados obtenidos y apoyados en los valores de pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y Nagelkerkey se logra inferir que la gestión documental es un predictor para la calidad de los servicios académicos.

Segundo:

En cuanto a la administración documental se puede afirmar que influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 siendo evidenciado en los resultados obtenidos y apoyados en los valores de pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y Nagelkerkey se logra inferir que la administración documental es un predictor para la calidad de los servicios académicos, considerada esta dimensión como alta y de mayor aceptación en la percepción estudiantil.

Tercera:

En cuanto a al ciclo de vida documental se puede afirmar influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 siendo evidenciado en los resultados obtenidos y apoyados en los valores de pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y Nagelkerkey se logra inferir que el ciclo de vida documental es un predictor para la calidad de los servicios académicos, considerada esta dimensión bajo la percepción estudiantil en un nivel de alto a regular, siendo necesario desarrollar acciones con el propósito de fortalecer y mejorar los procesos.

Cuarto:

En cuanto a la conservación de documentos se puede afirmar que influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de

administración en una universidad de Tarma, 2023 siendo evidenciado en los resultados obtenidos y apoyados en los valores de pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y Nagelkerkey se logra inferir que la conservación de documentos es un predictor para la calidad de los servicios académicos, considerada esta dimensión como alta según la percepción estudiantil garantizando una protección de la información y disposición de los documentos adecuados.

Quinto:

En cuanto al acceso documental se puede afirmar que influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 siendo evidenciado en los resultados obtenidos y apoyados en los valores de pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y Nagelkerkey se logra inferir que el acceso documental es un predictor para la calidad de los servicios académicos, considerada esta dimensión como alta según la percepción estudiantil contando con la información necesaria solicitada por los estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A la universidad, fomentar y fortalecer la gestión documental, con una organización adecuada, estandarizando procesos y planificando trabajos que garanticen el alcance de la misión y objetivos institucionales, para contribuir a la mejora del servicio administrativo brindado a estudiantes, docentes y usuarios que realizan diferentes trámites.

Segunda:

A los jefes de oficina, contribuir con la utilización de los recursos disponibles de la universidad que permitan aportar un control físico o sistemático de la información fomentando las buenas prácticas hacia todo el personal para la mejora educativa.

Tercera:

A los encargados del área de informática, desarrollar un sistema de gestión documental que permita automatizar actividades dentro de la organización, así como la agilización y ordenamiento del trámite documentario que mejore el ciclo documental desde el registro de un documento, seguimiento y atención respectiva reforzando así los trabajos administrativos y la calidad de atención a todos los estudiantes.

Cuarto:

A los coordinadores de las áreas, programar capacitaciones para que el personal administrativo conozca la forma correcta de fortalecer la calidad de servicios en el ámbito documental, para mejorar así las medidas destinadas a la protección adecuada de los documentos, su integridad, prolongando su uso y utilización y así contribuir y el logro al logro de los objetivos y procesos funcionales.

Quinto:

A los directores y jefes administrativos, proponer un ambiente para archivo central de su documentación implementando medidas necesarias para el control y acceso de la documentación, de forma digital o archivos centrales que faciliten la

búsqueda de información necesaria; a su vez contar con personal asignado para custodia de estos documentos quien mantendrá la confidencialidad y seguridad que se amerita.

Sexto:

A los futuros investigadores, aplicar el estudio en ámbitos similares enfatizando las dos variables de estudio de acuerdo a su necesidad y realidad de estudio con la finalidad de que cada institución sea adaptable a los cambios y modernización.

REFERENCIAS:

- Arias, J. L., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Ediciones Enfoques Consulting EIRL. <https://bit.ly/3rzmZ8d>
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Ediciones enfoques consulting (1) [Lhttp://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238](http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238)
- Atif, Manzoor. "Assessment Of Service Quality In Public Secondary Schools Of Punjab Based On Servqual Quality Determinants". International Journal of Research in Business Studies and Management, vol 2 <https://www.ijrbms.org/papers/v5-i3/5.pdf> 5, no. 3, 2018, pp. 31-41.
- Baldeon Romero, W. F. (2022). Planeamiento estratégico institucional y la calidad de los servicios académicos en la Unaat, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80668>
- Baldeos Lioo, Y. M. (2021). Estrategias administrativas y el sistema de gestión documental en la gerencia de infraestructura del gobierno regional de Lima [tesis de doctorado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3418162>
- Becerra Gavidia, J. A. (2022). Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes] <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508>
- Cano Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Dominio de las Ciencias, 4(1), 499-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Cabezas, E. D., Andrade, D., y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas. <https://bit.ly/2KVerVb>
- Cárdenas, T. N. Hernández, R, y Hernández, N. A. (2020). Prueba de hipótesis estadística con

