



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo de
una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gomez Pimentel, Diana Karolina (orcid.org/0009-0006-7880-9266)

ASESORES:

Dra. Ríos Ríos, Bona Alejandrina (orcid.org/0000-0003-1202-0749)

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su apoyo y motivación constante en el desarrollo de mis actividades y el progreso de mi profesión; a la Universidad César Vallejo, por permitirme haber formado parte de su gran familia y de este modo poder adquirir los conocimientos impartidos durante esta maestría; a los asesores, por su paciencia, consejos y guía para la elaboración de la presente tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023", cuyo autor es GOMEZ PIMENTEL DIANA KAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL DNI: 40769191 ORCID: 0000-0003-3210-9433	Firmado electrónicamente por: WVASQUEZMO el 08-08-2023 19:41:39

Código documento Trilce: TRI - 0644964



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOMEZ PIMENTEL DIANA KAROLINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GOMEZ PIMENTEL DIANA KAROLINA DNI: 72025808 ORCID: 0009-0006-7880-9266	Firmado electrónicamente por: DGOMEZP el 09-08- 2023 22:29:07

Código documento Trilce: INV - 1245525

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias de género	22
Tabla 2	Distribución de frecuencias de rango etario	22
Tabla 3	Distribución de frecuencias de años de servicio	22
Tabla 4	Distribución de frecuencias de área funcional	23
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la gestión documental	23
Tabla 6	Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión documental	24
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la calidad de servicio	25
Tabla 8	Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio	25
Tabla 9	Correlación entre las variables de estudio	27
Tabla 10	Correlación entre las variables gestión documental y la seguridad	27
Tabla 11	Correlación entre las variables gestión documental y la capacidad de respuesta	28
Tabla 12	Correlación entre las variables gestión documental y la fiabilidad	29
Tabla 13	Correlación entre las variables gestión documental y elementos tangibles	29
Tabla 14	Correlación entre las variables gestión documental y empatía	30

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Diagrama del diseño de investigación	17

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal demostrar la correspondencia de la gestión documental calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; siendo un estudio de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental, para la cual se ha tomado en cuenta una muestra de 132 personas de una población de 200 servidores públicos; se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, tipo escala de Likert, para la recolección de datos; se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y la confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables. También, se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman para establecer el grado de correlación, determinándose que existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio para el usuario externo, pues de acuerdo al coeficiente de correlación de $\rho = .795$ con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$). Se concluye que un sistema de gestión documental es primordial en una institución, ya que redundará en una mejor logística documental, lo que a su vez mejorará la calidad del servicio a los usuarios.

Palabras clave: archivos públicos, administración pública, documentación.

ABSTRACT

The main objective of this study was to demonstrate the correspondence between document management and quality of service to the external user of a public entity for pension purposes, Lima 2023; being a basic study, correlational and non-experimental design, for which a sample of 132 people from a population of 200 public servants was taken into account; the survey technique and the questionnaire instrument, Likert scale type, were used for data collection; content validity was performed by expert judgment and reliability by Cronbach's Alpha statistic for the two variables. Also, Spearman's Rho statistic was used to establish the degree of correlation, determining that there is a significant relationship between document management and the quality of service for the external user, since according to the correlation coefficient of $\rho = .795$ with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$). It is concluded that a document management system is essential in an institution, since it will result in better document logistics, which in turn will improve the quality of service to users.

Keywords: public archives, public administration, documentation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las administraciones públicas de varios países están obligadas a simplificar el acceso de los ciudadanos a los distintos procedimientos que solicitan, y para este fin respalda sus procesos con instrumentos tecnológicos que agilizan o disminuyen el tiempo de realización de los citados procesos a través de documentos electrónicos y así, construir un trámite documentario efectivo y eficaz con el fin de brindarle a los usuarios el acceso oportuno a los servicios públicos; emplear políticas sobre el uso de documentos electrónicos, modelos y adecuadas prácticas internacionales (Catalá y Penalva, 2020).

A pesar de que el avance de la tecnología a nivel mundial puede beneficiar a la gestión documental, muchos organismos gubernamentales aún utilizan documentos en papel. Ahora bien, la deficiente prestación de servicios públicos, debido a la ausencia de un adecuado procedimiento de gestión de documentos, ha generado que los cinco países con menos confianza en su gobierno sean Perú con 16%, Costa Rica con 14%, Paraguay con 13%, Honduras con 11% y Ecuador con 10% (Latinobarómetro 1995-2020). Contar con una buena gestión documental es una necesidad de la ciudadanía ya que si no tienen que lidiar con procesos complicados y dilatados en la atención; así mismo, es una prioridad para que las instituciones públicas establezcan objetivos en sus políticas públicas a fin de mejorar el servicio al usuario (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, 2019).

En el Perú, mediante la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017 PCM/SEGDI se planteó un modelo de gestión documental para hacer frente al desafío de la gestión documental, el cual estaba orientado a la optimización de procesos. Sin embargo, hasta ahora, no ha habido una reducción importante de los costos ni del tiempo asociados a la gestión de documentos. Aquel año, con el Decreto Legislativo N° 1310-2017 el Perú se comprometió con la digitalización, poniendo al país en el camino de la gobernanza digital. Huamán y Zamudio (2020) indicaron que, a pesar de los esfuerzos, hubo inconvenientes durante la pandemia. En esta época, las instituciones públicas debieron tomar acciones para implementar el trabajo remoto y enfrentarse a nuevos desafíos como atender solicitudes con expedientes incompletos, adaptación de los empleados a la nueva modalidad de trabajo y otras condiciones que afectan a la gestión documental.

Es preciso mencionar que, en una institución pública con fines previsionales, como en toda entidad de gobierno, se evidencia en la documentación que protege en su archivo, no obstante, hasta el año 2021 no había un área responsable de la gestión documental, por lo tanto, no existía un procedimiento de archivo adecuado y los documentos de gestión no se procesaban como era necesario (Resolución de Gerencia General, 2021). Año tras año, los documentos emitidos por cada zona, equipo u oficina eran almacenados por ellos mismos sin los debidos procedimientos y en ambientes inadecuados por falta de espacio. El resultado, ampliación de los procedimientos administrativos que conducen a retrasos en los trámites y, por ende, a la incomodidad de los beneficiarios.

Por consiguiente, se propone como problema principal: ¿cuál es la correspondencia que existe entre la gestión documental (GD) y la calidad de servicio (CS) al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023? De igual modo los problemas específicos tomados en cuenta son: (a) ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la GD y la fiabilidad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023?; (b) ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la GD y la seguridad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023?; (c) ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la GD y la capacidad de respuesta en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023?; (d) ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la GD y la empatía en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023? y (e) ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la GD y los elementos tangibles en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023?

La investigación de acuerdo con Fernández-Bedoya (2020) se justifica de manera teórica, debido a que proporciona acceso a leyes, normas, teorías que se aplican en torno a las variables y que sustentan esta investigación. Por la justificación metodológica ya que esta investigación puede ser útil para futuros investigadores por los aspectos metodológicos que contiene, el desarrollo de instrumentos de recopilación que serán validados por los expertos y que facilitarán la recolección de información, haciendo más accesible su uso en otros estudios. Y práctica, porque podemos asegurar que los resultados de este estudio nos permitirán demostrar que las variables propuestas guardan relación, lo que serán

muy útiles para toma de decisiones de los administradores de la entidad como para futuras investigaciones.

Entonces, en cuanto al objetivo general se busca lo siguiente: demostrar la correspondencia que existe entre la GD y la CS al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. Los objetivos específicos son: (a) demostrar la correspondencia que existe entre la GD y la seguridad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; (b) demostrar la correspondencia que existe entre la GD y la capacidad de respuesta en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; (c) demostrar la correspondencia que existe entre la GD y la fiabilidad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; (d) demostrar la correspondencia que existe entre la GD y los elementos tangibles en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023 y (e) demostrar la correspondencia que existe entre la GD y la empatía en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023.

Teniendo en cuenta los objetivos ya expuestos se tiene la siguiente hipótesis general: existe correspondencia entre la GD y la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. Así mismo las hipótesis específicas serían: (a) existe correspondencia entre la GD y la efectividad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; (b) existe correspondencia entre la GD y la seguridad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; (c) existe correspondencia entre la GD y la capacidad de respuesta en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; (d) Existe correspondencia entre la GD y la empatía en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023 y (e) Existe correspondencia entre la GD y los elementos tangibles en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios nacionales encontramos el de Garay (2022) quien demostró el vínculo entre la gestión documental de los gobiernos locales y la calidad general de los servicios brindados. La indagación utilizó métodos cuantitativos, de tipo básico, no experimentales, transversales y correlacionales. Se consideró una muestra de 30 empleados del Gobierno Local del Callao y se les aplicó dos cuestionarios validados, se empleó el Alfa de Cronbach, para la fiabilidad, la que confirmó una credibilidad superior. Dichos instrumentos mostraron valores de $p < 0,05$ y $r = 0,615$, por lo que se concluye que la correlación es un medio positivo significativo, donde la gestión de documentos es fundamental para conseguir índices de calidad superiores en el servicio público.

Por su parte, Chávez (2022) identificó una conexión entre la importancia del servicio y la gestión documental para las personas que asisten al seguro integral de salud. La investigación fue básica, descriptiva y correlacional, utilizando métodos cuantitativos, no experimentales y transversales. Consta de un censo de 120 usuarios. Se utilizó el instrumento tipo encuesta como método para recopilar la información el cual fue debidamente validado. Se obtuvo que el 36,7% de los entrevistados manifestaron que el proceso documental es defectuoso, y el 47,5% indicó que la calidad de los servicios es moderada. Con base en el coeficiente Rho de Spearman ($r = 0,832$; $p < 0,05$), se encontró una conexión importante entre la calidad del servicio y la gestión documental, para los usuarios que se atienden en el seguro integral de salud.

Así mismo, Tejada (2022) describió de qué manera la gestión de documentos se asocia con los servicios públicos en las entidades administradas localmente. El diseño para este estudio fue tipo básica, descriptiva-relativa, cuantitativa y no experimental. La muestra se ajustó a 145 funcionarios, empleó la encuesta como herramienta para recabar información y el cuestionario como instrumento, el cual fue previamente validado. El producto de la investigación expuso que el 47% de los encuestados manifiesta que la gestión documental es de nivel regular, y el 59% que la calidad del servicio al usuario también lo es. Con base en el coeficiente Rho de Spearman ($r = 0,808$) se evidencia que hay una correspondencia directa pragmática e importante entre las variables.

Por otro lado, Chirinos (2019) demostró que la gestión documental incide en la calidad de atención al público de la Sociedad de Beneficencia de Lima. La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, de tipo básica y correlacional. Se utilizó el instrumento tipo encuesta como método para recopilar la información el cual fue debidamente validado. El cuestionario fue aplicado a 60 servidores de la entidad, de los cuales el 48,3% manifestaron que la gestión documental es poco eficiente, y el 83.3% que la calidad del servicio es moderada. Con base en el Pseudo R Nagelkerke =,833, nivel de significancia bilateral de 0.000 y una bondad de ajuste de 1000 se encontró que hay una incidencia fuerte entre ambas variables, en ese sentido, determina que la relación es significativa.

Por otro lado, Ramírez (2021) en su estudio buscó demostrar si la gestión de documentos tiene vínculo con la complacencia del usuario de las unidades de COFOPRI Huaraz. Para el estudio se utilizó un diseño descriptivo, correlacional y no experimental. El censo fue realizado a 100 empleados, los cuales respondieron a un cuestionario que ha sido validado. Los resultados expusieron que el 35% indica que la gestión documental es de nivel bajo y el 39% que es de nivel moderado; además el 57% manifiesta que la complacencia del usuario también lo es. En consecuencia, el estudio muestra los valores $\rho=0,698$ y $p \text{ valor} < 0,01$, lo que evidencia una correspondencia directamente positiva y significativa, de grado moderado entre las variables.

Así mismo, el estudio de Luna (2020) tuvo como objetivo determinar cómo la gestión documental (GD) mejoró los servicios a los usuarios de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, utilizando métodos cuantitativos, un diseño no experimental, alcance descriptivo - Correlación. Se utilizaron encuestas como método de recolección de datos y cuestionarios estructurados en escala de Likert como herramienta para la medición. La GD es de nivel regular, con base en los resultados, alrededor del 46,5%, dando como resultado un nivel moderado de atención al usuario, el índice es del 52,4%; su significancia es confirmada por el Rho de Spearman de 0,612, que confirma una correspondencia moderada y positiva; sin embargo, no existe conformidad completa del usuario, no está a la altura de sus expectativas.

Mientras tanto, Meza (2018) en su estudio buscó demostrar el vínculo entre la satisfacción de los usuarios y la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Huari. Para este estudio se utilizó un enfoque mixto, es decir, diseño cuantitativo y cualitativo, no experimental, descriptivo correlacional. Se utilizaron encuestas como herramienta para la recopilación de información y cuestionarios estructurados, los cuales fueron realizados a 92 usuarios, el cual había sido validado por expertos. El producto del estudio evidenció que el 57.6% de los encuestados considera que la gestión documental es de nivel moderado, y el 33.7% manifiesta que la satisfacción del usuario es baja. En consecuencia, con base en el coeficiente Rho de Spearman ($r=0,838$), se evidencia que ambas variables están directamente relacionadas.

En el ámbito global, se han efectuado diversas indagaciones relacionadas con las variables consideradas en esta investigación. Entre ellos, Pacheco et al. (2019) investigaron el impacto de implementar un sistema documental en la calidad de aseguramiento en un laboratorio clínico correspondiente a un nosocomio público. Los investigadores trazaron diez indicadores de calidad, que fueron evaluados pre y post aplicación del sistema. Se realizó un análisis de 4.727 atenciones médicas en la postura inicial y 3.359 solicitudes después de su aplicación. Se observó que el Índice de Calidad (IC) disminuyó del 11,2% al 6% tras la aplicación del sistema documental. Para determinar la significación de las diferencias entre estos valores pre y post implementación, se utilizaron valores de Chi cuadrado (X^2) y las diferencias se estimaron significativas cuando $p<0,05$. Los resultados llevaron a concluir que la funcionalidad del sistema de calidad es crucial para el avance y la prestación de servicios en laboratorios clínicos. Asimismo, se destacó que un sistema documental adecuado e integrado es un instrumento para el desarrollo posterior de la estructura. Los dos sistemas son complicados e interrelacionados, siendo su armoniosa relación la clave para una gestión exitosa.

En su estudio, Espinosa y Parra (2020) evaluaron la gestión del servicio al cliente y su aportación al aumento de la calidad. La investigación se efectuó en el Cantón Chone, Provincia de Manabí (Ecuador). Este estudio se basa en un análisis descriptivo con enfoque cuantitativo, cualitativo y de campo. Como herramientas para la compilación de datos se hizo uso de instrumentos de observación directa y encuestas a una muestra de 382 usuarios. El producto de la investigación evidencia

que sólo el 19% indica que el servicio es bueno y el 70% que la gestión documental es regular. Desde el enfoque del cliente, el fruto del estudio determinó que la facilidad y la funcionalidad de las instalaciones, la intervención adecuada en asuntos económicos, la formación de los empleados, la afabilidad, la integridad y rapidez en la gestión documental se consideraron altamente satisfactorios en la calidad del servicio recibido. Concluyeron que una prestación oportuna de servicio al cliente aumentará la calidad en la Cooperativa Chone Ltda.

Del mismo modo, Riyanto (2017) llevó a cabo un estudio con el objetivo de establecer la correspondencia entre la calidad del servicio y la complacencia del usuario. Para ello, utilizó el método de investigación de encuesta con un enfoque descriptivo asociativo. La población de investigación consistió en 2.719 clientes de la sucursal de PDAM Cibadak, y se tomó una muestra de 96 encuestados mediante un muestreo probabilístico por conglomerados. Las técnicas de recopilación de datos se basaron en cuestionarios para evaluar las variables, utilizando una escala ordinal. Los instrumentos fueron sometidos a pruebas de fiabilidad y validez. Los datos obtenidos fueron analizados de forma descriptiva y asociativa. Los resultados revelaron que el 50% de los entrevistados manifestó que la calidad del servicio era de nivel moderado. Mediante la prueba de Rho Spearman, se demostró que existe una relación suficientemente fuerte entre la complacencia del cliente y la calidad del servicio, con un coeficiente ($\rho=0.667$), lo que indica que un aumento en la calidad del servicio también conlleva a un aumento en la satisfacción del cliente.

