



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del
Gobierno Regional de San Martín, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Hidalgo Alarcón, Marcos Alfredo (orcid.org/0000-0002-2231-8189)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Marcos y Lidia, por su constante apoyo y comprensión en todo momento, ya que son un pilar importante en mi vida para poder llegar a la meta trazada, por inculcarme el ejemplo de valentía y esfuerzo para vencer todo tipo de adversidades.

Marcos

Agradecimiento

A los profesores del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por compartir sus conocimientos y experiencias, en la cual los resultados de esas jornadas se evidencian en la presente investigación, una gratitud a todos ellos por sus consejos y recomendaciones.

El autor

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.....	25
Tabla 2.	Nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.....	25
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	26
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.....	26
Tabla 5.	Relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión documental y calidad de atención.	28
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1267 usuarios y la muestra fue de 238. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión documental, fue medio en 77 %, bajo en 16 % y alto en 7 %; la calidad de atención, fue medio en 65 %, bajo en 20 % y alto en 15 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,932 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 86.86 % de la gestión documental influye en la calidad de atención.

Palabras clave: Calidad, atención, usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between document management and quality of care in the Office of the Regional Government of San Martín, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 1267 users and the sample was 238. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of document management was medium in 77%, low in 16% and high in 7%; the quality of care was medium in 65%, low in 20% and high in 15%. Concluding that there is a significant relationship between document management and quality of care in the Office of the Regional Government of San Martín, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.932 (very high positive correlation) and a p value equal at 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 86.86% of document management influences the quality of care.

Keywords: Quality, attention, user.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado del día de hoy, el avance tecnológico, sumado al aumento en la demanda social respecto a la necesidad de generar transparencia en la gestión pública dentro de las organizaciones, no puedo estar separado de la gestión documental, pues se tiene en cuenta que la calidad de estos documentos sirve de apoyo para la determinación de las actividades organizacionales. No obstante, muchas instituciones no tienen una adecuada gestión documental, evidenciado en el poco control, manejo y conservación de cada archivo, sumado a ello las pérdidas de documentos (Instituto de Andalucía de Administración Pública., 2016).

Así mismo en el Perú, las entidades públicas nacionales carecen de conocimiento sistemático en la manera de administrar la documentación en diferentes instituciones del estado peruano, debido a la incapacidad de las instituciones públicas para generar mecanismos de servicio documental, con problemas de conservación y ordenamiento de los documentos por parte de las áreas de archivo.

A nivel regional, uno de los objetivos de las organizaciones es mejorar la calidad de atención brindada a sus usuarios, para lo cual es necesario realizar las gestiones respectivas para adquirir los recursos financieros necesarios además del equipamiento tecnológico para facilitar los procesos de atención a los clientes, dentro de los cuales se encuentra la posibilidad de desarrollar plataformas digitales para que los usuarios puedan acceder desde lugares remotos no solamente gestionados información, sino también para adquirir servicios, lo cual facilita los procesos en aras de la mejora del nivel de satisfacción. Es importante considerar que todas estas implementaciones forman parte de un proceso integral orientado por personal capacitado y comprometido con la mejora organizacional sostenida en cada uno de los principios y objetivos organizacionales. (Pirela et al., 2017),

A nivel local, la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, no da cumplimiento al decreto Legislativo N°1310 de Modelo de Gestión Documental, al contar con personal que no desarrolla sus actividades de

manera adecuada, los archivos periféricos se clasifican y codifican de manera inoportuna, brindando así una deficiente atención al ciudadano, reflejado en su malestar e insatisfacción, además, poca capacitación en temas gestión documental hacia los trabajadores y por ello no cumplen con una adecuada atención al ciudadano.

De acuerdo a la problemática se formuló las siguientes interrogantes:

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022?

Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022?