Excel. Editorial Amat. <https://bit.ly/3gy04bG>

Cardona Cardona, Y. A. (2018). Apoyo al sistema de gestión documental y al proceso de correspondencia del departamento administrativo y financiero de la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN seccional Barrancabermeja. 11(1), 113-122 <https://repository.ucc.edu.co/items/2867b0e4-1f57-41d0-93d2-b75c2be5cf8/full>

Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. Horizonte de la Ciencia, 4(6), 67-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471>

Ceballos Bejarano, F. E., Rojas Nina, J. E., Cuba Pacheco, L. G., Medina Gamez, K. P., & Velazco Gonzales, A. R. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. Universidad Ciencia Y Tecnología, 25(108), 23-29. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/427>

Cerrillo, A., & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas: la transparencia por diseño. GAPP. Nueva Época(19), 6-16, SCOPUS. doi:DOI:10.24965/gapp.v0i19.10515 <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>.

Chavez Montejo, Y., & Perez Sousa, H. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación* (13), 222-227. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. 12(1), 100-132 <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>

Chirinos Terrazas, D. (2019). Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78553>

Delgado Diaz, A. N., & Gonzales Baca, D. O. (2022). Gestión documental y satisfacción del

usuario en una institución social en el distrito de Pueblo Libre, Lima–2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107910>

Díaz Jiménez, A., Olivera Batista, D., & Zamora Gómez, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad*, (47), 79-92. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402022000200079

Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Flores, P., Muñoz, L. y Sánchez, T (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Revista Perfiles*, 1(21), 1-8 <http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles21Art1.pdf> ok

Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta. edición). Editorial McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: Editorial McGrawHill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Infante Rosso, S. (2019). La clasificación documental y sus aportes a la gestión documental: transparencia y acceso a la información en Uruguay. *Information. Revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación*, 24(1), 61-82. <https://informatio.fic.edu.uy/index.php/informatio/article/view/220/218>

Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>

- Jayawardena, N. S. 2018. "Analyzing the service quality of private secondary schools in Sri Lanka from student`s perspective with special reference to a reputed private secondary school in Colombo," *Asian Journal of Empirical Research, Asian Economic and Social Society*, vol. 8(2), pages 78-89, February. <https://archive.aessweb.com/index.php/5004/article/view/4072/6347>
- Khanduri, Shailja (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*.(18), 40. <https://www.wseas.com/journals/bae/2021/a805107-1121.pdf>
- La Torre Sevilla, E. R. (2021). Gestión documental y el desarrollo institucional en una universidad nacional de Lima, [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Lima] 2021. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1918>
- Luna Flores, 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 maestría, Universidad Nacional de Tumbes] https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_b94e21c5a55b55400b3f93cad66c73b3
- Madrazo Suárez, T., Avila Rodríguez, M. Á., & Ulloa Paz, E. U. (2021). Gestión documental y archivo en la Universidad de Ciego de Ávila, logros y retos. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 9(2), 142-157. <https://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/1977>
- Martinez Suárez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista del archivo general de la nación*, 153-161. DOI: <https://revista.agn.gob.pe/ojs/index.php/ragn/article/view/125>
- Matraeva, L. V., Kaurova, O. V., Maloletko, A. N., & Vasiutina, E. S. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Calitatea*, 21(177), 77-85. <https://www.proquest.com/openview/9c445aa9633b5faf6a3243a2ce68b738/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1046413>