Del mismo modo, Silva et al. (2021) en su estudio tuvo como finalidad revisar la correspondencia entre la calidad del servicio, la complacencia y la fidelidad del usuario, para lo cual emplearon un procedimiento de investigación denominado “estudio de caso”. El enfoque de esta indagación es exploratorio y descriptivo, incluyendo el grado de correlación entre dos o más variables. La encuesta fue la herramienta aplicada para la compilación de datos, cuyo censo se efectuó a una muestra de 129 empleados. Los resultados evidencian que, desde la perspectiva del grado de calidad del servicio, la complacencia del cliente es del 67% y la fidelización del cliente es del 64%. Se encontraron correlaciones positivas altamente significativas basadas en los coeficientes Rho de Spearman para la variable calidad del servicio con la complacencia ($r = 0,820$) y la fidelidad del cliente

($r = 0,803$), lo que confirma que la calidad del servicio tiene correspondencia positiva con la complacencia del cliente y la fidelización del cliente.

Por otro lado, Paredes y Santos (2022) realizaron un estudio en Ecuador para demostrar la calidad, en los hospitales del sistema de seguro social, respecto al servicio que ofrecen y su efecto en la complacencia de los asegurados. El modelo SERVPERF se empleó como instrumento para cuantificar la calidad en la prestación de sus servicios, en base a las siguientes dimensiones: tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad. Para comprobar la satisfacción de los hospitales del IESS se realizó una encuesta a 384 asegurados que habían utilizado los servicios médicos del sistema de seguridad social en Guayaquil en el primer trimestre de 2021. Los resultados mostraron que el 34% de la población estaba en desacuerdo con relación a la calidad de la prestación de servicios de los hospitales del seguro social. Según el coeficiente Rho de Spearman ($r = 0,880$; $p < 0,05$), se encontró una fuerte correlación entre la calidad y la complacencia del asegurado con los servicios médicos recibidos.

Luego de presentar los estudios nacionales e internacionales, se evidencian las teorías de las variables del estudio; así como, sus definiciones. En la gestión documental, se consideró la teoría del modelo Records Continuum, que se ha utilizado como base teórica en estudios de gestión de documental tanto en papel como electrónicos; se define como un sistema unificado y consistente en procesos administrativos desde la creación de documentos (y antes de la creación en el diseño de sistemas de trámite documental) hasta la preservación del documento y su uso como documento. Tiene muchas ventajas sobre el modelo de ciclo de vida del documento y, en particular, muestra que las mejores prácticas están detrás de la integración de documentos, registros y gestión de archivos. El modelo combinó las ocho etapas del concepto del ciclo de vida del documento en cuatro etapas: creación, clasificación, planificación y mantenimiento, y uso de la información (Upward, 1996).

La gestión documental debe ser considerada como un grupo de actividades agrupadas para formar procesos, esto permite que la organización que crea los procedimientos de envío se concentre en los resultados que desea lograr al procesar la documentación. En general, fiables, completos y accesibles, siempre que se regule su conservación, el sistema en el que está contenido (Crespo, 2019).

Asimismo, Triana et al. (2018) argumentaron que la gestión documental es entendida como un conglomerado de reglamentos, métodos y competencias aplicables a la gestión de documentos desde la creación hasta el almacenamiento permanente. También se considera un área administrativa responsable de la inspección efectiva y sistematizada del origen, admisión, conservación, empleo y destrucción de registros, incluido el proceso de inclusión y mantenimiento en forma de documentación, información y evidencia de actividad organizacional. Cerrillo y Casadesús (2018) enfatizan que la gestión documental debe comprenderse más allá de los controles internos para asegurar que el usuario tenga disponible la información pública, preservando su legitimidad, integridad, localización y aprovechamiento.

Soria y Díaz (2020) por su parte, la define como las normas prácticas y técnicas relacionadas con la gestión documental creada en una entidad. Esto incluye procesos de restauración de datos, almacenamiento y organización del ciclo de vida, y fases de retención y seguridad. Un sistema de gestión de documentos (DMS) viabiliza el acceso adecuado a la información, organiza grandes conjuntos de información, previene que los datos se dupliquen y la información se restaure; así mismo, facilita todas las etapas del ciclo de documentación protege la precisión e inviolabilidad de la información a través de controles sistemáticos (Pérez et al., 2021). Así mismo, el propósito principal es crear comprobaciones sistemáticas en cada fase del ciclo de mantenimiento de registros de documentos. Los registros de la organización atraviesan cinco etapas: recepción inicial, distribución, uso, mantenimiento y eliminación. Tener en consideración estas fases ayuda a determinar los pasos indispensables que se deben tomar en cuenta para organizar debidamente la documentación organizacional relacionada con la prestación del servicio (Mojapelo, 2020).

Según Stewart y Ken (2020) el sistema de gestión documental (SGD) es responsable de las fases de creación, acceso, conservación, almacenamiento, protección y eliminación de documentos, optimización de registros y establecimiento de políticas de gestión de documentos. Así mismo, consideró que las organizaciones que han implementado el SGD están mejor equipadas para manejar registros generados interna y externamente y que éstas operan a un nivel más alto en términos de eficiencia y eficacia que aquellas que todavía no lo

implementan. Por otro lado, Ayaz y Yanartaş (2020) manifestó que la gestión documental es una prioridad para abordar por las instituciones públicas, esta herramienta les permite mejorar los procesos realizados en cada servicio, lo cual asegura calidad, optimización de recursos, eficiencia y disminución de costos.

Para la gestión documental es indispensable una base de datos ordenada, un seguimiento estricto del cumplimiento de las normas y protocolos, y una revisión y controles regulares (Pysarenko et al., 2019). Por su parte, Ab Aziz et al (2019), manifestó que, para facilitar el acceso de los registros en las tareas, procedimientos o servicios de la entidad, es necesario que éstos se jerarquicen y prioricen según su importancia en los procesos de gestión. El sistema de gestión de documentos se deriva de una secuencia de fases, desde la creación de documentos hasta la estructuración del trabajo en los sistemas de archivo de cada área. Para lograr un mejor método de gestión documental es necesario un enfoque sistemático para la organización. (Bykova y Kukarina, 2019).

Las ventajas de la gestión documental se enfocan en procedimientos efectivos que satisfagan los requerimientos de la entidad, asegurando una gestión óptima de la información y un uso razonable de los recursos institucionales en relación de la seguridad del sistema (Ab Aziz et al., 2019). El beneficio del SGD es la reducción del tiempo en el proceso y la administración de la información, lo que permite un rápido acceso y extracción de documentos, por lo que recibir, almacenar y compartir documentos es una prioridad (Abbasova, 2020). Para acrecentar los servicios a los ciudadanos, la gestión documental se convierte en el instrumento adecuado, y la transformación digital es un soporte indispensable para la misma (Ab Aziz et al., 2020 y Zainal & Husin, 2020).

En el escenario reglamentario para la gestión documental, el Estado es responsable de proporcionar confianza y salvaguardar los documentos a través de la Ley N° 27444, Ley General de Procedimiento Administrativo, modificada por la Ley N° 31465 de 4 de mayo de 2022, cuyo objetivo es cambiar la recepción de documentos digitales y la redacción de propuestas. En el Decreto Legislativo N° 1310-2016, se adopta acciones administrativas complementarias en cuanto a la conexión de los sistemas de manejo de documentos en los organismos públicos y define procedimientos para que mediante la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (PIDE) se realice el intercambio de documentos digitales entre

organismos, cuya entidad a cargo es la Secretaría de Gobierno Digital. El Modelo de Gestión Documental forma un marco basado en componentes interrelacionados para determinar la política y el propósito de la gestión documental, y asigna la obligación de su puesta en marcha y sostenimiento, lo que facilita la automatización, la localización, la preservación y el uso, y compartir de información entre diversos sistemas de información de los organismos públicos (D.L. N° 1310- 2016).

Se ha considerado a Lunasco (2017) quien ha definido cinco dimensiones para la gestión documental, tal como se detalla a continuación: la primera dimensión es la clasificación de documentos, se considera a la actividad de dividir o separar documentos según sus similitudes, disparidades y relaciones para su organización. Por su parte, García (2019) refiere a la tipificación de documentos según características predefinidas, independientemente del soporte, acceso y tipo de comunicación; la segunda dimensión es la descripción documental la cual según Lunasco (2017) radica en especificar las peculiaridades de los documentos recepcionados y continuar con el ciclo instaurado. Esta reseña trata de las fases que preceden a la clasificación y orden de la documentación. Para García (2019), es parte esencial del conocimiento necesario para resolver problemas específicos de acuerdo con un conjunto organizado. Esto está determinado por los detalles de los atributos del documento en sus diversos procesos.

La valoración documental es la tercera dimensión, para Ferriol (2008, como se citó en Lunasco, 2017) esta es la etapa de archivo, donde se estudian y definen los valores primordiales y complementarios de un conjunto de documentos, para ello se establecen las condiciones de acceso, transferencia, preservación o supresión total o parcial. El propósito inmediato para el cual la institución creó el documento, es considerado el valor primario, el cual puede ser fiscal, legal, administrativo y contable; y el valor secundario, es de interés para los investigadores de datos retrospectivos. Esto se logra mediante el uso de un valor inmediato o primario. Se pueden definir de la manera habitual: informativos e históricos. Según Martínez (2021), este proceso posibilita la identificación de toda una serie de documentos y con ello su valor informativo, histórico, social o cultural, así como su traslado, conservación final o supresión total o parcial, es decir, conservación y control de la gestión de documentos en las instituciones.

Como cuarta dimensión tenemos a la gestión electrónica, Lunasco (2017) afirma que ha evolucionado la gestión de documentos electrónicos, que básicamente se delimita como un sistema de procesamiento de documentos en una entidad que concierne imágenes con su información textual asociada. Indudablemente, el avance tecnológico ha aumentado el alcance y la celeridad de almacenamiento y recuperación. Según Duque (2015) la gestión electrónica permite el uso de dispositivos digitalizados para realizar las actividades que ofrece la gestión documental mediante la conversión de documentos impresos a formatos electrónicos; software de procesamiento y recuperación; y las bases de datos que permiten su almacenamiento.

El control de acceso es la quinta dimensión, para ello Lunasco (2017) afirmó que el propósito es vigilar el acceso de los usuarios y constatar que los equipos de la institución ejecuten las normas de seguridad que han sido implantadas para evitar amenazas en el ingreso y egreso de información. Díaz y González (2020) afirman que se deben establecer procedimientos según la norma ISO 15489 tanto para documentos tradicionales como electrónicos; y un análisis de riesgo detallado para cada serie de documentos aplicable a los metadatos de seguridad de cada tipo de documento. Los formularios de acceso y seguridad deben firmarse a través de un mecanismo de revisión periódica.

La sexta dimensión es el control físico y la conservación, al respecto Lunasco (2017) indica que los servicios de archivos deben contar con planes para la preparación ante desastres y la gestión y restauración de todos los registros que puedan ser afectados por dichos eventos imprevisibles. Díaz y González (2020) afirman que el control físico es un trabajo realizado por expertos, que también es un estudio de las necesidades y recursos de la organización para aclarar los requisitos normativos. Se analizan factores de riesgo relacionados con documentos y personal; asimismo, la conservación se muestra como una condición de almacenamiento adecuada para evitar el deterioro de las series documentales producidas por una organización.

Para la variable calidad del servicio, se tomó en cuenta el modelo SERVPERF (service performance) planteado por Cronin y Taylor (1992) para evaluar la percepción de los clientes sobre dicha variable. A diferencia del modelo SERVQUAL (service of quality), que se basa en comparar las expectativas del

cliente con las apreciaciones del servicio recibido, SERVPERF se concentra exclusivamente en las percepciones del servicio, sin tomar en cuenta las expectativas previas. En este enfoque, los clientes evalúan directamente la calidad del servicio utilizando las dimensiones proporcionadas, sin realizar comparaciones con sus expectativas. Este método tiene como objetivo evitar la confusión entre la satisfacción y las actitudes del cliente, un problema que puede surgir cuando se utilizan medidas basadas en la diferencia entre expectativas y percepciones, como ocurre en el modelo SERVQUAL. El modelo SERVPERF ha demostrado ser una herramienta más eficiente y precisa para medir la calidad del servicio, ya que simplifica el proceso de valuación al reducir el número de elementos a considerar y se enfoca en la percepción real del servicio por parte de los clientes.

La calidad de servicio es la estimación y percepción que hace el usuario del estado del servicio, lo que significa que no existen errores en la prestación de servicios; se establece como una ideología general la cual es indispensable comunicar a todos los usuarios de la organización. De acuerdo con esta aseveración, la calidad debe existir todos los días y debe ser distribuida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta los operadores de servicio. (Yoon y Cheon, 2020). Así mismo, de acuerdo con Li y Shang (2020) el valor del servicio puede identificarse como la evaluación por parte de los ciudadanos de la utilidad global, tanto beneficios públicos como ganancias personales del servicio de administración electrónica.

Ahora bien, Ahmad et al. (2020) determinan que todos los elementos de la unidad son de vital importancia para obtener la calidad general de la organización. La calidad del servicio está determinada por la complacencia del cliente. Un cliente estará satisfecho si obtiene todo lo que esperaba y más. Un alto nivel de servicio trae beneficios significativos para la organización en términos de participación de mercado, productividad, costos, motivación de los empleados, ventaja competitiva y fidelidad y captación de nuevos clientes. En ese sentido, la calidad del servicio debe considerarse en la estrategia primordial de toda organización (Alzoubi et al., 2020). La definición de servicio es diferente para cada individuo, debido a las características heterogéneas, intangibles y perecederas de los servicios, es un concepto amplio e incierto en términos de producción y consumo. No existe una definición única, sin embargo, la calidad del servicio puede entenderse como la

valoración global que hace el cliente de un determinado servicio, así como en cuanto el servicio cumple y satisface sus expectativas (Pakurár et al., 2019).

De acuerdo con Nguyen et al. (2018) la calidad del servicio se basa en iniciativas que conducen a una satisfacción acorde a las solicitudes de los usuarios de acuerdo con sus expectativas de un producto o servicio, utilizando instrucciones de proceso y mediciones adecuadas para definir el servicio, logrando los estándares establecidos. Por otro lado, Mihail et al. (2021) determinan que la calidad del servicio se estructura de tal manera que todos los miembros de la unidad participen, y que se necesita una atención individual, la cual es brindada por los empleados de acuerdo con las metas institucionales con el fin de cumplir con las exigencias de los beneficiarios. Así mismo, Zouari y Abdelhedi (2021) afirman para estimar el nivel de calidad se han utilizado indicadores como atención, agilidad, consideración, cortesía, rapidez, cordialidad, resolución de conflictos y comunicación efectiva; lo que permite ofrecer a los usuarios una prestación de servicio con un nivel de alta calidad.

Para medir la variable se ha tomado en cuenta el modelo multivariado desarrollado por Parasuraman et al. (1991, como se citó en Araujo y Lopez, 2022) el cual está basado en la percepción del usuario, se detalla las siguientes dimensiones: La fiabilidad, como primera dimensión, se entiende como el bienestar del usuario en relación con los servicios recibidos en condiciones seguras, discretas y protegidas durante todo el proceso de atención. Al momento de prestar servicios, la profesionalidad y la puntualidad son factores esenciales para determinar la calidad del servicio. Por otra parte, Paredes (2020) señala que la confiabilidad aumenta cuando los servicios se entregan a tiempo o menos, sin errores y la atención adecuada a los inconvenientes o exigencias de los usuarios.

Capacidad de respuesta como segunda dimensión, está determinada por el capital humano indispensable para la prestación del servicio, lo cual garantiza que los servicios se presten de manera oportuna, eficiente y en las mejores condiciones. Así mismo, está relacionada con los profesionales o personas encargadas de brindar el servicio, por lo que es fundamental crear soportes básicos para los usuarios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). Postura que apoya McColl-Kennedy et al. (2019) ya que manifiesta que, para brindar una experiencia satisfactoria al cliente, una empresa debe tener los recursos necesarios y

apropiados, tales como recursos humanos competentes, conocimiento sólido del servicio, habilidades de comunicación efectiva y habilidades de resolución de conflictos, de esta manera ayuda a los clientes a recibir servicios en un corto plazo, lo que supera las expectativas del cliente y asegura una mejor calidad de atención.