La investigación tuvo por **conveniencia**, teniendo en cuenta que se buscó determinar las actividades estratégicas necesarias para mejorar el problema encontrado. **Relevancia social**, genero cambios en la institución los que permitieron la atención de las necesidades de los usuarios de forma rápida y adecuada. **Valor teórico**, la generación de nuevos conocimientos en referencia a las variables de la investigación que servirán para futuras investigaciones, haciendo referente a los temas. **Implicancias prácticas**, buscó proporcionar alternativas de solución a la problemática encontrada con el fin de ponerlos en funcionamiento para la optimización de la gestión. **Utilidad metodológica**, se realizó una diversidad de métodos y técnicas a la par de la elaboración del instrumento para medir los resultados, los mismos que podrán ser usados en investigaciones futuras de las variables.

La presente investigación tiene los siguientes objetivos: **Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022 y como **objetivos específicos:** Conocer el nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022. Evaluar el nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

La presente investigación cuenta con las siguientes hipótesis: **Hipótesis general:** Hi: Existe relación significativa entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022. **Hipótesis específicas:** H1: El nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, es alto. H2: El nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, es alto, H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En un ámbito **internacional** se citó a Díaz y González (2020) su objetivo fue analizar la variable para establecer un diagnóstico; quienes llevaron a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 10 alumnos como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyeron que, en referencia a la información obtenida de la investigación, se ha podido determinar que la gestión documental representa un proceso vital. Para un adecuado y correcto desarrollo en todos los niveles de Gobierno, puesto que es aquí donde se maneja la información de todas las instituciones, por el cual trabajar en la optimización de estos procesos, en el mantenimiento, la de disposición y emisión de los mismos.

También se citó a Cerrillo y Casasús (2018), quienes llevaron a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 3 empresas como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que, en referencia a la información obtenida, se pudo determinar que los sistemas de gestión documental nos han permitido generar una automatización y sistematización, de toda la información que se tiene, garantizando de esta manera la transparencia, gestionando el acceso a la información, la misma que permitirá la actualización de la información y generar facilidades en las conversiones a formatos reutilizables y más al acceso de la de la población.

Finalmente, se citó a Vera y Ramón (2021), quienes llevaron a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 45 pobladores como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que, los estudios científicos demostraron que, para optimizar la calidad del servicio sobre el cumplimiento de los protocolos y el manejo de normas de bioseguridad serán significativos en la disminución de la aparición de las IASS, dado que a la vez reiterarán en el mejoramiento de la calidad de la práctica.

En un ámbito **nacional** se citó a Sánchez (2018), quien llevó a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 30 colaboradores como población y muestra utilizando la encuesta para la

aplicación del cuestionario. Concluyó que la relación contemporánea entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la perspectiva de los servidores públicos de la entidad edil de Concepción. Después de haber realizado los dos instrumentos a la investigación, la muestra detalla que $r_{\text{spearman}} = 0,502$, se tiene correlación moderada.

Se citó consecutivamente a Iglesias (2019), quien llevó a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 30 personas como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que después del análisis respectivo de la información. Recogido de la investigación se ha podido determinar que existen ciertas discrepancias y diferencias significativas con respecto a la gestión documental.

Finalmente se citó a Cabanaconza (2017), quien llevó a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 44 personas como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que, de acuerdo a la información analizada, se ha podido observar que existe una relación respecto a las variables acontecidas, lo que nos apoya, permitido confirmar la hipótesis formulada en la investigación, a su vez se obtuvo un coeficiente de 0,731.

Se citó a en el ámbito **local** a Gaviria y Delgado (2020), quien llevó a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 47 colaboradores como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que los artículos examinados ante los cambios en el órgano del sector público, los servicios públicos están orientados a la ciudadanía teniendo en cuenta las condiciones geográficas.

Consecuentemente se citó a Apaéstegui (2019), quienes llevaron a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 240 pacientes como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que, de la información recolectada de la investigación se ha podido determinar que el nivel de calidad del servicio se encuentra un nivel regular con un porcentaje de un 30%, seguido del nivel

malo en un 25% y bueno en un 13%, y finalmente en un 12% con un nivel excelente.