- Medina Cárdenas, S. I. (2019). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco-2017[Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4335>
- Molina, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p? *Pediatría Atención Primaria*, 19(76), 377-381. DOI: <https://scielo.isciii.es/pdf/pap/v19n76/1139-7632-pap-21-76-00377.pdf>.
- Montejo, Y. C., & Sousa, H. P. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 222-227. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>
- Montejo, Y. C., y Sousa, H. P. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 222-227. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287/297>
- Muñoz, J. (2018). Regresión ordinal y sus aplicaciones. [Informe, Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/handle/11441/77492>
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191-204. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis (5a. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Muñoz, F. J. C. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de documentación científica*, 42(4), e248-e248. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1054>
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145-146. <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>.
- Prada Rozas, O. N.. (2020). La gestión documental en el ámbito de la educación superior

universitaria. *Kallpay*, (3), 132-138.
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Kallpay/article/view/339>

Pecina, R., (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista Electrónica sobre ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6(11), 17-24.
<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>

Ramirez Milla, D. G. (2021). Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz–Ancash 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76194>

Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

Sáez, L. M. J. (2017). Investigación educativa. fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (enfoque práctico con ejemplos. esencial para tfg, tfm y tesis). Editorial UNED.
https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Sánchez, J., (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá.
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Schol Calle, L. (2017) Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI (Normas Legales, N° 14170. Diario Oficial El Peruano, 9 de agosto de 2017.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-modelo-de-gestion-documental-en-el-marco-del-decret-resolucion-no-001-2017-pcmsegdi-1551640-1/>

Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C., (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educ. Educ.* 21(1), 9-26.
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Riera, E. G. (2020). Sistema de gestión documental para la empresa Logikard. *Revista Odigos*, 1(3), 61-76. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/ro/article/view/371/184>

- Rodríguez Jiménez, A y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Roque, I. V., Godínez, C. L. I., & de Castro, A. F. (2021). La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad. *Anuario Ciencia en la UNAH*, 19(2). <https://rcta.unah.edu.cu/index.php/ACUNAH/article/view/1436>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica, y humanística. Ediciones de la Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3EkOHgx>
- Santana, A. (2017). Análisis cuantitativo: Técnicas para describir y explicar en Ciencias Sociales. Editorial UOC. <https://www.editorialuoc.com/analisis-cuantitativo>
- Sarmiento. P, Paredez, T. (2019) Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública, *Revista industrial Data Facultad de Ingeniería Industrial–UNMSM*, 22(1),95-112, DOI: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16529>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. In *HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19–24, 2020, Proceedings 22* (pp. 188-204). Springer International Publishing. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Suárez, E. (2020). Transparencia administrativa y gestión pública: entre la gestión documental y el acceso a la información. *Alcance*, 9(23),1-3.http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200001&script=sci_arttext&tlng=en
- Suárez, E. (2020). Transparencia administrativa y gestión pública: entre la gestión documental y el acceso a la información. *Alcance*, 9(23), 1-3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200001&script=sci_arttext&tlng=en

UCV. (2023). Guía de elaboración de trabajos contundentes

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Vega Chica, M. L., & Molina Mármol, G. A. (2018). Propuesta de un modelo para analizar y medir la percepción de la calidad de servicio en los programas de cuarto nivel. *INNOVA Research Journal*, 3(6), 118–135.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/566>

Veintimilla, J., Ney, M. G., & Sanchez, N. V. M. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383237>

Ventura-León, J. L. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956. <https://n9.cl/51y5m>

Villasana Arreguín, L. M, Hernández García, P., & Ramirez Flores, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18septiembre-diciembre),53- 78, <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/128/178>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1. <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Gestión documental y calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General: ¿Cómo influye la gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023??	Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023	Hipótesis General: La gestión documental influye significativamente en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023	Variable: Gestión documental			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rango
Problema Específico: ¿Cómo influye la administración documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023?? ¿Cómo influye el ciclo de vida documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023?? ¿Cómo influye la conservación de documentos en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023??	Objetivo Específico: Determinar la influencia de la administración documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 Determinar la influencia del ciclo de vida documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 Determinar la influencia de la conservación de documentos en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023	Hipótesis Específica: La administración documental influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 El ciclo de vida documental influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023 La conservación de documentos influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023	Administración documental	organización información procedimientos incorporación	1-4	Regular (17-39) Deficiente (40-62) Bueno (63-85) Escala: Politómica Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral En desacuerdo Totalmente desacuerdo
			Ciclo de vida documental	circulación registro estado seguimiento comunicación	5-9	
			Conservación de documentos	disposición legalidad integridad almacenamiento	10-13	
			Acceso documental	confiabilidad seguridad control	14-17	
			Variable: Gestión de los servicios			
			Fiabilidad	resolución de problemas tiempo conocimiento servicio	1-4	Regular (21-48) Deficiente (49-76) Bueno (77-105) Escala: Politómica Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral En desacuerdo Totalmente desacuerdo
			Sensibilidad	agilidad disposición	5-9	
			Seguridad	Confianza buen trato	10-12	
			Empatía	comunicación comprensión	13-16	