La tercera dimensión es la seguridad, se refiere a las aptitudes y características de los empleados para retransmitir certeza a los usuarios sobre la decisión de comprar un bien o servicio. Para generar confianza en el cliente, es de suma importancia que el colaborador refleje nivel de conocimiento, habilidades sociales, seriedad, honestidad e integridad. Así mismo, para atender los inconvenientes suscitados en la prestación de servicios, es de suma importancia que el empleado cree la sensación de confianza en el usuario. La ausencia de dudas o riesgos, ya sean financieros, legales o físicos, brindan seguridad; así mismo, es conveniente que la comunidad demuestre un interés real por las necesidades del cliente, lo que brindará mayor satisfacción (Castro et al., 2020).

La empatía, es la cuarta dimensión, es la capacidad del empleado para reconocer los sentimientos y emociones de los usuarios desde una perspectiva social, para crear un sentimiento de menor dependencia del individuo, para mostrar características de la situación o contexto. La empatía tiene como objetivo brindar una atención individualizada y placentera, está directamente relacionada con la seguridad y es indispensable crear un compromiso por parte del trabajador para cumplir con los requisitos del usuario (Oliveira et al., 2020). Los elementos tangibles, como quinta dimensión, está determinada por lo que los usuarios pueden visualizar y percibir; es decir incluye infraestructura, equipos, materiales, recursos de información y recursos humanos, es de suma importancia que esta percepción sea positiva respecto a la calidad de atención (Castillo et al., 2020). Con el objetivo de brindar seguridad a los usuarios, las instalaciones deben estar en buenas condiciones tales como limpieza, orden, buena presencia del personal, entre otros, los cuales ayudarán a garantizar al usuario, el confort ofrecido del servicio (Arifine et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación de tipo básica apunta a un conocimiento más íntegro gracias al entendimiento de los aspectos primordiales de los sucesos, relaciones o hechos observables formadas por los seres (Esteban, 2018). Por su parte, Arias y Covinos (2021), muestran que el tipo de investigación no aborda cuestiones inmediatas, por el contrario, sirve de fundamento teórico para otras investigaciones. Este estudio es de tipo básico y no significa la aplicación práctica de este conocimiento. Es de nivel relacional, la cual se caracteriza por la integración de diversos puntos de vista, conceptos y actividades presentadas por los investigadores con el objetivo de descubrir, comprender, sensibilizar y reorganizar el conocimiento en una perspectiva sociocultural y antropológica, diversa y dinámica (Andrade, 2020). Así mismo, se ha tomado uso del método hipotético-deductivo pues incluye la formulación de una hipótesis, la derivación lógica de la hipótesis y la posterior comprobación empírica (Lwin, 2019).

El paradigma que se aplicó a este estudio es positivista, porque se basa en que los modelos matemáticos brindan insumos para organizar, asociar y analizar los datos de la investigación, la realidad es objetiva, la relación sujeto-objeto es de independencia, los investigadores se acercan al objeto con una actitud neutral y buscan las causas de los fenómenos sociales cuantificando y midiendo variables. El rigor científico viene determinado por la validez y fiabilidad de las herramientas utilizadas (Husam y Pius, 2020) El enfoque es cuantitativo, porque mediante la recopilación y la observación de datos se respondieron a las preguntas y se demostraron las hipótesis propuestas; así mismo, se evaluaron variables y herramientas de investigación mediante estadística descriptiva e inferencial (Ñaupas et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

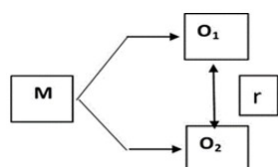
Es diseño no experimental, con base en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), estas investigaciones se realizan sin intervención directa del investigador, sin manipulación de variables, eventos, fenómenos o contextos ya ocurridos o se dieron en su contexto natural. Además, los datos de este estudio se recopilaron en un punto en el tiempo, lo que los convierte en transversal (Muyembe, 2019). En este

estudio, la información del trabajador se recolectó una sola vez aplicando la herramienta sin interferir o modificar el escenario analizado. Por otro lado, el estudio fue correlacional porque el propósito de los estudios de correlación es investigar el vínculo entre variables y determinar si hay una relación tal como se propuso originalmente en un entorno particular (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

A continuación, se presenta el diagrama que representa este diseño:

Figura 1

Diagrama del diseño de investigación



Dónde:

M : 200 servidores públicos de una entidad pública con fines previsionales O1 : Gestión documental

r : Correspondencia entre variables. Coeficiente de correlación.

O2 : Calidad de atención al usuario

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable gestión documental

Definición conceptual

Se utiliza para gestionar el flujo de todo tipo de documentos dentro de una organización, para poder recuperar información de ellos, determinar cuánto tiempo se deben conservar los documentos y eliminar documentos que ya no se necesitan. normas técnicas y prácticas que aplican principios de racionalidad y economía para asegurar que los documentos más valiosos se conserven indefinidamente (Intriago y Villavicencio, 2019).

Definición operacional

La gestión documental, hace referencia a los procesos que acompañan a la gestión de documentos en una entidad pública con fines previsionales, de acuerdo con Lunasco (2017) se ha operativizado bajo 6 dimensiones, que abarca la clasificación

documentaria, descripción documentaria, valoración documentaria, control de acceso, gestión electrónica y, control físico y conservación. Se midió por un cuestionario de tipo escala ordinal de Likert, el cual según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consiste en una serie de afirmaciones o enunciados sobre un tema específico, y para cada afirmación, los encuestados indicaron su grado de acuerdo o desacuerdo, se utilizó cinco puntos en la escala y cada respuesta del encuestado se codificó con un valor numérico (ver anexo 1).

3.2.2 Variable calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad de servicio es la estimación que hace el usuario del estado del servicio, lo que significa que no existen errores en la prestación de servicios; se establece como una ideología general la cual es indispensable comunicar a todos los usuarios de la organización. De acuerdo con esta aseveración, la calidad debe existir todos los días y debe ser distribuida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta los operadores de servicio (Yoon y Cheon, 2020).

Definición operacional

De acuerdo con Parasuraman et al. (1991, como se citó en Araujo y López, 2022) la operacionalización de la calidad de servicio se divide en cinco componentes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se midió por un cuestionario de tipo escala ordinal de Likert, el cual según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consiste en una serie de afirmaciones o enunciados sobre un tema específico, y para cada afirmación, los encuestados indicaron su grado de acuerdo o desacuerdo, se utilizó cinco puntos en la escala y cada respuesta del encuestado se codificó con un valor numérico (ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población está constituida por todos los casos que cumplen ciertos criterios, para esta investigación se consideró a 200 servidores públicos de una entidad pública con fines previsionales. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión, los funcionarios que fueron partícipes de este estudio tuvieron las siguientes características: personal de supervisión u operativos para los procesos de mesa de partes, archivo y notificaciones, del cual 60% serán mujeres y el 40% serán varones, con una antigüedad laboral mayor a 1 año bajo la modalidad de

contratación CAS, SERVIR o Locación de Servicio. Así mismo, de acuerdo al criterio de exclusión, quienes no formaron parte del estudio fueron aquellos funcionarios con antigüedad laboral menor a un año, personal inactivo por vacaciones, despido o renuncia y los que no desearon participar del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.2 Muestra

De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se considera muestra a un subgrupo característico de la población, sobre la que se recopiló la información necesaria, la muestra estuvo compuesta por 132 (ver anexo 2) servidores públicos, se procedió a utilizar la fórmula para poblaciones finitas propuesta por Aguilar (2005, como se citó en Silerio et al., 2019).

3.3.3 Muestreo

Durante el procedimiento de muestreo, se realizaron distribuciones estratificadas proporcional para definir las unidades de muestreo para cada área; para ello se utilizó el procedimiento planteado por Hernández y Carpio (2019) quien indica que la asignación del tamaño del estrato se determina en función a la proporción de la población que este estrato representa, tal como se evidencia en el cuadro 2 (ver anexo 2).

3.3.4 Unidad de análisis

La presente indagación tuvo como grupo de estudio a los funcionarios de la Unidad Funcional de Gestión Documental de una entidad pública con fines previsionales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Este estudio se realizó bajo la técnica de encuesta, recopilación que se orienta exclusivamente a individuos y suministra información acerca de sus opiniones, acciones o percepciones centrándose en interrogantes preestablecidas con una secuencia lógica y un sistema de respuesta entrelazado; la cual se utilizó para medir las variables gestión documental y calidad de servicio al usuario (Pandey y Pandey, 2015).

Instrumento

Como herramienta se utilizó los cuestionarios planteados por Lita García Navarro (2019) para cada variable; el cual se adaptó de acuerdo con los indicadores y dimensiones de las variables presentadas al estudio. Las preguntas fueron

cerradas, de tipo ordinal, escalas tipo Likert el cual según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consiste en una serie de afirmaciones o enunciados sobre un tema específico, y para cada afirmación, los encuestados indicaron su grado de acuerdo o desacuerdo, se utilizó cinco puntos en la escala y cada respuesta del encuestado se codificó con un valor numérico, lo que permitió cuantificar las respuestas y analizar estadísticamente los resultados (ver anexo 3).

Validación

La validez que se utilizó en este estudio corresponde a la validez de contenido, la cual revela el dominio de contenido específico de la variable medida (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Estuvo definido por el juicio de expertos, tres profesionales comprometidos con la investigación y familiarizados con la gestión pública, quienes evaluaron la herramienta y la aprobaron para su uso (ver anexo 4).

Confiabilidad

Se empleó el alfa de Cronbach, indicador de consistencia en la escala, el cual tuvo un valor de 0.856 para la variable gestión documental y 0.897 para calidad de servicio; dichos valores fueron superiores al 0.81, de acuerdo con Griethuijsen et al. (2014, citado en Keith, 2018) por lo que se determinó la confiabilidad del instrumento para evaluar la relación entre los ítems (ver anexo 5).

3.5. Procedimiento

Se realizó coordinaciones vía telefónica con los jefes de cada área de la Unidad funcional de gestión documental de una entidad con fines previsionales y se les explicó el objeto de estudio, se solicitó el correo electrónico de los servidores y se envió una encuesta de google forms, en el cual se les solicitó su consentimiento para ser parte del estudio. Posteriormente se hizo uso del programa Microsoft Excel y SPSS Statistics para procesar la información obtenida y finalmente se analizaron los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Según Sánchez et al. (2018) el proceso implicó organizar la información recopilada para un análisis detallado y descriptivo que permitió describir, caracterizar e interpretar los datos obtenidos a través de una encuesta. Se emplearon herramientas como Excel para almacenar la base de datos y posteriormente IBM SPSS STATISTICS 26 para realizar análisis estadísticos inferenciales y

descriptivos. Esto les permitió comparar las variables y examinar cómo estas y sus dimensiones influyeron en los resultados de la encuesta.

Para evaluar las relaciones y significancia entre las variables, aplicaron una estadística no paramétrica conocida como el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la interpretación de los resultados se justificó en las pautas establecidas por Akoglu (2018). Mediante este enfoque, pudieron poner a prueba las hipótesis generales y validar herramientas específicas en relación con los objetivos de su investigación.

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se consideró lo establecido por Palencia y Ben (2013), el cual desarrolla cuatro principios éticos primordiales, pilares de las normas de conducta ética para la investigación: principio de beneficencia, los resultados obtenidos permitieron a los administradores tomar decisiones a fin de realizar más eficientes los procesos; principio de no maleficencia, se garantizó que la información proporcionada no iba a ser utilizada en contra; principio de justicia: los colaboradores tuvieron un trato equitativo e imparcial; y principio de autonomía, antes de iniciar con la encuesta se les consultó su disposición para participar del estudio. Así mismo, se ha respetado los derechos de autor, por lo que toda información recabada fue debidamente citada de acuerdo con la 7ma edición de la norma APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos de información general

Tabla 1

Distribución de frecuencias de género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mujer	79	59.8
	Hombre	53	40.2
	Total	132	100.0

De la información expuesta en la tabla 1, se demuestra que, del personal estudiado, el 59.8% son mujeres y el 40.2% son hombres de una entidad pública con fines previsionales.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de rango etario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 20 a 30 años	53	40.1
	Entre 31 a 40 años	57	43.2
	Entre 41 a 50 años	14	10.6
	Mas de 50 años	8	6.1
	Total	132	100.0

De acuerdo con la tabla 2, en la unidad funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales, la edad del 43.2% de los encuestados oscila entre los 31 y 40 años, mientras que el 40.1% tienen entre 20 y 30 años, así mismo, sólo el 10.6% tienen entre 41 y 50 años, y el 6.1% más de 50 años.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de años de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 1 a 5 años	84	63.6
	Entre 6 a 10 años	35	26.5
	Entre 11 a 20 años	13	9.9
	Total	132	100.0

Según lo descrito en la tabla 3, un gran número de los encuestados de la unidad funcional de gestión documental, tienen entre 1 y 5 años de servicio en la entidad con un índice del 63.6%, mientras que el 26.5% tiene entre 6 a 10 años de servicio y sólo el 9.9% representa al personal con años de servicio que oscilan entre los 11 y 20 años.

Tabla 4
Distribución de frecuencias del área funcional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Archivo	75	56.8
	Mesa de partes	8	6.1
	Notificaciones	49	37.1
	Total	132	100.0

De acuerdo con la tabla 4, en la Unidad funcional de gestión documental el 76.8% de los encuestados pertenecen al área de archivo, mientras que el 37.1% pertenece al área de notificaciones y sólo el 6.1% a mesa de partes.

4.1.2. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 5
Distribución de frecuencias de la gestión documental

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29-65	71	53,8
	Regular	66-105	35	26,5
	Eficiente	106-145	26	19,7
	Total		132	100,0

Según los datos expuestos en la tabla 5 se evidencia que el 53.8% de los encuestados de la unidad funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales, manifiestan el nivel deficiente de la gestión documental, el 26.5% refiere que es regular, y solo el 19.7% refiere que es eficiente. En ese sentido, se infiere que la gestión documental muestra una tendencia negativa según la percepción del personal encuestado en dicha unidad funcional.

Tabla 6*Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión documental*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Clasificación documentaria	Deficiente	5-11	69	52.3
	Regular	12-18	38	28.8
	Eficiente	19-25	25	18.9
Descripción documentaria	Deficiente	4-8	58	43.9
	Regular	9-14	43	32.6
	Eficiente	15-20	31	23.5
Valoración documentaria	Deficiente	6-12	62	47.0
	Regular	13-21	44	33.3
	Eficiente	22-30	26	19.7
Gestión electrónica	Deficiente	5-9	72	54.5
	Regular	10-17	34	25.8
	Eficiente	18-25	26	19.7
Control de acceso	Deficiente	5-9	65	49.2
	Regular	10-17	45	34.1
	Eficiente	18-25	22	16.7
Control físico y conservación	Deficiente	4-8	59	44.7
	Regular	9-14	48	36.4
	Eficiente	15-20	25	18.9

Según la información detallada en la tabla 6 se evidencia que en la totalidad de las dimensiones la reincidencia de los datos se muestra en el nivel deficiente, la valoración porcentual va desde el 43.9% (descripción documentaria), 44.7% (control físico y conservación), 47.0% (valoración documentaria), 49.2% (control de acceso) y 52.3% (clasificación documentaria). También, se advierte que la menor reincidencia de los datos se halla en el grado eficiente con estimaciones que van desde el 16.7% en lo que respecta a la dimensión control de acceso, 18.9% referido a las dimensiones clasificación documentaria y control físico y conservación, además 19.7% en cuanto a las dimensiones valoración documentaria y gestión electrónica. Así mismo, el 23.5% respecto a la descripción documentaria.

Por último, los resultados obtenidos al analizar las dimensiones estudiadas manifiestan una estructura parecida en relación con los rangos presentados por la variable de gestión documental, de acuerdo a la apreciación de los colaboradores que forman parte de la unidad funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales en el año 2023.