Finalmente se citó a Tejada (2020), quien llevó a cabo un estudio de tipo básico teniendo en cuenta un diseño no experimental, integró a 102 usuarios como población y muestra utilizando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyó que, de la observación realizada en la investigación se ha podido determinar si existe una relación significativa respecto a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Dentro de la zona en la ciudad de Tarapoto, en el periodo 2019, todo ello a raíz del método estadístico de Rho Spearman, que donde se obtuvo un valor de 0,535, el valor que afirma la existencia de una correlación positiva media.

Para la variable **Gestión documental** se justifica en la teoría de Sánchez (2014), quien ha referido que este es un método usado dentro de la gestión empresarial que se encuentra encaminada al aprovechamiento al máximo de la documentación e información que se encuentra dentro de las instituciones sin distinción si son públicas o privadas.

Preciado (2017), señala que la Gestión Documental son técnicas de planificación que se ejecutan dentro de una entidad u organización, donde se organiza la documentación elaborada dentro de las mismas, con la finalidad de generar un acceso fácil al momento de buscarlas a posteriori. Asimismo, la gestión documental se basa en componentes y procedimientos que identifiquen la gestión de los documentos en las entidades, el objetivo de la aplicación de la gestión documental toda la documentación tanto las que se va a salir papeles con los que tiene en formato digital de esta manera tener y trabajar de manera articulada. Por ende, Preciado (2017), hacen mención que la gestión documental se basa en una herramienta muy útil y eficiente para poder tener mejor cada proceso, tanto para entidades públicas y entidades como privadas, para así poder lograr un mayor resultado y dando por seguro una mejor ejecución de actividades.

Para Sánchez (2017) hace referencia a que la gestión de documentos con la archivología es confundida, puesto que ambos representan lo mismo. Debido a que la gestión de documentos es como un conocido de digitalización; cabe

precisar que la documentación de cualquier institución se puede administrar de acuerdo a las normas.

Según Font y Ruiz (2017), quienes hacen referencia que la gestión documental se trata de la captura posterior recuperación y almacenamiento de los documentos que se ejecutan o se realizan dentro de una entidad. Hace referencia a la gestión documental que asocia normas para establecer el control y tener la palabra adecuada y posteriormente a la recuperación de datos y la documentación que se genera o almacena según las funciones de las entidades. Así mismo Font y Ruiz (2017), hacen mención que la gestión Documental, es un proceso administrativo que se basa en analizar y controlar de manera sistemática a lo largo del tiempo, la información que está registrada crea, mantiene, recibe o utiliza la organización en relación con su misión, finalidad y operaciones. Puntualiza que es el proceso para mantener la información en formato que permite su acceso pertinente, y por ello se quiere la realización de tareas y procesos particulares para cada fase de ciclo y su explotación.

Para Rokhayati et al. (2019), expresan que el avance tecnológico genera modificaciones y alteraciones respecto a métodos digitales, generando la gestión documental electrónica como formatos digitales.

Para Riera (2020), señala que la gestión de documentos ha mejorado con el avance tecnológico, consiguiendo productos a nivel internacional en apoyo a empresas. Asimismo la gestión documental se encarga de almacenar para recuperar los documentos que ya fueron acumulados, que las entidades puedan almacenar archivar y recuperar todo esta documentación durante el proceso que se realizó desde inicio hasta el final, la cual comprende acciones que ayuden a mejorar el procedimiento de esta manera sistematizar y trabajar de manera articulada para poder garantizar y velar por la documentación que la entidad posee, teniendo en cuenta que tiene que seguir lineamientos y estándares

Para Martelo et al. (2015), la gestión documental es un instrumento útil eficiente, por eso los organismos públicos y privados lo han implementado con buenos resultados de ahorro de tiempo.