<p>¿Cómo influye el acceso documental y en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023?</p>	<p>Determinar la influencia del acceso documental en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023</p>	<p>El acceso documental influye significativamente en la calidad de servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>compromiso condición instalaciones equipos personal</p>	<p>17-21</p>	<p>Totalmente desacuerdo o</p>
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p>	<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</p>			
<p>• Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>• Nivel: explicativo</p> <p>• Enfoque: cuantitativo</p> <p>• Diseño de investigación: no experimental - transeccional, correlacional causal.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $X_1 \longrightarrow X_2$ </div> <p>Dónde: V1: variable gestión documental. V2: variable calidad de los servicios académicos. → : Nivel de influencia</p> <p>• Método: hipotético deductivo</p>	<p>Poblacion:98 estudiantes de Administración</p> <p>Muestra: 79</p> <p>Muestreo: Probabilístico, aleatorio</p>	<p>Variables: Gestión documental (x)</p> <p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Estructura: conformado por 17 ítems en relación a las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración documental • ciclo de vida documental • conservación de documentos • acceso documental <p>Calidad de los servicios académico (y) Instrumento: cuestionario Estructura: conformado por 21 ítems en relación a las dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • sensibilidad • seguridad • empatía • elementos tangibles 	<p>Para le procesamiento y análisis de los datos se utilizó el software IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)</p> <p>Estadística Descriptiva:</p> <p>Se utilizo para tablas, cuadros y gráficos estadísticos. Con Escala: Ordinal Politémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Neutral (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente desacuerdo (1) <p>Estadística Inferencial:</p> <p>Se utilizo para probar la hipótesis. A través de la regresión logística para determinar si existe influencia de una variable u otra aceptando o rechazando la hipótesis.</p>			

Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
Gestión documental	Es el logro de los resultados en la ejecución de cada proceso en la institución, es decir poner en marcha lo que se planifica durante la administración, permitiendo el manejo del flujo documentario mejorando la gestión de la información, su uso racional y adecuado, así como la administración de los recursos implicados en el flujo documentario, que implican la coordinación, ordenamiento de procesos, que constituye una base primaria para la calidad y desarrollo de las organizaciones. (Montejo y Sousa, 2021)	La gestión documental viene hacer una serie de actividades necesarios para a la organización, registro y el buen funcionamiento del flujo de información dentro del proceso de tramite documentario, las cuales se pueden desarrollar de manera sistémica y con la participación de personas en los procesos (Medina, 2019.), (Ramirez, 2021) y (Delgado y Gonzales, 2022).	Administración documental	organización información procedimientos incorporación	Escala: Ordinal Politómica Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)	Regular (17-39) Deficiente (40-62) Bueno (63-85)
			ciclo de vida documental	circulación registro estado seguimiento respuesta		
			conservación	disposición legalidad integridad almacenamiento		
			acceso	confiabilidad seguridad control		
Calidad de los servicios académicos	La calidad refleja un sistema de mejora continua, consiste en el cambio en la manera de organizar, evaluar, pensar y de sentir la educación para la optimización y alcance de los objetivos. Esta calidad es causante del progreso y desarrollo de sus estudiantes en un amplio grado de beneficios intelectuales, morales, emocionales y sociales. (Carrión, 2014)	La calidad de los servicios académicos son un conjunto de procesos, toma de decisiones y acciones para el logro de los objetivos, metas educacionales que permitan brindar servicios educativos de calidad a estudiantes, docentes y comunidad universitaria (Baldeón, 2022,) y (Narvaez, 2020)	Fiabilidad	resolución de problemas tiempo conocimiento servicio	Escala: Ordinal Politómica Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)	Regular (21-48) Deficiente (49-76) Bueno (77-105)
			sensibilidad	agilidad disposición		
			seguridad	confianza, buen trato,		
			empatía	comunicación comprensión compromiso condición		
			elementos tangibles	instalaciones equipos personal		

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL

Estimados estudiantes, el presente instrumento tiene por finalidad obtener información relacionada a la variable **gestión documental** en la Universidad, teniendo un carácter anónimo y confidencial. Se pide su sinceridad al responder cada pregunta y de antemano se agradece su participación que será de gran ayuda en la presente investigación.