Tabla 7*Distribución de frecuencias de la calidad de servicio*

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21-47	72	54,5
	Medio	48-76	48	36,4
	Alto	77-105	12	9,1
	Total		132	100,0

De acuerdo a la información expuesta en la tabla 7, se logra observar que el 54.5% de los encuestados considera que la calidad de servicio en una entidad previsional es baja. Por otro lado, el 36.4% del personal estudiado tiene una percepción de nivel medio en cuanto a la calidad de servicio. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje, el 9.1% de los encuestados, indica que la calidad de servicio es alta.

Por consiguiente, se infiere que la calidad de servicio en una entidad pública con fines previsionales en el presente año muestra una tendencia negativa según la percepción de los encuestados pertenecientes a la unidad funcional de gestión documental.

Tabla 8*Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Bajo	4-8	52	39.4
	Medio	9-14	69	52.3
	Alto	15-20	11	8.3
Capacidad de respuesta	Bajo	4-8	51	38.6
	Medio	9-14	70	53.0
	Alto	15-20	11	8.3
Fiabilidad	Bajo	4-8	63	47.7
	Medio	9-14	62	47.0
	Alto	15-20	7	5.3
Elementos tangibles	Bajo	5-9	68	51.5
	Medio	10-17	51	38.6
	Alto	18-25	13	9.8
Empatía	Bajo	4-8	47	35.6
	Medio	9-14	68	51.5
	Alto	15-20	17	12.9

Los datos detallados en la tabla 8 revela que, respecto a la dimensión de seguridad de la calidad de servicio, el 39.4% de los encuestados considera que el nivel es bajo, mientras que el 52.3% lo califica como medio. Únicamente un pequeño porcentaje, el 8.3%, percibe que esta dimensión es de nivel alto. Por lo tanto, se puede aseverar que existe una inclinación negativa en la percepción de esta dimensión. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 38.6% de los encuestados expresa que el nivel es bajo, el 53.0% lo ve como nivel medio, y solo el 8.3% lo considera de nivel alto. Así, se evidencia una inclinación negativa en la percepción de esta dimensión.

Basándonos en la información de la tabla 8, en lo que respecta a la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio, el 38.6% de los encuestados considera que el nivel es bajo, en tanto que el 53.0% lo evalúa como nivel medio. Solo un reducido porcentaje, el 8.3%, percibe que esta dimensión es de nivel alto, lo que sugiere una tendencia negativa en la percepción de esta dimensión. En relación con la dimensión de elementos tangibles, el 51.5% de los encuestados afirma que el nivel es bajo, el 38.6% lo describe como nivel medio y solo el 9.8% considera que esta dimensión es de nivel alto. De manera similar, se observa que, en cuanto a la dimensión de empatía, el 35.6% señala que el nivel es bajo, el 51.5% lo percibe como nivel medio, y solo el 12.9% considera que esta dimensión es de nivel alto. Esto indica una inclinación negativa en la distribución de los datos, según la percepción de los encuestados pertenecientes a la unidad funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales.

4.2. Resultados inferenciales

Para medir las relaciones y significancias, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una estadística no paramétrica, cuyos resultados fueron interpretados considerando lo que establece Akoglu (2018).

Objetivo general

Demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

Por consiguiente, se proponen las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables gestión documental y la calidad de servicio son independientes.

H₁: Las variables gestión documental y la calidad de servicio presentan correlación.

Tabla 9

Correlación entre las variables de estudio

		Calidad de servicio
Gestión documental	Coeficiente de correlación	,795**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

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

Según los datos expuestos en la tabla 9, al comprobar que el valor de significación bilateral es menor que el punto crítico (0.05) establecido en este estudio de investigación, se concluye que la hipótesis nula general es rechazada. Por lo tanto, se puede inferir que existe una relación positiva y significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio en una entidad pública con fines previsionales en Lima 2023. Además, esta relación es muy fuerte, como se evidencia por el p-valor de 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de 0.795.

De la misma manera que brindamos información relacionada con los objetivos generales del estudio, continuamos presentando y analizando los resultados del procesamiento de datos que se corresponden directamente con los objetivos específicos de este estudio.

Primer objetivo específico

Demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la seguridad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

Por consiguiente, se proponen las siguientes hipótesis:

H₀: La variable gestión documental y la dimensión seguridad son independientes.

H₁: La variable gestión documental y la dimensión seguridad presentan correlación.

Tabla 10

Correlación entre las variables gestión documental y la seguridad

		Seguridad
Gestión documental	Coeficiente de correlación	,684**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

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

Con base en los datos expuestos en la tabla 10, se puede inferir que en relación con la primera hipótesis específica, se ha demostrado que el valor de significancia bilateral calculado es menor que el punto crítico (0.05) establecido en el trabajo de investigación. Por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Esto significa que existe una correlación positiva, significativa (p -valor=0.000) y fuerte (ρ =0.684) entre la gestión documental y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio.

Segundo objetivo específico

Demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

Por consiguiente, se proponen las siguientes hipótesis:

H₀: La variable gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta son independientes.

H₁: La variable gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta presentan correlación

Tabla 11

Correlación entre las variables gestión documental y la capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta
Gestión documental	Coeficiente de correlación	,662**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

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

Por otro lado, en relación con la segunda hipótesis específica, se ha verificado que el valor de significancia bilateral calculado es menor que el punto crítico (0.05) establecido en el estudio de investigación, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva, significativa (p -valor=0.000) y fuerte (ρ =0.662) entre la gestión documental y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Tercer objetivo específico

Demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la fiabilidad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

Por consiguiente, se proponen las siguientes hipótesis:

H₀: La variable gestión documental y la dimensión fiabilidad son independientes.

H₁: La variable gestión documental y la dimensión fiabilidad presentan correlación.

Tabla 12

Correlación entre las variables gestión documental y la fiabilidad

		Fiabilidad
Gestión documental	Coefficiente de correlación	,777**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

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

En relación con la tercera hipótesis específica, se ha comprobado que el valor de significancia bilateral calculado es menor que el punto crítico (0.05) establecido en este estudio de investigación, lo que lleva a la conclusión de que la tercera hipótesis nula es rechazada. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva, significativa (p-valor=0.000) y muy fuerte ($\rho=0.777$) entre la gestión documental y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio.

Cuarto objetivo específico

Demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

Por consiguiente, se proponen las siguientes hipótesis:

H₀: La variable gestión documental y la dimensión elementos tangibles son independientes.

H₁: La variable gestión documental y la dimensión elementos tangibles presentan correlación

Tabla 13

Correlación entre las variables gestión documental y elementos tangibles

		Elementos tangibles
Gestión documental	Coefficiente de correlación	,697**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

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

Respecto a la cuarta hipótesis específica, al comprobar que el valor de significancia bilateral es inferior que el punto crítico (0.05) establecido en este estudio, se

concluye que la cuarta hipótesis nula es rechazada. Por consiguiente, se puede afirmar que existe una correlación positiva, significativa (p -valor=0.000) y fuerte ($\rho=0.697$) entre la gestión documental y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio.

Quinto objetivo específico

Demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la empatía en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023

Por consiguiente, se proponen las siguientes hipótesis:

H₀: La variable gestión documental y la dimensión empatía son independientes.

H₁: La variable gestión documental y la dimensión empatía presentan correlación

Tabla 14

Correlación entre las variables gestión documental y empatía

		Empatía
Gestión documental	Coeficiente de correlación	,707**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

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

Por último, con respecto a la quinta hipótesis específica, se ha comprobado que el valor de significancia bilateral calculado es menor que el punto crítico (0.05) establecido en el trabajo de investigación, lo que llevó al rechazo de la quinta hipótesis nula. Por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva, significativa (p -valor=0.000) y muy fuerte ($\rho=0.707$) entre la gestión documental y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en una entidad pública con fines previsionales ubicada en Lima en el año 2023.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al demostrar la correspondencia entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023, se halló que el valor (p calculado= 0,00051735) < (p tabular= 0.05), mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman. Lo que nos hace inferir que existe una correspondencia entre ambas variables. Apoyándonos en Bykova y Kukarina (2019) quienes denominan que el sistema de gestión de documentos se deriva de una secuencia de fases, desde la creación de documentos hasta la estructuración del trabajo en los sistemas de archivo de cada área y que para lograr un mejor método de gestión documental es necesario un enfoque sistemático para la organización.

Así como en Li y Shang (2020) quienes determinan que el valor del servicio puede identificarse como la evaluación por parte de los ciudadanos de la utilidad global, tanto beneficios públicos como ganancias personales del servicio de administración electrónica. Además, que el 53.8% de los encuestados manifiesta que la gestión documental en la entidad pública con fines previsionales es deficiente y el 54.5% que la calidad del servicio es baja. Podemos presumir que a medida que la gestión documental se realice de manera eficiente, se lograrán mayores niveles de calidad total en el servicio al público. Con base a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, se demuestra que hay correspondencia entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales en Lima.

Estos resultados son corroborados por Garay (2022) quien determina que la correspondencia entre ambas variables es positiva significativa ($r=0.615$) donde la gestión de documentos es fundamental para conseguir índices de calidad superiores en el servicio público. Así mismo, en el estudio Chávez (2022) los resultados indicaron que la gestión documental es deficiente y la calidad de servicio es regular, en ese sentido, considerando el coeficiente Rho de Spearman ($r=0.832$) se encontró una conexión significativa entre la calidad del servicio y la gestión documental de los usuarios del seguro integral de salud. Al respecto, de acuerdo a lo referido previamente y al estudiar los resultados, confirmamos que un sistema de gestión documental es primordial en una entidad, ya que redundará en una mejor logística documental, lo que a su vez mejorará la calidad del servicio a los usuarios.

En relación con el primer objetivo específico se pudo demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la seguridad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se halló que el valor (p calculado= 0.00059622) < (p tabular= 0.05). Lo que nos da entender que existe correspondencia entre la gestión documental y la dimensión seguridad. Esto quiere decir que a medida que el personal refleje nivel de conocimiento, habilidades sociales, honestidad e integridad creará confianza en el usuario lo que mejorará la percepción del mismo en relación con la prestación de servicios, ya que de acuerdo al 52.3% de los encuestados el nivel de seguridad es medio y el 39.4% manifiesta que es bajo.

En base a lo expuesto, y fundamentado en Pérez et al. (2021) quienes indican que la gestión documentos facilita todas las etapas del ciclo de documentación y protege la precisión e inviolabilidad de la información a través de controles sistemáticos, y en Ahmad et al. (2020) lo cuales determinan que todos los elementos de la unidad son de suma importancia para obtener la calidad general de la organización, y que un cliente estará satisfecho si obtiene todo lo que esperaba y más; se rechaza la hipótesis nula, se demuestra que existe correspondencia entre la gestión documental y la dimensión seguridad en una entidad pública con fines previsionales en Lima.

Estos resultados fueron confirmados por Paredes y Santos (2022), quienes encontraron en su estudio una relación positiva muy fuerte entre seguridad y satisfacción; esto quiere decir, la confianza del usuario en el proveedor, la seguridad de los empleados y la percepción del usuario sobre el personal debidamente capacitado. Así mismo, por Riyanto (2017) quien determinó en su estudio como un nivel alto de calidad del servicio que se proporciona en la compañía de agua potable tiene efecto sobre la satisfacción del cliente; así como la valoración de los encuestados sobre la seguridad del servicio; sin embargo, el manejo insuficiente de la información y el bajo conocimiento técnico del personal representan desventajas para lograrlo, por lo que no se puede garantizar un rápido y preciso servicio. Al respecto, de acuerdo a lo descrito previamente y al estudiar los resultados, confirmamos que es de suma importancia que el servidor público cree sensación de confianza en el usuario en la prestación de servicios.

En relación al segundo objetivo específico se pudo demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se pudo encontrar que el valor (p calculado= 0.00016641) < (p tabular= 0.05). Lo que nos da entender que existe correspondencia entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta. McColl-Kennedy et al. (2019) manifiesta que, para brindar una experiencia satisfactoria al cliente, una empresa debe tener los recursos necesarios y apropiados, tales como recursos humanos competentes, conocimiento sólido del servicio, habilidades de comunicación efectiva y habilidades de resolución de conflictos, de esta manera ayuda a los clientes a recibir servicios en un corto plazo; Según lo señalado por Paredes y Santos (2022), la capacidad de respuesta se refiere a la agilidad y eficacia con la que los colaboradores y empleados atienden a sus usuarios. Ahora bien de acuerdo al 53% de los encuestados, la capacidad de respuesta es de nivel medio; por lo que podemos inferir que a medida que el servicio brindado se realice de manera precisa, eficiente y en las mejores condiciones se brindará una experiencia satisfactoria al cliente.

Estos resultados son corroborados por Chirinos (2019) quien en su estudio encontró relación positiva entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta ya que cuando el tiempo de espera y la calidad de atención fueron las adecuadas los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido. Así mismo, Espinosa y Parra (2020) los resultados indicaron que la gestión documental y la calidad de servicio son regulares, sin embargo, los usuarios presentan disconformidades respecto al tiempo de espera, cantidad de requisitos. Al respecto, de acuerdo a lo descrito previamente y al estudiar los resultados, aseguramos que es de vital importancia brindar una atención oportuna, precisa y en las mejores condiciones ya que aumentará la confiabilidad y la imagen positiva de la entidad pública.

En relación al tercer objetivo específico se pudo demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la fiabilidad en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se halló que el valor (p calculado= 0.00058878) < (p tabular= 0.05). Lo que nos da entender que existe correspondencia entre la gestión

documental y la dimensión fiabilidad. Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que para estimar el nivel de calidad son indispensables los indicadores tales como atención, agilidad, consideración, cortesía, rapidez, cordialidad, resolución de conflictos y comunicación efectiva; así como, Paredes (2020) señala que la confiabilidad aumenta cuando los servicios se entregan a tiempo o menos, sin errores y la atención adecuada a los inconvenientes o exigencias de los usuarios.

Ahora bien, de acuerdo al 47.7% de los encuestados, la fiabilidad de la prestación del servicio es de nivel bajo; por lo que podemos inferir que a medida que la prestación de servicios se brinde en condiciones seguras, discretas, protegidas con profesionalismo y puntualidad, aumentará la calidad de servicio. Estos resultados son corroborados por Pacheco et al. (2019) quien en su estudio concluye que un sistema de gestión de documentos adecuado e integrado evidencia disminución del error y mejora en los procesos lo que hace un efecto directo y positivo sobre el usuario.

Por otro lado, Paredes y Santos (2022) en su estudio destacaron la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, explicando que las solicitudes de los afiliados a la industria de la salud afectan la satisfacción de los asegurados, así como la solución de problemas y la realización de las propuestas. Asimismo, explica la importancia de la disposición del personal de atender las inquietudes de los asegurados y de informar de inmediato al personal, de los requisitos necesarios para una atención y cooperación eficaz, demostrando que el nivel de satisfacción aumenta en proporción al nivel de confiabilidad. Al respecto, de acuerdo a lo referido previamente y al analizar los resultados determinamos la importancia de brindar un servicio seguro, discreto con profesionalismo y puntualidad ya que impactará en la percepción de fiabilidad del mismo.

En relación al cuarto objetivo específico se pudo demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0.00026999) < (p tabular = 0.05). Lo que nos da entender que existe correspondencia entre la gestión documental y la dimensión elementos tangibles. Así mismo, en lo referido a la dimensión elementos tangibles, el 51.5% de los encuestados manifiesta que es de nivel bajo; por lo que podemos inferir que a

medida que se implemente y mejore la infraestructura para la gestión documental se lograrán mayores niveles en la calidad del servicio.

Estos resultados fueron confirmados por Silva et al. (2021) quien planteó en su estudio que el aspecto tangible cumple un rol estratégico para delimitar el grado de satisfacción del cliente porque es más fácil de percibir, evaluar y valorar; así mismo, se relaciona, en primera instancia con la apreciación de los usuarios en cuanto al entorno físico de la organización, es decir, el establecimiento o infraestructura, el equipo y la tecnología utilizados para prestar el servicio, así como la etiqueta y vestimenta del personal. De la misma manera, Ramírez (2021) en su investigación evidencia una correlación directa, positiva y significativa entre ambas variables. Así también, Meza (2018) en su estudio demostró el vínculo entre la satisfacción de los beneficiarios y la gestión documental, así como, la importancia de contar con una buena infraestructura para una adecuada administración documental. Al respecto, de acuerdo a lo descrito previamente y al estudiar los resultados confirmamos que es de suma importancia que se implemente y mejore la infraestructura para la gestión documental, será más fácil el acceso de la documentación para los colaboradores y los usuarios podrán obtener la información oportunamente.