Asimismo, Crespo (2019), expresa que la gestión documental como un conjunto de actividades, conforman procesos generando procedimientos de archivo para que las búsquedas sean fiables, auténticas e íntegras, disponibles en el contexto del sistema. (Ibarguen, 2019) La gestión documental comprende diversas acciones que sistematiza con el propósito de controlar el periodo de vida de los documentos y donde va a estar guardado teniendo en cuenta que esta documentación es muy importante y valiosa para cada organización o entidad, la cual ayudará verificar los procedimientos o sistemas que anteriormente se realizaba para poder darle un buen uso de esta manera tener el orden necesario cuando se solicite dicha información. Así mismo la gestión documental se basa en que todo el personal que se encuentra dentro de una organización u institución tiene que manejar un sistema de gestión documental con un objetivo de generar mayores ingresos, y así mejorar los procesos que se necesitan.

Para Pirela et al., (2017), Indican que la gestión documental se vincula con otros entes estatales para la automatización de sus procedimientos, avanzar en las gestiones e incrementar la eficiencia o eficacia, acatar, disminuir costos de la información de los ordenadores. Cabe resaltar que la gestión documental se caracteriza por ayudar a crear recuperar y archivar documentación en físico o digital y los que puedan acceder de desde dentro, a través de la intranet o desde afuera, estos procedimientos son utilizados para almacenar y controlan la documentación facilita el procedimiento interno y de esta manera completar las actividades que eres que se relacionan con la con la documentación guardada, y así agiliza de trabajo, mediante la aplicación de programas, por lo que no podemos perder la en el debido momento (Campoverde, 2016).

Asimismo, Rodríguez (2017), identificó cuatro etapas del archivo de fondo y colecciones, conservación, acopio, acceso y documentación. Los procedimientos documentales se hacen para crear, consultar, modificar, distribuir archivos, documentos físicos y digitales basados en actividades intelectuales y físicas. (Cortés, 2017) Además, La gestión documental tiene que trabajar de manera coordinada y articulada con la institución, de esta manera asegurarle información recibida y que se emite Polos entes

pertinentes, en la cual esta documentación no puede perderse y tener al acceso instantáneo de cada uno de estos

Para Preciado (2017), la aplicación de estrategias para mejorar la gestión de los documentos dentro de las entidades públicas cada vez está cobrando más relevancia debido a la importancia para hacer posible la entrega del servicio de manera eficiente para los usuarios, teniendo en cuenta que esta herramienta permite acerca al información hacia cada uno de ellos, de modo que los recursos físicos ahora pueden estar disponibles de manera virtual para acceder hacia ellos de manera remota teniendo una conexión a internet.

De acuerdo a Sánchez (2017), es importante resaltar que la gestión documentaria de manera digital tiene diferentes costos asociados para integración de los recursos tecnológicos, por lo tanto, es importante que esta actividad esté debidamente planificada y cuenta con la acreditación definitiva para encubrir los gastos que comprende el proceso, de modo que este se realice de manera exitosa y permita beneficiar no solamente la eficiencia organizacional, sino que también mejoren nivel de satisfacción de los usuarios a través de la entrega de un servicio excepcional.

Según Rokhayati et al. (2019), la gestión documental debe ser entendida como un proceso sistemático de importantes dentro de las entidades y organizaciones, esto debido a que integra diferentes etapas en las cuales se debe gestionar el cambio interno, teniendo en cuenta que los colaboradores tendrá que utilizar recursos tecnológicos para hacer posible el desarrollo de sus funciones y, considerando que una gran mayoría de ellos no está familiarizado con el uso de estas tecnologías, es necesario realizar capacitaciones constantes para integrar los conocimientos necesarios que conlleven a la obtención de un desempeño eficiente para alcanzar los resultados planificados, los cuales además ayudarán a mejorar los tiempos dentro de la organización para la entrega de los documentos solicitados por los usuarios, de teniendo en cuenta que la búsqueda en los almacenes o espacio donde se guarda esta información, es mucho más tediosa que la gestión documentaria mediante el uso de las plataformas virtuales.