Indicaciones: Se ha considerado la escala valorativa para cada pregunta, la cual debe ser marcada con un aspa (x), de acuerdo a la alternativa que considere conveniente.

1	2	3	4	5
totalmente desacuerdo	en desacuerdo	neutral	de acuerdo	totalmente de acuerdo

DIMENSIONES/ Preguntas		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL						
1	¿Considera usted que la universidad utiliza los recursos necesarios para optimizar el trámite documentario?					
2	¿Considera usted que le informan debidamente sobre cualquier trámite a realizar?					
3	¿Considera usted que la universidad cuenta con procedimientos para la presentación de documentos?					
4	¿Considera usted que los documentos recepcionados deben estar digitalizados en un sistema de gestión documental?					
CICLO DE VIDA DOCUMENTAL						
5	¿Considera Usted que el documento ingresado a la universidad posee una circulación rápida a las diferentes oficinas?					
6	¿Considera Usted que el documento que presenta tiene un numero único de recepción que le identifica?					
7	¿Considera usted que, al solicitar información del estado de un documento, es atendido con la información oportuna?					
8	¿Considera Usted que al hacer seguimiento y/o búsqueda de su documento, le proporcionan los datos y registros para ubicar su documento?					
9	¿La universidad comunica si su documento tiene algún tipo de observación?					
CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS						
10	¿Considera usted que La universidad garantiza la disposición de documentos que usted presenta?					
11	¿Considera Usted que el documento solicitado guarda la legalidad debida?					
12	¿Considera usted que los documentos tramitados en la universidad conservan su integridad física?					
13	¿Considera usted que los documentos más antiguos deben ser digitalizados?					
ACCESO DOCUMENTAL						
14	¿Considera usted que los documentos presentados a la universidad guardan la confidencialidad requerida?					
15	¿Considera Usted que los documentos presentados guardan la seguridad necesaria?					
16	¿Considera usted que la universidad cuenta con toda la información que usted necesita?					
17	¿Considera usted que la universidad debe contar con un archivo central para los documentos?					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS

Estimados estudiantes, el presente instrumento tiene por finalidad obtener información relacionada a la variable **calidad de los servicios académicos** en la Universidad, teniendo un carácter anónimo y confidencial. Se pide su sinceridad al responder cada pregunta y de antemano se agradece su participación que será de gran ayuda en la presente investigación.

Indicaciones: Se ha considerado la escala valorativa para cada pregunta, la cual debe ser marcada con un aspa (x), de acuerdo a la alternativa que considere conveniente.

1	2	3	4	5
totalmente desacuerdo	en desacuerdo	neutral	de acuerdo	totalmente de acuerdo

DIMENSIONES/ Preguntas		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	¿Los trabajadores de la universidad demuestran un sincero agrado al resolver los problemas y dudas que se les presenta?					
2	¿Los trabajadores de la universidad finalizan la atención al servicio en el tiempo establecido?					
3	¿Los trabajadores demuestran conocimientos actualizados constantemente?					
4	¿La universidad ofrece los servicios de manera oportuna?					
SENSIBILIDAD						
5	¿Los trabajadores de la universidad brindan un servicio rápido y puntual?					
6	¿Los trabajadores de la universidad muestran el tiempo necesario para atenderlos?					
7	¿Los trabajadores de la universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar ante cualquier problema?					
8	¿Los trabajadores de la universidad dan una atención oportuna y de manera coordinada?					
9	¿Los trabajadores de la universidad demuestran paciencia al brindar información?					
SEGURIDAD						
10	¿La manera de comportarse de los trabajadores que le atendieron le demuestra confianza a usted?					
11	¿Se siente usted seguro con los servicios que brinda la universidad?					
12	¿Los trabajadores de la universidad siempre demuestran respeto, cortesía y educación en el momento de la atención brindada?					
EMPATIA						
13	¿Los trabajadores de la universidad se comunican mediante distintos medios con los usuarios?					
14	¿Los trabajadores de la universidad comprenden las necesidades de su atención dispuestos a ayudar?					
15	¿Siente que la universidad está comprometida con usted cumpliendo con lo que ofrece?					
16	¿La universidad entiende su condición, le ayuda a entender los procedimientos a realizar?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
17	¿Las instalaciones de la universidad son adecuadas y debidamente acondicionadas?					
18	¿Los ambientes de la universidad son limpios y organizados para ofrecer un buen servicio?					