En relación al quinto objetivo específico se pudo demostrar la correspondencia que existe entre la gestión documental y la empatía en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se pudo encontrar que el valor (p calculado= 0.00027919) < (p tabular= 0.05). Lo que nos da entender que existe correspondencia entre la gestión documental y la dimensión empatía. Ahora bien, de acuerdo a Mihail et al. (2021) quienes determinan que la calidad del servicio se estructura de tal manera que todos los miembros de la unidad participen, y que se necesita una atención individual, la cual es brindada por los empleados de acuerdo con las metas institucionales con el fin de cumplir con las exigencias de los beneficiarios; y en lo referido a la dimensión empatía, el 51.5% de los encuestados manifiesta que es de nivel medio; en ese sentido, podemos inferir que a medida que se brinde una atención individualizada y placentera y el trabajador cree el compromiso de cumplir con los requisitos del usuarios se lograrán mayores niveles en la calidad del servicio.

Estos resultados son corroborados por Luna (2020) quien en su investigación concluyó que la gestión documental y la amabilidad, profesionalismo y comunicación en la prestación del servicio son regulares. Así también Luna (2020) en su investigación concluyó que la gestión documental y la satisfacción del usuario están correlacionadas con un Rho de Spearman ($r= 0.920$), así mismo, indicó que una mejor gestión documental permitirá una atención más personalizada, dinámica, inmediata. Al respecto, de acuerdo a lo descrito previamente y al estudiar los resultados confirmamos que a medida que se uniformice el servicio al usuario y se cree el compromiso con los colaboradores, mediante programas de capacitación de habilidades blandas, y se mejore la gestión documental, se brindará un servicio más personalizado que aumentará los niveles de calidad en el servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión

La gestión documental y la calidad de servicio se relacionan de manera directa, significativa ($p=0,000$) y muy fuerte ($\rho=.795$) en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. Lo cual quiere decir que, si existe una adecuada gestión documental, se mejorará la calidad de servicio.

Segunda conclusión

La gestión documental y la dimensión seguridad se relacionan de manera directa, significativa ($p=0.000$) y fuerte ($\rho=.684$) en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. Esto quiere decir, que a medida que el personal refleje nivel de conocimiento, honestidad e integridad mejorará la percepción del usuario respecto a la prestación de servicios.

Tercera conclusión

La gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta se relacionan de manera directa, significativa ($p=0.000$) y fuerte ($\rho=.662$) en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. Con estos resultados podemos inferir que si el servicio se brinda de manera oportuna y eficiente generará una mayor satisfacción por parte de los usuarios y una mejoría integral en la prestación del servicio público.

Cuarta conclusión

La gestión documental y la dimensión fiabilidad se relacionan de manera directa, significativa ($p=0.000$) y muy fuerte ($\rho=.777$) en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. De los resultados se colige que si la prestación de servicios se brinda de forma segura, discreta, protegida con profesionalismo y puntualidad se brindará un servicio de calidad a los ciudadanos.

Quinta conclusión

La gestión documental y la dimensión elementos tangibles se relacionan de manera directa, significativa ($p=0.000$) y fuerte ($\rho=.697$) en una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. De los resultados se infiere que una adecuada gestión de los elementos tangibles contribuirá a una administración pública más eficiente y confiable y por ende a aumentar la calidad del servicio.

Sexta conclusión

La gestión documental y la dimensión empatía se relacionan de manera directa, significativa ($p=0.000$) y muy fuerte ($\rho=.707$) en una entidad pública con fines

previsionales, Lima 2023. Esto quiere decir que si se fomenta una gestión documental más empática y centrada en los ciudadanos generará que la administración pública brinde un servicio de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda al responsable de la unidad funcional de gestión de una entidad pública con fines previsionales proponer un plan de digitalización de toda la documentación de la entidad, esto reducirá la dependencia de los documentos físicos y hará posible un rápido y eficiente acceso a la información; así mismo es indispensable identificar los procesos que se puedan automatizar a fin de minimizar tiempo y recursos para realizar las labores administrativas mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio.

Segunda recomendación

Se recomienda al responsable de la unidad funcional de gestión documental proporcionar capacitación continua al personal acerca de las políticas y procedimientos de gestión documental y adecuado manejo de seguridad de la información. Esto ayudará a crear conciencia y fomentar prácticas seguras en el manejo de documentos.

Tercera recomendación

Se recomienda al responsable de la unidad funcional de gestión documental definir claramente las responsabilidades de cada miembro del personal en relación con la gestión documental y la capacidad de respuesta. Establecer roles y funciones específicas, y asegurarse de que todos los empleados comprendan sus responsabilidades y estén capacitados para cumplirlas.

Cuarta recomendación

Se recomienda al responsable de la unidad funcional de gestión documental establecer controles de calidad para respaldar la precisión y la integridad de los documentos. Esto implica verificar que los documentos estén completos, correctos y actualizados antes de su clasificación o almacenamiento. Para ellos es importante realizar auditorías regulares para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos. Esto contribuirá a la transparencia, la confianza y la eficiencia en la administración pública, mejorando así el servicio que se brinda a la ciudadanía.

Quinta recomendación

Se recomienda al responsable de la unidad funcional de gestión documental asegurarse de contar con una infraestructura física adecuada para el acopio y la preservación de los documentos, es decir, la disponibilidad de espacios de archivo

seguros y adecuados, estanterías y armarios para el almacenamiento físico de los documentos, así como equipos de digitalización y reprografía para facilitar la gestión documental. Para ello es indispensable realizar revisiones periódicas y mantenimiento regular de los elementos tangibles. Esto permitirá la conservación adecuada de los documentos físicos, mejorará la accesibilidad y la durabilidad de la información registrada, y contribuirá a una administración pública más eficiente y confiable.

Sexta recomendación

Se recomienda al responsable de la unidad funcional de gestión documental fomentar con el personal un trato personalizado y atento a los ciudadanos cuando necesitan acceder a información o presentar documentos, brindar orientación clara y apoyo para ayudarles a cumplir con los requisitos y trámites documentales de manera efectiva, para ellos es importante el uso de un lenguaje claro y comprensible para facilitar la comprensión por parte de los ciudadanos. Esto permitirá fortalecer el nexo entre la entidad y la comunidad a la que sirve.

REFERENCIAS

- Abbasova, V. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in Enterprises. *ScienceRise*, 1(1), 32-37. https://www.researchgate.net/publication/339674095_main_concepts_of_the_document_management_system_required_for_its_implementation_in_enterprises
- Ab Aziz, A., Yusof, Z. y Mokhtar, U. (2019). Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector- Instrument's Content Validation Using Content Validation Ratio (CVR). *Journal of Physics: Conference Series*, 1196, 1-7 <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1196/1/012057/pdf>
- Ab Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., y Jambari, D. (2020). The Implementation Guidelines of Digital Document Management System for Malaysia Public Sector: Expert Review. *International Journal on Advanced Science Engineering and Information Technology*, 10(1), 198-204. http://ijaseit.insightsociety.org/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=1&article_id=10443
- Ahmad, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y. y Singh, D. (2020). Impacto of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the sultanate of Oman. *Sage journals*, 2(10). <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2158244020919517>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish journal of emergency medicine*, 18(3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alzoubi, H., Alshurideh, M., Al Kurdi, B. y Inairat, M. (2020). Do perceived service value, quality, price fairness and service recovery shape customer satisfaction and delight? A practical study in the service telecommunication context. *Uncertain supply chain management*, 8(3), 579-588. http://www.m.growingscience.com/uscm/Vol8/uscm_2020_8.pdf
- Andrade, J. (2020). *Reflexiones sobre investigación integrativa. Una perspectiva inter y transdisciplinar*. Alfonso Insuasty & Eulalia Borja.

https://www.researchgate.net/publication/339433900_La_investigacion_relacional_y_sus_pilares_complejidad_rizoma_y_transdisciplina

Araujo, L. A., y López, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879

Arifine, G., Felix, R., & Furrer, O. (2019). Multi-brand loyalty in consumer markets: a qualitatively-driven mixed methods approach. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2419-2450. <https://doi.org/10.1108/EJM-07-2017-0474>

Ayaz, A., y Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2(2), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>

Bykova, T. A., & Kukarina, y. M. (2019). Document life cycle: from creation of documents to their storage in organization. *ARHEON: journal of the Archives of Vojvodina*, 2(2). <https://arhivvojvodine.org.rs/images/stories/posebna-izdanja/ArheonBr.2.pdf#page=28>

Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 42-56. <https://cpahjournal.com/cpah/article/view/51/48>

Castro, G. S., Vintimilla, E. F., y Viteri, O. L. (2020). Acciones seguras y oportunas que favorecen la seguridad del paciente, en el área de medicina interna del Hospital Provincial General de Segundo Nivel Quito – Ecuador. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(30), 62–71. <https://core.ac.uk/download/pdf/287162103.pdf>

Català, L., y Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): Más espejo que cristal. *Ager: Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, 29, 39-77.

<http://doi.org/10.4422/ager.2020.02>

Cerrillo, A., y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 19, 6-16. <https://www.redalyc.org/journal/2815/281556727001/281556727001.pdf>

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

Chirinos, 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/bitstream/handle/20.500.12692/78553/Chirinos_TD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Corporación Latinobarómetro (2021). Informe 2021. <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>

Crespo, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos en Simancas (España). *Revista Española de Documentación Científica*, 42 (4), 1-10. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1054>

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *American marketing association*, 56(3), 55-68. <https://www.studocu.com/row/document/university-of-mauritius/managementminor-finance/1992-cronin-and-taylor-journal-of-marketing/11008219>

Decreto Legislativo 1310 de 2016. Por medio del cual se aprueba medidas adicionales de simplificación. 29 de diciembre de 2016. D.O. No.13918

Díaz, A. y González, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. *SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*,

<https://www.redalyc.org/journal/5727/572763612007/572763612007.pdf>

Duque, F. (2015). Manual de gestión documental para la formación del servidor público estudio de caso: Corporación Autónoma Regional del Atlántico. *Ciencia Unisalle*.

https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/18

Espinosa-Espinel, J. y Parra-Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 42-65.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>

Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *Repositorio institucional-USDG*, 1-4
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández Bedoya, Víctor Hugo (2020). "Tipos de justificación de la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
<https://pdfs.semanticscholar.org/71f7/cf858fbeedf4242804c95cdf6eea94b0d381.pdf>

Garay Bazan, H.E. (2022). *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94811>

García, L. (2019). *Gestión documentaria y calidad de servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Garc%C3%ADa%20Navarro,%20Lita&locale-attribute=es>

- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*; 2(1); 75-79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamán, M. y Zamudio, C. (2020). *Propuesta documental autobiográfico respecto a la pandemia Covid -19, "Puentes flotantes"* [Tesis de Pregrado, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11728/Huaman_Zamudio_Sustentacion-caso-propuesta.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Husam, A. y Pius, A. (2020). A review of key paradigms: positivism vs interpretivism. *Global academic journal of humanities and social sciences*, 2(3), 39-43.
https://gajrc.com/media/articles/GAJHSS_23_39-43_VMGJbOK.pdf
- Intriago, G. y Villavicencio, G. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/gestion-documental-quipux.html>
- Keith, T. (2018). The use of Cronbach`s Alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Res Sci Educ*, 48, 1273-1296.
<https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Ley 31465 de 2022. Por la cual modifica la Ley 27444 de 2001, Ley de Procedimiento Administrativo General. 3 de mayo de 2022. D.O. 16600
- Li, Yan y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 1-15.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912#bib0260>
- Luna, G. (2020). *Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de*

Tumbes, 2015 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1627/TESIS%20-%20LUNA%20FLORES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf

Lwin, N. (2019). The method of problem solving in Mahosadha Jataka. *Yadanabon university research journal*, 10(1), 1-4.
<https://meral.edu.mm/records/298?community=ydbu>

Martínez, M. (2021). Diseño de un modelo de proyecto de gestión documental para un cabildo indígena. *Corporación Universitaria UNITEC*.
<https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/1237/Dise%cb1o%20de%20un%20modelo%20de%20proyecto%20de%20gesti%c3%b3n%20documental%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

McColl-Kennedy, J., Zaki, M., Lemon, K., Urmetzer, F. y Neely, A. (2019). Gaining Customer Experience Insights That Matter. *Journal of service research*, 22(1), 8-26.
<https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1094670518812182>

Meza, E. (2018.). *Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mihail , C., Laurentiu, D., Dabija, D. y Constantin, M. (2021). Customer Experience in Fintech. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 16, 1415-1433.
<https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>

Mojapelo, M. (2020). Strengthening public sector records management through the Information Regulator in South Africa. *Journal of Sasa*, 53, 90-102.

<https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/202313/190761>

Muyembe, B. (2019). Basics of Research Design: A Guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89.

<http://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>

Nguyen, H., Nguyen, H., Nguyen, N. y Chi Pan, A. (2018). Determinants of Customer Satisfaction and Loyalty in Vietnamese Life-Insurance Setting. *Sustainability*, 10(4), 1-16.

<https://doi.org/10.3390/su10041151>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa–cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.

<https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-2/>

Organization for Economic Co-operation and Development [OECD] (2019). Improving healthcare quality in Europe Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies. *Healthy Police Series*, 53.

<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/b11a6e8f-en.pdf?expires=1683087633&id=id&accname=guest&checksum=4F2381077E6CB75C34F44D49D26C0509>

Oliveira, J., Luchini, D., Lange, L., Marcon, G. y Soares, G. (2020). Comunicación y salud mental: características relacionadas con la empatía en médicas y médicos del primer nivel de atención en Chapecó, Santa Catarina, Brasil.

Salud Colectiva, 16, 1-13.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687608>

Pacheco, A., Silvia, E. y Gerardo, C. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público. *Acta Bioquím Clín Latinoam*, 53(4), 511-524.

<http://www.scielo.org.ar/pdf/abcl/v53n4/v53n4a12.pdf>

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. y Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1-24.
<https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Palencia, M. y Ben, V. (2013). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia. *Revista de Psicología*, 9(17), 53-65.
<https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2361/2189>
- Pandey, P. y Pandey, M. (2015). *Research methodology: tolos and techniques*. Brigde center.
<http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEAR%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Recien*, 9(1).
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Paredes, P. y Santos, E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revistas angolana de ciencias*, 4(1), 1-15.
<https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>
- Pérez, M., Rodríguez, J., Alvarez, L., y Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 1-15.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Pysarenko, V; Pysarenko, L., y Kantsedal, N. (2019). Application of new data formats for electronic document management in government bodies. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 568, 1-6.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/568/1/012102>
- Ramírez, D.G. (2021). *Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76194>

Resolución de Secretaría del Gobierno Digital 001 de 2017. Por medio del cual se aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N°1310. 9 de agosto de 2017. D.O. No. 14170.

Resolución de Gerencia General 007 de 2021. Por medio del cual se conforma la Unidad Funcional de Gestión Documentaria en la ONP. 19 de enero de 2021.