Consecuentemente, según Martelo et al. (2015), es necesario diseñar un plan de capacitaciones para el personal designado al área de gestión documental, teniendo en cuenta que es necesario fortalecer los conocimientos aplicables a esta actividad, para ello una planificación de capacitaciones marca la diferencia porque permite realizar por cada una de las actividades de manera coordinada con las áreas respectivas para integrar los recursos físicos y virtuales en que hagan posible una capacitación productiva que se vea reflejado en los resultados obtenidos en faltas que pueda aportar al colaborador de manera civil o laboral.

Para Rodríguez et al. (2016), es importante considerar los riesgos relacionados con la gestión documental de manera virtual, debido a que esta información migrada desde los estantes hacia los servidores virtuales, puede estar expuesta a ataques cibernéticos con la finalidad de robar información confidencial, por lo tanto, no simplemente se trata de realizar la compra de un espacio o dominio en internet, sino que las organizaciones o entidades deben tener en cuenta los aspectos de seguridad para integrar las herramientas necesarias que permitan salvaguardar la información. Por lo tanto, la gestión documentaria de manera digital demanda de diferentes costos asociados para su realización, dentro de los cuales el más importante es la seguridad de los documentos, de modo que cada uno de ellos estén celosamente guardados y protegidos de manera continua.

Según Cerrillo y Casadesús (2018), la implementación de estrategias y procedimientos para realizar la gestión documental de manera coordinada y sincronizada, con las diferentes áreas organizacionales permite tener la información debidamente clasificada para permitir una búsqueda rápida permitiendo optimizar los tiempos, al mismo tiempo que hace posible mejorar la satisfacción de los usuarios solicitantes de esta información, por lo tanto, resulta un proceso muy importante que debe ser integrado por todas las organizaciones teniendo en cuenta que los beneficios son bilaterales. Para realizar la integración de estas estrategias es necesario realizar un análisis de la situación interna y las necesidades, puede ser necesario considerar que los factores o características varían de acuerdo a la organización y las actividades

que realiza, por lo tanto, en base a esta información se debe realizar la gestión documental.

En este sentido, Rodríguez et al. (2016), refiere que la gestión documental, como el suministro de un control médico en proporción a la documentación que se encuentra dentro de la entidad.

Por otro lado, Triana et al. (2018), mencionó que la gestión de documentos del sistema normativo se técnicas y ordenamientos que son aplicados del tratamiento de los documentos de una entidad desde el primer punto de su elaboración hasta la conservación. Asimismo, la gestión documental hace referencia que la recepción captura de toda la documentación; por ello hace referencia a la designación de herramientas relacionadas con el documento que se guarda en dicha entidad, de esta manera la documentación es muy importante para cada organización debido a la información que esta posee.

Es por ello que López (2019), indica que el archivo y la herramienta que permite una organización documentación sosteniendo la información institucional accediendo a la toma de decisiones, sirviendo como testimonio el documento, pone en evidencia una decisión administrativa, financiera y económica. Cabe resaltar que son producidos o recibidos en una entidad la cual posibilita el restablecimiento de la información, ayudando a tener una información idónea y accesible para toda la población, teniendo en cuenta que esta información es muy importante para cada entidad del gobierno, donde se almacena todos los procedimientos y sistemas que anteriormente se utilizaba, para poder buscar alternativas de solución y estar en una mejora continua

Mercado (2016), referencia que todavía tiene su vida diaria, produce recibir documentos que todos ellos forman parte de la documentación, la misma que debe ser catalogado y ordenada, para ser posteriormente archivada a través de la gestión documental. Asimismo, la gestión documental es un proceso administrativo la cual gestiona todo un ciclo, toda aquella información que ya fue registrada y usada en una entidad; es por ello, la misión, objetivos y operaciones que tiene la entidad son importantes para sostener toda la información, para mí es considerada como un proceso impredecible diferentes actividades y procedimientos.

Para Cerrillo y Casadesús (2018), quienes señalan que la gestión documental genera un impacto relativo respecto a la transparencia percibida por los usuarios y la población respecto a la gestión pública.