19	¿La universidad posee bienes (equipos y maquinas) óptimos para el servicio universitario?					
20	¿La universidad brinda acceso al uso de la tecnología en sus ambientes?					
21	¿El personal de la universidad es suficiente para los servicios brindados?					

Muchas gracias.

Anexo 04: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, Hilda Eva Marquez Cuadros estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “**Gestión documental y calidad de los servicios académicos en estudiantes de administración en una universidad de Tarma, 2023**”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la universidad.

Procedimiento

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

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

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, si 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 alcanzará 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)

Hilda Marquez Cuadros email: jaqui18229@hotmail.com

y docente Asesor Dr. Moran Ramos, Luis Daniel email: moramosl@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Lugar, Lima mayo del 2023

Anexo 05: Validez de instrumentos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): **Dra. EVA ELSA CONDOR SURICHAQUI**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en **Administración de la educación** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión documental y calidad de los servicios académicos en estudiantes de Administración en una universidad de Tarma, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.


Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Hilda Eva Marquez Cuadros

DNI:43638085

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Eva Elsa Cnds Surosteaguí
Grado profesional:	Maestría () Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN
Institución donde labora:	UNDA C.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI:	20885104
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable gestión documental
Autor (a):	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Gestión documental (Administración documental, Ciclo de vida documental. Conservación de documentos, Acceso documental)
Confiabilidad:	95%
Escala:	Politómica
Niveles o rango:	Regular (17-39), Deficiente (40-62), Bueno (63-85)
Cantidad de ítems:	Gestión documental: 17 ítems
Tiempo de aplicación:	10min

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable calidad de los servicios académicos
Autor (a):	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Calidad de los servicios académicos (Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad Empatía. Elementos tangibles
Confiabilidad:	Calidad de los servicios académicos:
Escala:	Politómica
Niveles o rango:	Regular (21-48), Deficiente (49-76), Bueno (77-105)
Cantidad de ítems:	Calidad de los servicios académicos: 21 ítems
Tiempo de aplicación:	10min

Firma del experto

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.revistaspaacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía


Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CONDOR SURICHAQUI EVA ELSA DNI 20885104	LICENCIADA EN EDUCACION - AREA PRINCIPAL DE FILOSOFIA - AREA SECUNDARIA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 22/03/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOIDES CARRIÓN PERU
CONDOR SURICHAQUI EVA ELSA DNI 20885104	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 11/11/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOIDES CARRIÓN PERU
CONDOR SURICHAQUI EVA ELSA DNI 20885104	MAESTRO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 24/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
CONDOR SURICHAQUI EVA ELSA DNI 20885104	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 13/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CONDOR SURICHAQUI EVA ELSA DNI 20885104	MAESTRA EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 24/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

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.revistaspaacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Nancy Karivel Cuyubamba Zavallos	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica ()	Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria y Gestión	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	
Nro. DNI:	54079175	
Firma del experto		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable gestión documental
Autor (a):	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Gestión documental (Administración documental, Ciclo de vida documental. Conservación de documentos, Acceso documental)
Confiabilidad:	95%
Escala:	Politómica
Niveles o rango:	Regular (17-39), Deficiente (40-62), Bueno (63-85)
Cantidad de ítems:	Gestión documental: 17 ítems
Tiempo de aplicación:	10min