Riyanto, A. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada pdam cabang cibadak kabupaten sukabumi. *Jl. Cemerlang*, 8, 1-8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/u5y94>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>

Silerio, L., Lechuga, M. y Reyes, M. (2020). Determinación del tamaño de la muestra: caso práctico. *Praxis educativa ReDIE*, 21, 187-202. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61514520/Revista_Electronica_Praxis_Educativa_Vol_2120191214-50631-gna4i4-libre.pdf?1576350585=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DREVISTA_ELECTRONICA_PRAXIS_E](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61514520/Revista_Electronica_Praxis_Educativa_Vol_2120191214-50631-gna4i4-libre.pdf?1576350585=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DREVISTA_ELECTRONICA_PRAXIS_EDUCATIVA_RED.pdf&Expir)

[DUCATIVA_RED.pdf&Expir](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61514520/Revista_Electronica_Praxis_Educativa_Vol_2120191214-50631-gna4i4-libre.pdf?1576350585=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DREVISTA_ELECTRONICA_PRAXIS_EDUCATIVA_RED.pdf&Expir)
es=1689914505&Signature=C2yirPfpaFfiSQ52tEo51KD~Twity7~TT2LEIYb
X35vP3x~L7eQZ7bX61f8k0IW3m6m2V1NPasrl-hyzmGJ29j-
S4OR0arg4mhbl2oKyskb1EW1JktBoiACpKkFw8MQjvHk30ULKpGk-
7A64XY~b~LVEC1bvj5Jb3CUytVwl8qHISRLH0RK3Ra-
fybemdcUjFY8ab~OOp7y6FpVnGc-
x88iAz8IU1avx3MOnmwU8QetTXotUCgYhf-
p53ikvLrHzTSatoLHRO7JiKjIU306hEhMkCS6IQUnzQfhH5DziJJFqDG8rSIN
DU5j6icCDkOk~Osp-ie4VtS8mqSe~Y~IsQw__&Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=188

Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101 <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Soria Vera, K.D. y Díaz Gispert, L.I. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Revista Conrado*, 16(73) 157-164.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157
- Stewart, K., y Ken, C. (2020). Adoption of the Electronic Document Records Management System within the Public Sector in Namibia: Exploring the Challenges and Opportunities. *International Journal of Operations Management*, 1(1), 7-18. 49
https://econpapers.repec.org/article/mgsiojome/v_3a1_3ay_3a2020_3ai_3a1_3ap_3a7-18.htm
- Tejada Cárdenas, D.G. (2022). *Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/95487>
- Triana-Velázquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., y García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 46-55.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006
- Upward, F. (1996). "Structuring the records continuum - part one: Postcustodial principles and properties". *Archives and Manuscripts* 24 (2): 268-285.
https://bridges.monash.edu/articles/journal_contribution/Structuring_the_records_continuum_-_part_one_postcustodial_principles_and_properties/4037445/1
- 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>
- Zainal, S., y Husin, M. (2020). Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. *Applied Computing and Informatics*, 16(1/2), 137-154

<https://www.137154.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/j.aci.2018.04.002/full/pdf>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from islamic banking. *Journal of innovation and entrepreneurship*, 10(9), 1-18.
<https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

ANEXOS

Anexo1: Tabla de operacionalización de variables

Variables del estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión Documental	Se utiliza para gestionar el flujo de todo tipo de documentos dentro de una organización, para poder recuperar información de ellos, determinar cuánto tiempo se deben conservar los documentos y eliminar documentos que ya no se necesitan. normas técnicas y prácticas que aplican principios de racionalidad y economía para asegurar que los documentos más valiosos se conserven indefinidamente (Intriago y Villavicencio, 2019).	La gestión documental, hace referencia a los procesos que acompañan a la gestión de documentos en una entidad pública con fines previsionales, de acuerdo con Lunasco (2017) se ha operativizado bajo 6 dimensiones, que abarca la clasificación documentaria, descripción documentaria, valoración documentaria, control de acceso, gestión electrónica y, control físico y conservación. Se midió por un cuestionario de tipo escala ordinal de Likert	Clasificación documentaria	-Soporte documentario -Acceso documentario	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Descripción documentaria	-Registros descriptivos	
			Valoración documentaria	-Conservación de archivo -Evaluación	
			Gestión electrónica	-Tecnología -Seguimiento	
			Control de acceso	-Rapidez -Orden	
			Control físico y conservación	Almacenamiento	

Variables del estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	La calidad de servicio es la estimación que hace el usuario del estado del servicio, lo que significa que no existen errores en la prestación de servicios; se establece como una ideología general la cual es indispensable comunicar a todos los usuarios de la organización. De acuerdo con esta aseveración, la calidad debe existir todos los días y debe ser distribuida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta los operadores de servicio (Yoon y Cheon, 2020).	De acuerdo con Parasuraman et al. (1991, como se citó en Araujo y López, 2022) la operacionalización de la calidad de servicio se divide en cinco componentes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se midió por un cuestionario de tipo escala ordinal de Likert	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	- Nivel de conocimiento de los trabajadores - Cumplimiento de compromisos - Integridad - Atención personalizada - Estado de las instalaciones	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Anexo 2

Cálculo de la muestra

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96 (95%)

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

e= Error de precisión = 0.05

N= Tamaño de la población = 200

n= Tamaño de la muestra

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 132

Cuadro N° 1

Distribución Poblacional de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de una entidad pública con fines previsionales

PROCESOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL	TOTAL
Mesa de Partes	12
Archivo	113
Notificaciones	75
Población	200

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de muestreo se genera la distribución estratificada muestral, dando paso a la utilización del muestreo estratificado, quedando establecidos las unidades muestrales para cada proceso como detalla el cuadro N° 2

Cuadro N° 2

Distribución Poblacional Muestral de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de una entidad pública con fines previsionales

PROCESOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL	Total	Proporcionalidad	Tamaño de la muestra
Mesa de Partes	12	0.66	8
Archivo	113	0.66	75
Notificaciones	75	0.66	49
Población	200	muestra	132

Fuentes: Elaboración propia

Anexo 3:

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario – Gestión Documental

Sección 1 de 7

Cuestionario-Gestión Documental

Descripción del formulario

El instrumento es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad evaluar la gestión documental y la calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023. Por lo que se solicita responder con la mayor objetividad posible, toda la información registrada en este formulario es confidencial, de manejo académico para el desarrollo de la investigación. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo momento la privacidad de los datos. La participación es anónima, voluntaria y confidencial. En ese sentido, exprese su consentimiento informado si desea participar.

Acepto participar del estudio

Género *

Hombre

Mujer

Rango etario *

Entre 20 a 30 años

Entre 31 a 40 años

Entre 41 a 50 años

Mas de 50 años

Años de servicio en la entidad previsional

Varias opciones

Menos de 1 año

Entre 1 a 5 años

Entre 6 a 10 años

Entre 11 a 20 años

Más de 20 años

Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)

Área funcional *

- Mesa de Partes
- Archivo
- Notificaciones

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 7

Clasificación Documentaria

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

1. Se clasifica la documentación en base a un soporte tecnológico eficiente. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

2. Conoce el mecanismo del soporte documentario. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

3. Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada y oportuna. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

4. Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

5. Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la Unidad Funcional de Gestión Documentaria *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección



Descripción documentaria



Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

6. Se establecen registros de los documentos que se repcionan de forma escrita. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

7. Se rotulan los documentos que son repcionados en el área.

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

8. Se disponen de códigos por cada documento que ingresa. *

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

- 5
- 4
- 3



- 3
- 2
- 1

9. Se describe de forma detallada el asunto del documento que ingresa *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección

Sección 4 de 7

Valoración documentaria

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

10. Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1



11. El personal respeta los procedimientos de conservación. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

12. Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

13. El área dispone de un sistema de evaluación documentaria. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1



14. Se elaboran evaluaciones periódicas para conocer la funcionalidad de los documentos. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

15. Se realizan planes de gestiones en la clasificación de los documentos. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

Sección 5 de 7

Gestión electrónica

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

16. El personal repciona en los sistemas en el tiempo estimado *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

17. El área hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

18. Se capacita al personal sobre el uso de los sistemas *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

19. Se cuenta con una base de datos para el seguimiento de la documentación. *

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

- 4
- 3
- 2
- 1

20. Existe un control de la ruta del documento en el sistema *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sección 5 Ir a la siguiente sección ▼

Sección 6 de 7

Control de acceso



Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

21. Considera que el personal maneja de manera inmediata el acceso de la información. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

22. Existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.*

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

5

4

3

2

1

23. Se dispone de un registro accesible de la documentación existente.*

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

5

4

3

2

1

24. Se mantiene el orden secuencial en la documentación.*

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

5

4

3

2

1



25. Se respeta el debido procedimiento documentario de acuerdo a las normas establecidas *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sección 6 Ir a la siguiente sección

Sección 7 de 7

Control físico y conservación

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

26. Se cuenta con las condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

27. Existe personal adecuado para el control de almacenamiento dentro del área *

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



- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

28. Se garantiza el resguardo documentario.*

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

29. Se realizan inventarios constantes de la documentación física.



Varias opciones

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

- 5 ×
 - 4 ×
 - 3 ×
 - 2 ×
 - 1 ×
- Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

Clave de respuestas (0 puntos)



Obligatorio

Cuestionario – Calidad de servicio

Cuestionario-Calidad de servicio

Descripción del formulario

El instrumento es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad evaluar la gestión documental y la calidad de servicio al usuario externo de la ONP. Lima, 2023. Por lo que se solicita responder con la mayor objetividad posible, toda la información registrada en este formulario es confidencial, de manejo académico para el desarrollo de la investigación. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo momento la privacidad de los datos. La participación es anónima, voluntaria y confidencial. En ese sentido, se requiere manifieste su consentimiento de participar voluntariamente al presente estudio.

Acepto participar del estudio

Género *

Hombre

Mujer

Rango etario *

Entre 20 y 30 años

Entre 31 y 40 años

Entre 41 a 50 años

Mas de 50 años

Años de servicio en la entidad previsional

Varias opciones

Menos de 1 año

Entre 1 a 5 años

Entre 6 a 10 años

Entre 11 a 20 años

Más de 20 años

Área funcional *

- Mesa de partes
- Archivo
- Notificaciones

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 6

Elementos tangibles

Lee atentamente cada ítem y selecciona una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

1. Se dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documental.

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

2. Se cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la realización de las labores.

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

- 5 X
- 4 X
- 3 X
- 2 X
- 1 X
- Añadir opción o añadir respuesta "Otra"

Clave de respuestas (0 puntos)

Obligatoria

3. El ambiente de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria mantiene una buena ventilación. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

4. Los ambientes son cómodos para la conservación de los documentos. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

5. Dispone de ambientes óptimos para brindar sus servicios.

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sesión 2. Ir a la siguiente sesión



Fiabilidad



Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

6. Los trabajadores cuentan con el conocimiento necesario para la gestión adecuada. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

7. El personal se encuentra capacitado para la orientación.

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

8. Ante la dificultad que tiene el usuario, se brinda atención en base al nivel de conocimiento. *

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

- 5
- 4
- 3



- 2
- 1

9. Considera que realiza sus labores de forma eficiente. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección

Sección 4 de 6

Capacidad de respuesta

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

...

10. El tiempo de atención es suficiente para atender al usuario. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1



11. El personal cumple con sus responsabilidades de manera adecuada. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

12. Ante quejas y reclamos, se brinda la orientación correcta. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

13. El personal mantiene una actitud de ayuda a los usuarios. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1



Seguridad



Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

14. El personal dispone de principios y valores para atender a los usuarios de manera amable. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

15. El personal cuenta con la actitud adecuada para atender las dudas de los usuarios. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

16. Existe igualdad en el trato a los usuarios. *

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

- 5
- 4



3

2

1

17. El personal muestra credibilidad en sus funciones. *

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

5

4

3

2

1

Después de la sección 5 Ir a la siguiente sección

Sección 6 de 6

Empatía

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

18. El personal atiende a los usuarios de manera amable *

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

5

4

3

2

1

19. Se brinda la atención necesaria en el momento adecuado. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

20. El personal muestra interés en solucionar dificultades a los usuarios. *

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

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

21. El personal es comprensible ante situaciones difíciles en los usuarios.



Varias opciones

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

- 5 X
- 4 X
- 3 X
- 2 X
- 1 X
- Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)

Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Contreras Matías Roberto Alexander

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 Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, 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 atención al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 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



Firma

Diana Karolina Gomez Pimentel

DNI 72025808

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Contreras Matías Roberto Alexander
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Calidad/ Auditoría en SIG
Institución donde labora:	Escuela de Auditores del Perú/ Global Fuel S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario-Gestión Documental
Autor (a):	Lita García Navarro
Objetivo:	Determinar el estado de la gestión documental en una entidad pública con fines previsionales
Administración:	Colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	Unidad Funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales
Dimensiones:	Clasificación documental, descripción documental, valoración documental, gestión electrónica, control de acceso y, control físico y conservación
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.898
Escala:	Tipo Likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	29
Tiempo de aplicación:	29

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Documental elaborado por Lita García Navarro en el año 2019 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión documental

Definición de la variable:

Es un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Intriago y Villavicencio, 2019).

Dimensión 1: Clasificación documentaria

Definición de la dimensión:

Se considera a la actividad de dividir o separar documentos según sus similitudes, diferencias y relaciones para su organización (Lunasco, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soporte documentario	1. Se clasifica la documentación en base a un soporte tecnológico eficiente.	4	4	4	
	2. Conoce el mecanismo del soporte documentario.	4	4	4	
	3. Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada y oportuna.	4	4	3	
Acceso documentario	4. Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria.	4	4	4	
	5. Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la Unidad Funcional de Gestión Documentaria	4	3	3	

Dimensión 2: Descripción documentaria

Definición de la dimensión:

Consiste en especificar las características de los documentos recibidos y luego continuar con el proceso establecido. Esta descripción trata de los procesos que preceden a la clasificación y orden de los documentos (Lunasco, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros descriptivos	6. Se establecen registros de los documentos que se recepcionan de forma escrita.	4	4	4	
	7. Se rotulan los documentos que son recepcionados en el área.	4	4	4	
	8. Se disponen de códigos por cada documento que ingresa.	4	3	3	
	9. Se describe de forma detallada el asunto del documento que ingresa.	4	3	3	

Dimensión 3: Valoración Documentaria

Definición de la dimensión:

Proceso que posibilita la identificación de toda una serie de documentos y con ello su valor informativo, histórico, social o cultural, así como su traslado, conservación final o supresión total o parcial, es decir, conservación y controla la gestión de documentos en las instituciones (Martínez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de archivo	10. Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.	4	4	4	
	11. El personal respeta los procedimientos de conservación.	4	3	3	
	12. Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.	4	4	4	
Evaluación	13. El área dispone de un sistema de evaluación documentaria.	4	4	4	
	14. Se elaboran evaluaciones periódicas para conocer la funcionalidad de los documentos.	4	3	3	
	15. Se realizan planes de gestiones en la clasificación de los documentos.	4	4	3	

Dimensión 4: Gestión electrónica

Definición de la dimensión:

La gestión electrónica permite el uso de dispositivos digitalizados para realizar las actividades que ofrece la gestión documental mediante la conversión de documentos impresos a formatos electrónicos; software de procesamiento y recuperación; y las bases de datos que permiten su almacenamiento (Zapata, 2015).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	16. El personal receptiona en los sistemas en el tiempo estimado	4	4	4	
	17. El área hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	4	4	4	
	18. Se capacita al personal sobre el uso de los sistemas	4	3	4	
Seguimiento	19. Se cuenta con una base de datos para el seguimiento de la documentación.	4	4	4	
	20. Existe un control de la ruta del documento en el sistema.	4	4	4	

Dimensión 5: Control de acceso

Definición de la dimensión:

Procedimientos que se establecen según la norma ISO 15489 tanto para documentos tradicionales como electrónicos; y un análisis de riesgo detallado para cada serie de documentos aplicable a los metadatos de seguridad de cada tipo de documento. Los formularios de acceso y seguridad deben firmarse a través de un mecanismo de revisión periódica (Díaz y González, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	21. Considera que el personal maneja de manera inmediata el acceso de la información.	4	4	4	
	22. Existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.	4	4	4	
	23. Se dispone de un registro accesible de la documentación existente	4	4	3	
Orden	24. Se mantiene el orden secuencial en la documentación.	4	4	4	
	25. Se respeta el debido procedimiento documentario de acuerdo a las normas establecidas.	4	4	3	

Dimensión 6: Control físico y conservación

Definición de la dimensión:

Es un trabajo realizado por expertos, que también es un estudio de las necesidades y recursos de la organización para aclarar los requisitos normativos. Se analizan factores de riesgo relacionados con documentos y personal; asimismo, la conservación se muestra como una condición de

almacenamiento adecuada para evitar el deterioro de las series documentales producidas por una organización (Díaz y González, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenamiento	26. Se cuenta con las condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación.	4	4	4	
	27. Existe personal adecuado para el control de almacenamiento dentro del área	4	4	4	
	28. Se garantiza el resguardo documentario.	4	4	4	
	29. Se realizan inventarios constantes de la documentación física.	4	4	3	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


 Firma y Sello
 No. Roberto Contreras Matias
 U.C. Código Reg. 018192

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Contreras Matías Roberto Alexander

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 Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, 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 atención al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 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



Firma

Diana Karolina Gomez Pimentel

DNI 72025808

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Contreras Matías Roberto Alexander
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Calidad/ Auditoría en SIG
Institución donde labora:	Escuela de Auditores del Perú/ Global Fuel S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario-Calidad de Servicio
Autor (a):	Lita García Navarro
Objetivo:	Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales
Administración:	Colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	Unidad Funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.923
Escala:	Tipo Likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	24

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Documental elaborado por Lita García Navarro en el año 2019 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La calidad de servicio es la valoración que hace el usuario del estado del servicio, lo que significa que no existen errores en la prestación de servicios; se establece como una ideología general que la cual es indispensable comunicar a todos los usuarios de la organización. De acuerdo con esta aseveración, la calidad debe existir todos los días y debe ser distribuida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta los operadores de servicio (Yoon y Cheon, 2020).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Está determinada por lo que los usuarios pueden visualizar y percibir; es decir incluye infraestructura, equipos, materiales, recursos de información y recursos humanos, es de suma importancia que esta percepción sea positiva respecto a la calidad de atención (Castillo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de las instalaciones	1. Se dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria.	4	4	4	
	2. Se cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la realización de las labores.	4	4	4	
	3. El ambiente de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria mantiene una buena ventilación.	4	3	3	
	4. Los ambientes son cómodos para la conservación de los documentos	4	3	4	
	5. Dispone de ambientes óptimos para brindar sus servicios.	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se entiende como el bienestar del usuario en relación con los servicios recibidos en condiciones seguras, discretas y protegidas durante todo el proceso de atención (Parasuraman et al., 1991)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de conocimientos de los trabajos	6. Los trabajadores cuentan con el conocimiento necesario para la gestión adecuada.	4	4	4	
	7. El personal se encuentra capacitado para la orientación.	4	4	4	
	8. Ante la dificultad que tiene el usuario, se brinda atención en base al nivel de conocimiento.	4	3	4	
	9. Considera que realiza sus labores de forma eficiente.	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Está determinada por el capital humano indispensable para la prestación del servicio, lo cual garantiza que los servicios se presten de manera oportuna, eficiente y en las mejores condiciones (Parasuraman et al., 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	10. El tiempo de atención es suficiente para atender al usuario.	4	3	3	
	11. El personal cumple con sus responsabilidades de manera adecuada.	4	4	4	
	12. Ante quejas y reclamos, se brinda la orientación correcta.	4	3	3	
	13. El personal mantiene una actitud de ayuda a los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere a las aptitudes y características de los empleados para transmitir certeza a los usuarios sobre la decisión de comprar un bien o servicio. Para generar confianza en el cliente, es de suma importancia que el colaborador refleje nivel de conocimiento, habilidades sociales, seriedad, honestidad e integridad (Parasuraman, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	14 El personal dispone de principios y valores para atender a los usuarios de manera amable.	4	4	4	

	15. El personal cuenta con la actitud adecuada para atender las dudas de los usuarios.	4	4	4	
	16. Existe igualdad en el trato a los usuarios	4	3	3	
	17. El personal muestra credibilidad en sus funciones	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

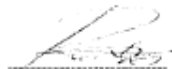
La capacidad del empleado para reconocer los sentimientos y emociones de los usuarios desde una perspectiva social, para crear un sentimiento de menor dependencia de la persona, para mostrar características de la situación o contexto, tiene como objetivo brindar una atención individualizada y placentera (Parasuraman et al., 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. El personal atiende a los usuarios de manera amable	4	4	4	
	19. El personal brinda la atención necesaria en el momento adecuado.	4	3	3	
	20. El personal muestra interés en solucionar dificultades a los usuarios.	4	4	3	
	21. El personal es comprensible ante situaciones difíciles en los usuarios.	4	4	4	

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.



Firma y Sello
 Nombres y Apellido **Roberto Contreras Matias**
 Ck Código Reguc 019192

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Rafael Alan Castillo Sáenz

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 Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, 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 atención al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 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



Firma

Diana Karolina Gomez Pimentel

DNI 72025808

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rafael Alan Castillo Sáenz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas Públicas
Institución donde labora:	UNMSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario-Gestión Documental
Autor (a):	Lita García Navarro
Objetivo:	Determinar el estado de la gestión documental en una entidad pública con fines previsionales
Administración:	Colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	Unidad Funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales
Dimensiones:	Clasificación documental, descripción documental, valoración documental, gestión electrónica, control de acceso y, control físico y conservación
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.898
Escala:	Tipo Likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	29
Tiempo de aplicación:	29

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Documental elaborado por Lita García Navarro en el año 2019 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyéndolo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión documental

Definición de la variable:

Es un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Intriago y Villavicencio, 2019).

Dimensión 1: Clasificación documentaria

Definición de la dimensión:

Se considera a la actividad de dividir o separar documentos según sus similitudes, diferencias y relaciones para su organización (Lunasco, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soporte documentario	1. Se clasifica la documentación en base a un soporte tecnológico eficiente.	4	4	4	
	2. Conoce el mecanismo del soporte documentario.	4	4	4	
	3. Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada y oportuna.	4	4	4	
Acceso documentario	4. Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria.	4	4	4	
	5. Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la Unidad Funcional de Gestión Documentaria	4	4	3	

Dimensión 2: Descripción documentaria

Definición de la dimensión:

Consiste en especificar las características de los documentos recibidos y luego continuar con el proceso establecido. Esta descripción trata de los procesos que preceden a la clasificación y orden de los documentos (Lunasco, 2017).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros descriptivos	6. Se establecen registros de los documentos que se recepcionan de forma escrita.	4	4	4	
	7. Se rotulan los documentos que son recepcionados en el área.	4	4	4	
	8. Se disponen de códigos por cada documento que ingresa.	4	4	3	
	9. Se describe de forma detallada el asunto del documento que ingresa	4	4	3	

Dimensión 3: Valoración Documentaria

Definición de la dimensión:

Proceso que posibilita la identificación de toda una serie de documentos y con ello su valor informativo, histórico, social o cultural, así como su traslado, conservación final o supresión total o parcial, es decir, conservación y controla la gestión de documentos en las instituciones (Martínez, 2021).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de archivo	10. Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.	4	4	4	
	11. El personal respeta los procedimientos de conservación.	4	4	3	
	12. Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.	4	4	4	
Evaluación	13. El área dispone de un sistema de evaluación documentaria.	4	4	4	
	14. Se elaboran evaluaciones periódicas para conocer la funcionalidad de los documentos.	4	4	3	
	15. Se realizan planes de gestiones en la clasificación de los documentos.	4	4	3	

Dimensión 4: Gestión electrónica

Definición de la dimensión:

La gestión electrónica permite el uso de dispositivos digitalizados para realizar las actividades que ofrece la gestión documental mediante la conversión de documentos impresos a formatos electrónicos; software de procesamiento y recuperación; y las bases de datos que permiten su almacenamiento (Zapata, 2015).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	16. El personal recepciona en los sistemas en el tiempo estimado	4	4	4	
	17. El área hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	4	4	4	
	18. Se capacita al personal sobre el uso de los sistemas	4	4	4	
Seguimiento	19. Se cuenta con una base de datos para el seguimiento de la documentación.	4	4	4	
	20. Existe un control de la ruta del documento en el sistema.	4	4	4	

Dimensión 5: Control de acceso

Definición de la dimensión:

Procedimientos que se establecen según la norma ISO 15489 tanto para documentos tradicionales como electrónicos; y un análisis de riesgo detallado para cada serie de documentos aplicable a los metadatos de seguridad de cada tipo de documento. Los formularios de acceso y seguridad deben firmarse a través de un mecanismo de revisión periódica (Díaz y González, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	21. Considera que el personal maneja de manera inmediata el acceso de la información.	4	3	4	
	22. Existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.	4	4	4	
	23. Se dispone de un registro accesible de la documentación existente	4	3	3	
Orden	24. Se mantiene el orden secuencial en la documentación.	4	4	4	
	25. Se respeta el debido procedimiento documentario de acuerdo a las normas establecidas.	4	4	3	

Dimensión 6: Control físico y conservación

Definición de la dimensión:

Es un trabajo realizado por expertos, que también es un estudio de las necesidades y recursos de la organización para aclarar los requisitos normativos. Se analizan factores de riesgo relacionados con documentos y personal; asimismo, la conservación se muestra como una condición de

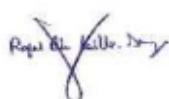
almacenamiento adecuada para evitar el deterioro de las series documentales producidas por una organización (Díaz y González, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenamiento	26. Se cuenta con las condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación.	4	4	4	
	27. Existe personal adecuado para el control de almacenamiento dentro del área	4	4	4	
	28. Se garantiza el resguardo documentario.	4	4	4	
	29. Se realizan inventarios constantes de la documentación física.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Firma y Sello
Rafael Alan Castillo Sáenz
CEL: 07376

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Rafael Alan Castillo Sáenz

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 Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, 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 atención al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 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



Firma

Diana Karolina Gomez Pimentel

DNI 72025808

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rafael Alan Castillo Sáenz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas públicas
Institución donde labora:	UNMSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario-Calidad de Servicio
Autor (a):	Lita García Navarro
Objetivo:	Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales
Administración:	Colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	Unidad Funcional de gestión documentaria de una entidad pública con fines previsionales
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.923
Escala:	Tipo Likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	24

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Documental elaborado por Lita García Navarro en el año 2019 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La calidad de servicio es la valoración que hace el usuario del estado del servicio, lo que significa que no existen errores en la prestación de servicios; se establece como una ideología general que la cual es indispensable comunicar a todos los usuarios de la organización. De acuerdo con esta aseveración, la calidad debe existir todos los días y debe ser distribuida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta los operadores de servicio (Yoon y Cheon, 2020).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Está determinada por lo que los usuarios puedes visualizar y percibir; es decir incluye infraestructura, equipos, materiales, recursos de información y recursos humanos, es de suma importancia que esta percepción sea positiva respecto a la calidad de atención (Castillo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de las instalaciones	1. Se dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria.	4	4	4	
	2. Se cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la realización de las labores.	4	3	4	
	3. El ambiente de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria mantiene una buena ventilación.	4	4	3	
	4. Los ambientes son cómodos para la conservación de los documentos	4	3	4	
	5. Dispone de ambientes óptimos para brindar sus servicios.	4	3	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se entiende como el bienestar del usuario en relación con los servicios recibidos en condiciones seguras, discretas y protegidas durante todo el proceso de atención (Parasuraman et al., 1991)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de conocimientos de los trabajos	6. Los trabajadores cuentan con el conocimiento necesario para la gestión adecuada.	4	4	4	
	7. El personal se encuentra capacitado para la orientación.	4	4	4	
	8. Ante la dificultad que tiene el usuario, se brinda atención en base al nivel de conocimiento.	4	3	4	
	9. Considera que realiza sus labores de forma eficiente.	4	3	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Está determinada por el capital humano indispensable para la prestación del servicio, lo cual garantiza que los servicios se presten de manera oportuna, eficiente y en las mejores condiciones (Parasuraman et al., 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	10. El tiempo de atención es suficiente para atender al usuario.	4	3	3	
	11. El personal cumple con sus responsabilidades de manera adecuada.	4	4	4	
	12. Ante quejas y reclamos, se brinda la orientación correcta.	4	4	3	
	13. El personal mantiene una actitud de ayuda a los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere a las aptitudes y características de los empleados para transmitir certeza a los usuarios sobre la decisión de comprar un bien o servicio. Para generar confianza en el cliente, es de suma importancia que el colaborador refleje nivel de conocimiento, habilidades sociales, seriedad, honestidad e integridad (Parasuraman, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	14 El personal dispone de principios y valores para atender a los usuarios de manera amable.	4	4	4	

	15. El personal cuenta con la actitud adecuada para atender las dudas de los usuarios.	4	4	4	
	16. Existe igualdad en el trato a los usuarios	4	4	3	
	17. El personal muestra credibilidad en sus funciones	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La capacidad del empleado para reconocer los sentimientos y emociones de los usuarios desde una perspectiva social, para crear un sentimiento de menor dependencia de la persona, para mostrar características de la situación o contexto, tiene como objetivo brindar una atención individualizada y placentera (Parasuraman et al., 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. El personal atiende a los usuarios de manera amable	4	4	4	
	19. El personal brinda la atención necesaria en el momento adecuado	4	4	4	
	20. El personal muestra interés en solucionar dificultades a los usuarios.	4	4	3	
	21. El personal es comprensible ante situaciones difíciles en los usuarios.	4	4	4	

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, Hyrkás 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 Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Firma y Sello
Rafael Alan Castillo Sáenz
CEL: 07376

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Walter Manuel Vásquez Mondragón

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 Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, 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 atención al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales. Lima, 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



Firma

Diana Karolina Gomez Pimentel

DNI 72025808

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Walter Manuel Velásquez Mondragón
Grado profesional:	Maestría () Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de Psicología
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 Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario-Calidad de Servicio
Autor (a):	Lita García Navarro
Objetivo:	Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario externo en una entidad pública con fines previsionales
Administración:	Colectiva
Año:	2019
Ambito de aplicación:	Unidad Funcional de gestión documentaria de una entidad pública con fines previsionales
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.923
Escala:	Tipo Likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	24

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Documental elaborado por Lita García Navarro en el año 2019 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La calidad de servicio es la valoración que hace el usuario del estado del servicio, lo que significa que no existen errores en la prestación de servicios; se establece como una ideología general que la cual es indispensable comunicar a todos los usuarios de la organización. De acuerdo con esta aseveración, la calidad debe existir todos los días y debe ser distribuida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta los operadores de servicio (Yoon y Cheon, 2020).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Está determinada por lo que los usuarios pueden visualizar y percibir; es decir incluye infraestructura, equipos, materiales, recursos de información y recursos humanos, es de suma importancia que esta percepción sea positiva respecto a la calidad de atención (Castillo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de las instalaciones	1. Se dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria.	4	4	4	
	2. Se cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la realización de las labores.	4	4	4	
	3. El ambiente de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria mantiene una buena ventilación.	4	4	4	
	4. Los ambientes son cómodos para la conservación de los documentos	4	4	4	
	5. Dispone de ambientes óptimos para brindar sus servicios.	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se entiende como el bienestar del usuario en relación con los servicios recibidos en condiciones seguras, discretas y protegidas durante todo el proceso de atención (Parasuraman et al., 1991)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de conocimientos de los trabajadores	6. Los trabajadores cuentan con el conocimiento necesario para la gestión adecuada.	4	4	4	
	7. El personal se encuentra capacitado para la orientación.	4	4	4	
	8. Ante la dificultad que tiene el usuario, se brinda atención en base al nivel de conocimiento.	4	4	4	
	9. Considera que realiza sus labores de forma eficiente.	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Está determinada por el capital humano indispensable para la prestación del servicio, lo cual garantiza que los servicios se presten de manera oportuna, eficiente y en las mejores condiciones (Parasuraman et al., 1991).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	10. El tiempo de atención es suficiente para atender al usuario.	4	4	4	
	11. El personal cumple con sus responsabilidades de manera adecuada.	4	4	4	
	12. Ante quejas y reclamos, se brinda la orientación correcta.	4	4	4	
	13. El personal mantiene una actitud de ayuda a los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere a las aptitudes y características de los empleados para transmitir certeza a los usuarios sobre la decisión de comprar un bien o servicio. Para generar confianza en el cliente, es de suma importancia que el colaborador refleje nivel de conocimiento, habilidades sociales, seriedad, honestidad e integridad (Parasuraman, 1991).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	14 El personal dispone de principios y valores para atender a los usuarios de manera amable.	4	4	4	
	15. El personal cuenta con la actitud adecuada para atender las dudas de los usuarios.	4	4	4	

	16. Existe igualdad en el trato a los usuarios	4	4	4	
	17. El personal muestra credibilidad en sus funciones	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La capacidad del empleado para reconocer los sentimientos y emociones de los usuarios desde una perspectiva social, para crear un sentimiento de menor dependencia de la persona, para mostrar características de la situación o contexto, tiene como objetivo brindar una atención individualizada y placentera (Parasuraman et al., 1991).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. El personal atiende a los usuarios de manera amable	4	4	4	
	19. El personal brinda la atención necesaria en el momento adecuado.	4	4	4	
	20. El personal muestra interés en solucionar dificultades a los usuarios.	4	4	4	
	21. El personal es comprensible ante situaciones difíciles en los usuarios.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Firma y Sello
Nombres y Apellidos

Dr. Wilfrido Manuel Viquez Mondragón
DNI 40763191
Cel. 966 905 944

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Walter Manuel Vásquez Mondragón

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 Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, 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 atención al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales. Lima, 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



Firma

Diana Karolina Gomez Pimentel

DNI 72025808

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	<i>Walter Manuel Siquez Mondragon</i>		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<i>Docente de la Escuela de Posgrado.</i>		
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 Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario-Gestión Documental
Autor (a):	Lita García Navarro
Objetivo:	Determinar el estado de la gestión documental en una entidad pública con fines previsionales
Administración:	Colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	Unidad Funcional de gestión documental de una entidad pública con fines previsionales
Dimensiones:	Clasificación documental, descripción documental, valoración documental, gestión electrónica, control de acceso y, control físico y conservación
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.898
Escala:	Tipo Likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	29
Tiempo de aplicación:	29

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Documental elaborado por Lita García Navarro en el año 2019 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión documental

Definición de la variable:

Es un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (Intriago y Villavicencio, 2019).