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable calidad de los servicios académicos
Autor (a):	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Calidad de los servicios académicos (Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad Empatía, Elementos tangibles)
Confiabilidad:	Calidad de los servicios académicos:
Escala:	Politómica
Niveles o rango:	Regular (21-48), Deficiente (49-76), Bueno (77-105)
Cantidad de ítems:	Calidad de los servicios académicos: 21 ítems
Tiempo de aplicación:	10min


 Firma del experto

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.revistaspaos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

[Aplicativo](#) [Guía](#) x

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado


GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CUYUBAMBA ZEVALLOS, NANCY MARIVEL DNI 04079175	DOCTOR EN: CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIELALCIDES CARRIÓN PERU
CUYUBAMBA ZEVALLOS, NANCY MARIVEL DNI 04079175	LICENCIADO EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 23/05/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIELALCIDES CARRIÓN PERU
CUYUBAMBA ZEVALLOS, NANCY MARIVEL DNI 04079175	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 02/12/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIELALCIDES CARRIÓN PERU
CUYUBAMBA ZEVALLOS, NANCY MARIVEL DNI 04079175	MAESTRO EN EDUCACION TECNOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 10/12/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIELALCIDES CARRIÓN PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3830, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

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.revistaspaos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juana González Chacuz
Grado profesional:	Maestría () Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	UNTAO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	04010722
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable gestión documental
Autor (a):	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Gestión documental (Administración documental, Ciclo de vida documental. Conservación de documentos, Acceso documental)
Confiabilidad:	95%
Escala:	Politómica
Niveles o rango:	Regular (17-39), Deficiente (40-62), Bueno (63-85)
Cantidad de ítems:	Gestión documental: 17 ítems
Tiempo de aplicación:	10min

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable calidad de los servicios académicos
Autor (a):	Hilda Eva Marquez Cuadros
Objetivo:	Determinar la influencia de la Gestión documental en la calidad de los servicios académicos en estudiantes de en una universidad de Tarma, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad
Dimensiones:	Calidad de los servicios académicos (Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad Empatía, Elementos tangibles
Confiabilidad:	Calidad de los servicios académicos:
Escala:	Politómica
Niveles o rango:	Regular (21-48), Deficiente (49-76), Bueno (77-105)
Cantidad de ítems:	Calidad de los servicios académicos:21 ítems
Tiempo de aplicación:	10min



Firma del experto

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.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GONZALES CHAVEZ, JUANA TORIBIA DNI 04010722	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 15/07/87 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU
GONZALES CHAVEZ, JUANA TORIBIA DNI 04010722	LICENCIADA EN EDUCACION AREA PRINCIPAL DE LENGUAJE Y AREA SECUNDARIA DE MATEMATICAS Fecha de diploma: 18/05/88 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU
GONZALES CHAVEZ, JUANA TORIBIA DNI 04010722	MAESTRO EN EDUCACION MENCION INVESTIGACION Y TECNOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 28/01/03 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU
GONZALES CHAVEZ, JUANA TORIBIA DNI 04010722	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/07/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
GONZALES CHAVEZ, JUANA TORIBIA DNI 04010722	LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 06/07/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
GONZALES CHAVEZ, JUANA TORIBIA DNI 04010722	MAESTRO EN EDUCACION TECNOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 12/03/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU

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.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DOCUMENTAL	,113	79	,015
CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADEMICOS	,069	79	,200*
Administración documental	,187	79	,000
Ciclo de vida documental	,138	79	,001
Conservación documental	,226	79	,000
Acceso documental	,170	79	,000
Fiabilidad	,251	79	,000
Sensibilidad	,115	79	,011
Seguridad	,160	79	,000
Empatía	,114	79	,012
Elementos tangibles	,142	79	,000

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos de recolección

Variable Independiente: Gestión documental

Estadísticas de fiabilidad: Gestión documental

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,888	17

Variable dependiente: Calidad de los servicios académicos

Estadísticas de fiabilidad: Calidad de los servicios académicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,834	21



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN RAMOS LUIS DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN EN UNA UNIVERSIDAD DE TARMA, 2023", cuyo autor es MARQUEZ CUADROS HILDA EVA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN RAMOS LUIS DANIEL DNI: 40623464 ORCID: 0000-0002-8244-5390	Firmado electrónicamente por: MORAMOSL el 09- 08-2023 16:03:06

Código documento Trilce: TRI - 0632808