Dimensión 1: Clasificación documentaria

Definición de la dimensión:

Se considera a la actividad de dividir o separar documentos según sus similitudes, diferencias y relaciones para su organización (Lunasco, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soporte documentario	1. Se clasifica la documentación en base a un soporte tecnológico eficiente.	4	4	4	
	2. Conoce el mecanismo del soporte documentario.	4	4	4	
	3. Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada y oportuna.	4	4	4	
Acceso documentario	4. Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria.	4	4	4	
	5. Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la Unidad Funcional de Gestión Documentaria	4	4	4	

Dimensión 2: Descripción documentaria

Definición de la dimensión:

Consiste en especificar las características de los documentos recibidos y luego continuar con el proceso establecido. Esta descripción trata de los procesos que preceden a la clasificación y orden de los documentos (Lunasco, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros descriptivos	6. Se establecen registros de los documentos que se reciben de forma escrita.	4	4	4	
	7. Se rotulan los documentos que son recepcionados en el área.	4	4	4	
	8. Se disponen de códigos por cada documento que ingresa.	4	4	4	
	9. Se describe de forma detallada el asunto del documento que ingresa.	4	4	4	

Dimensión 3: Valoración Documentaria

Definición de la dimensión:

Proceso que posibilita la identificación de toda una serie de documentos y con ello su valor informativo, histórico, social o cultural, así como su traslado, conservación final o supresión total o parcial, es decir, conservación y controla la gestión de documentos en las instituciones (Martínez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de archivo	10. Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.	4	4	4	
	11. El personal respeta los procedimientos de conservación.	4	4	4	
	12. Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.	4	4	4	
Evaluación	13. El área dispone de un sistema de evaluación documentaria.	4	4	4	
	14. Se elaboran evaluaciones periódicas para conocer la funcionalidad de los documentos.	4	4	4	
	15. Se realizan planes de gestiones en la clasificación de los documentos.	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión electrónica

Definición de la dimensión:

La gestión electrónica permite el uso de dispositivos digitalizados para realizar las actividades que ofrece la gestión documental mediante la conversión de documentos impresos a formatos electrónicos; software de procesamiento y recuperación; y las bases de datos que permiten su almacenamiento (Zapata, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	16. El personal recepciona en los sistemas en el tiempo estimado	4	4	4	
	17. El área hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	4	4	4	
	18. Se capacita al personal sobre el uso de los sistemas	4	4	4	
Seguimiento	19. Se cuenta con una base de datos para el seguimiento de la documentación.	4	4	4	
	20. Existe un control de la ruta del documento en el sistema.	4	4	4	

Dimensión 5: Control de acceso

Definición de la dimensión:

Procedimientos que se establecen según la norma ISO 15489 tanto para documentos tradicionales como electrónicos; y un análisis de riesgo detallado para cada serie de documentos aplicable a los metadatos de seguridad de cada tipo de documento. Los formularios de acceso y seguridad deben firmarse a través de un mecanismo de revisión periódica (Díaz y González, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	21. Considera que el personal maneja de manera inmediata el acceso de la información.	4	4	4	
	22. Existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.	4	4	4	
	23. Se dispone de un registro accesible de la documentación existente	4	4	4	
Orden	24. Se mantiene el orden secuencial en la documentación.	4	4	4	
	25. Se respeta el debido procedimiento documentario de acuerdo a las normas establecidas.	4	4	4	

Dimensión 6: Control físico y conservación

Definición de la dimensión:

Es un trabajo realizado por expertos, que también es un estudio de las necesidades y recursos de la organización para aclarar los requisitos normativos. Se analizan factores de riesgo relacionados con documentos y personal; asimismo, la conservación se muestra como una condición de

almacenamiento adecuada para evitar el deterioro de las series documentales producidas por una organización (Díaz y González, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenamiento	26. Se cuenta con las condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación.	4	4	4	
	27. Existe personal adecuado para el control de almacenamiento dentro del área	4	4	4	
	28. Se garantiza el resguardo documentario.	4	4	4	
	29. Se realizan inventarios constantes de la documentación física.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Firma y Sello

Nombres y Apellidos

Dr. Walter Manuel Virquez Mondragon

DNI. 40769191

Cel. 966 901 999

Anexo 5: Confiabilidad

La precisión de los instrumentos se obtuvo mediante la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, a 25 servidores de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la ONP, a continuación, se muestran los resultados para la variable gestión documental:

Elementos muestrales	Variable 1: Gestión documental																												$\sum_{i=1}^{29} It_i$		
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28		It 29	
Encuestado 1	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	77	
Encuestado 2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	72	
Encuestado 3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	67	
Encuestado 4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	1	2	2	3	2	3	2	2	2	79	
Encuestado 5	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	84	
Encuestado 6	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	70
Encuestado 7	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	59
Encuestado 8	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	112
Encuestado 9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	86	
Encuestado 10	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	79	
Encuestado 11	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	67	
Encuestado 12	3	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	75	
Encuestado 13	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	54	
Encuestado 14	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	4	4	2	4	2	4	4	1	1	72	
Encuestado 15	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	1	69	
Encuestado 16	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	69	
Encuestado 17	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	1	1	84	
Encuestado 18	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	81	
Encuestado 19	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	61
Encuestado 20	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	3	1	1	2	3	78	
Encuestado 21	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	59	
Encuestado 22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	89	
Encuestado 23	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	1	1	2	70	
Encuestado 24	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59	
Encuestado 25	5	3	3	4	1	5	3	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
	1.04	0.8	0.57	0.76	0.82	1.56	1.21	0.96	0.88	0.54	0.82	0.76	0.64	0.87	1.13	0.73	0.65	0.81	0.96	0.81	0.79	0.86	0.89	0.89	0.81	0.88	0.97	1.25	0.87	146.742	

Sumatoria de las varianzas de los items ΣS_i^2 : 25.5

La varianza de la suma de los items S_T^2 : 147

Número de items **K**: 29

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : **0.856**

Se muestran los resultados para la variable calidad de servicio:

Elementos muestrales	Variable 2: Calidad de servicio																					$\sum_{i=1}^{21} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	
Encuestado 1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	69
Encuestado 2	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	1	63
Encuestado 3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	3	68
Encuestado 4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	57
Encuestado 5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	55
Encuestado 6	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	55
Encuestado 7	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	39
Encuestado 8	5	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	50
Encuestado 9	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	45
Encuestado 10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	40
Encuestado 11	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	45
Encuestado 12	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	43
Encuestado 13	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	55
Encuestado 14	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	50
Encuestado 15	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	57
Encuestado 16	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	37
Encuestado 17	3	1	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	2	76
Encuestado 18	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	65
Encuestado 19	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	34
Encuestado 20	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	51
Encuestado 21	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	3	73
Encuestado 22	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	51
Encuestado 23	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	56
Encuestado 24	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	43
Encuestado 25	5	3	3	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	1	3	58
	1.11	0.87	0.81	0.69	0.74	1.27	1.2	0.71	0.95	0.67	0.65	1.04	0.56	0.8	1.21	0.81	0.65	0.64	1.11	0.72	0.6	122.56

Sumatoria de las varianzas de los items

$$\sum Si^2 : 17.8$$

La varianza de la suma de los items

$$S_r^2 : 123$$

Número de items

$$K : 21$$

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha : 0.897$$

Anexo 6: Base da datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
GESTIÓN DOCUMENTAL																															
N	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15	k16	k17	k18	k19	k20	k21	k22	k23	k24	k25	k26	k27	k28	k29	Total	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	37	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	4	41	
3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	5	3	3	4	1	5	3	1	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	69	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	4	130	
6	2	1	1	2	1	2	1	3	4	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	48	
7	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	99	
8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	95	
9	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	5	5	84		
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	36	
11	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	42	
12	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	64	
13	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	65	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	129	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	130
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	1	1	118	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	1	1	2	124	
18	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	1	2	3	2	1	2	62
19	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	64	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	2	3	3	2	3	44	
22	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	80	
23	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	45	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
25	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	102	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	35	
27	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	88	
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	1	90	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	1	2	124	
32	5	3	3	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	66	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	47
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	117	
36	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	61	
37	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	4	1	1	3	54
38	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	71	
39	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	95	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	33	
41	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	5	3	3	2	3	1	4	85	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	4	40	
43	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	71	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
45	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	2	2	2	1	1	2	107	
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	78	
47	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	5	4	4	5	5	4	5	102	
48	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	61	
49	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	5	4	2	3	3	2	3	82
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	34		
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	3	3	3	43	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	
53	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	54	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
53	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	54
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	79	
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	57	
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	43	
58	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	74	
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	4	4	2	3	4	46	
61	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	60	
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	1	38	
64	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	50	
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	2	2	124	
67	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	46	
68	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	100	
69	5	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	61	
70	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2	3	1	4	86	
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	4	40	
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	4	3	43	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	117	
74	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	67	
75	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	112	
76	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	64	
77	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	69	
78	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	5	4	3	4	3	4	1	4	2	1	2	3	3	87	
79	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	1	4	4	122	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	135	
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	5	54	
82	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	97	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	117	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	131	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
86	2	2	1	1	2	1	2	4	2	1	1	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	77	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
88	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	4	2	65	
89	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	73	
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	2	39	
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	34	
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
93	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	57	
94	1	1	1	2	1	2	2	4	3	3	3	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	58	
95	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	1	3	78	
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
97	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	4	4	48	
98	3	2	2	1	3	3	3	4	3	2	2	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	74	
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	31	
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	4	3	40	
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	117	
102	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	62	
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	57	
104	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	66	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	
106	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	47	
107	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	89	
108	2	2	3	1	1	1	1	5	5	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	55	
109	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	5	4	66	
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	5	5	41	

Gestión documental

Calidad de servicio



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	5	5	41
111	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	1	3	3	1	2	1	1	1	68
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
113	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	81	
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
115	2	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	93	
116	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	66	
117	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	5	3	2	3	3	4	67	
118	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	64	
119	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	2	1	2	1	2	3	3	108	
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	1	4	4	89	
121	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	93	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	131	
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	131	
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
125	2	2	1	3	2	1	2	4	2	1	1	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	79	
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	57
127	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	56
128	3	2	3	1	2	3	1	4	4	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	54	
129	2	2	1	3	2	2	2	5	5	2	2	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	1	2	1	1	3	2	2	71	
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	1	2	4	129	
131	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	5	5	61	
132	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	103	

72.47

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
CALIDAD DE SERVICIO																						
N°	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	Total
1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	44
2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	32
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	56
4	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	41
5	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	73
6	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	50
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	45
8	2	4	2	3	1	3	5	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	47
9	1	2	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	3	47
10	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	27
11	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	25
12	2	5	3	2	2	3	5	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	63
13	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	50
14	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	95
15	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	68
16	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69
17	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	81
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
20	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	36
21	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	39
22	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	44
23	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	47
24	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
25	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	60
26	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	37
27	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	44
28	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	47
29	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	36
30	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	30
31	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	81
32	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	56
33	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	36
34	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	40
35	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	77
36	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	56
37	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	55
38	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	45
39	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	43
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	30
41	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	48
42	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	24
43	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	43
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	65
46	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	57
47	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	49
48	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	64
49	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	57
50	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44

Gestión documental

Calidad de servicio



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	
50	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
51	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
52	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	89	
53	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	
54	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	80	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	
56	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	40	
57	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	41	
58	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	47	
59	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	
60	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	39	
61	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	44	
62	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	37	
63	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	34	
64	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	56	
65	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	41	
66	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	5	77	
67	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	56	
68	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	46	
69	3	2	1	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	44	
70	4	1	4	1	4	3	1	1	3	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	3	51	
71	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	28	
72	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	25	
73	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	65	
74	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	47	
75	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	54	
76	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	44	
77	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	58	
78	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	66	
79	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	57	
80	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	81	
81	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	
82	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43	
83	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	82	
84	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	96	
85	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67	
86	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65	
87	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	73	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
90	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	36	
91	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	41	
92	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	40	
93	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	49	
94	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	
95	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	56	
96	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	42	
97	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	42	
98	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	48	
99	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	42	
100	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	28	
101	3	2	3	2	5	5	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	79	
102	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	56	
103	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	37	
104	3	5	2	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	44	

Gestión documental

Calidad de servicio



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
104	3	5	2	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	44
105	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	73
106	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	50
107	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	53
108	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	45
109	2	4	1	3	1	3	5	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	45
110	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	34
111	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	44
112	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	25
113	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	43
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
115	2	5	3	1	2	3	5	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	62
116	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	55
117	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	45
118	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	65
119	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	56
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
121	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
122	3	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	87
123	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
124	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	72
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62
126	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	38
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	44
128	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	49
129	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
130	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	73
131	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	42
132	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	44

51.0682

Anexo 7: Tabla de niveles y rangos

Niveles y rangos_Mirtha				
VARIABLES	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	Nº de bloques
V1: Gestión documental	Eficiente	L. inferior 106 ← L. superior 145	-39	39 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	66 ← 105	-39	
	Deficiente	29 ← 65	-36	
V2: Calidad de servicio	Alto	77 ← L. superior 105	-28	28 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Medio	48 ← 76	-28	
	Bajo	21 ← 47	-26	
DIMENSIONES V1				
	Niveles	Rangos		Nº de bloques
D1: Clasificación documental	Eficiente	L. inferior 19 ← L. superior 25	-6	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	12 ← 18	-6	
	Deficiente	5 ← 11	-6	
D2: Descripción documental	Eficiente	L. inferior 15 ← L. superior 20	-5	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	9 ← 14	-5	
	Deficiente	4 ← 8	-4	
D3: Valoración documental	Eficiente	L. inferior 22 ← L. superior 30	-8	8 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	13 ← 21	-8	
	Deficiente	6 ← 12	-6	
D4: Gestión electrónica	Eficiente	L. inferior 18 ← L. superior 25	-7	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	10 ← 17	-7	
	Deficiente	5 ← 9	-4	
D5: Control de acceso	Eficiente	L. inferior 18 ← L. superior 25	-7	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	10 ← 17	-7	
	Deficiente	5 ← 9	-4	
D6: Control físico y conservación	Eficiente	L. inferior 15 ← L. superior 20	-5	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Regular	9 ← 14	-5	
	Deficiente	4 ← 8	-4	

DIMENSIONES V2

	Niveles	Rangos	Nº de bloques
D1: Elemento tangibles	Alto	L. inferior 18 ← L. superior 25	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Medio	10 ← 17	
	Bajo	5 ← 9	
D2: Fiabilidad	Alto	L. inferior 15 ← L. superior 20	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Medio	9 ← 14	
	Bajo	4 ← 8	
D3: Capacidad de respuesta	Alto	L. inferior 15 ← L. superior 20	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Medio	9 ← 14	
	Bajo	4 ← 8	
D4: Seguridad	Alto	L. inferior 15 ← L. superior 20	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Medio	9 ← 14	
	Bajo	4 ← 8	
D5: Empatía	Alto	L. inferior 15 ← L. superior 20	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
	Medio	9 ← 14	
	Bajo	4 ← 8	