A su vez para Nahabetián (2015), quién hace referencia que para controlar estos activos electrónicos de información se necesita cierta dinámica, por lo que resulta necesario la verificación de ciertos requisitos que debe cumplir los activos digitales de información. Asimismo la gestión documental se almacena y recupera la información a fin de decir utilizada por los servidores de la organización, la cual hace mención que la documentación puede ser física, electrónica y que todo esto sea accesible para el personal que labora en la entidad, es decir ayuda a sistematizar los procesos y trabajar de manera articulada con los colaboradores y de esta manera ayuda a una mejora continua y buscar alternativas de solución al procedimiento que carece de ayuda, es decir siguiendo los lineamientos y estándares para poder conllevar que la documentación sea verás

Mena y Del Castillo (2018), menciona que el sistema de gestión documental representa riesgos y peligros, es por ello que resulta vital una determinación de los requisitos que se deben tener para identificar, realizar estos riesgos organizacionales que proceden de la información que se tiene dentro de la entidad. Cabe mencionar que la gestión documental se puede deducir que es un proceso en la cual considera los principios de procedencia y el orden que mantiene, teniendo en cuenta que esta documentación en suma importancia para cada entidad organización, y así pueda ver los procedimientos y mejoras que se hicieron a lo largo de los años.

Asimismo, la gestión documental es la que se encarga de todo el procedimiento sobre los documentos que se archiva, dime el control para tomar decisiones es usada como fuente para para mejorar el desempeño de la entidad debido a que minimice el tiempo y costos con las transacciones, además brinda y ayuda a velar sube la información y que esta sea confiable, y que sólo los trabajadores o colaboradores que labora en la entidad pueden tener acceso a dicha información.

Por otro lado, Fernández (2015), indica que el archivo representa un conjunto de documentación recopilada respecto a un proceso de optado por persona natural o jurídico en lapso de la gestión que son conservados y que podrán ser usados posteriores como información o testimonio. Hoy en día la tecnología ha cambiado de manera alarmante en este existente en este sentido las organizaciones han mejorado sus procesos digitales, por ello aparece la gestión documental electrónica que a través de un sistema ayuda contra la luz documento se almacena progresivamente los informes en papel o si o en un sistema digital, la cual es considerado un barco completo la cual pude ir a los colaboradores del información para poder organizarse y dispersar de manera eficaz los registros sobre la asociación de la documentación que está requiere

En tanto sus respectivas dimensiones se citó a Sánchez (2014), quien menciona tres dimensiones: Dimensión 1. Documentación: Se entiende por ello como unas secuencias de pasos a seguir, para poder armarlo consta de varias páginas para adquirir todo el cuerpo que consta el documento. Dimensión 2. Administración Documental: es una gestión documental por las cuales lleva el manejo consecuente que se da con los documentos que inicie desde su producción recepción hasta el punto final donde se archiva o elimina en función de su valor. Dimensión 3. Conservación Documental: Referido a la manera de cómo se guardan la documentación que tienen las instituciones, en este caso, las entidades ediles que constan de una serie de documentos, importantes para la población, ya que depende la forma de administración y mantenimiento para la conservación de ellos.

Para la segunda variable Calidad de atención se justifica en la teoría de Bolaños (2015), quién señala que ésta representa el criterio del ciudadano en la asistencia de una función y de que de manera como las necesidades del mismo. Asimismo, hace referencia a la satisfacción de los objetivos que tiene la entidad, para posteriormente lograr y alcanzar el éxito y obtener resultados favorables, dando énfasis a una adecuada atención muy eficiente uso de los bienes públicos, es decir gerenciar teniendo como punto de partida las perspectivas y necesidades de la ciudadanía, de esta manera lograr una excelente calidad, en base al servicio brindado hacia hecho.

Por otra parte, Suárez et al. (2019), quien señalan que la atención respecto a la adquisición de resultados satisfactorios por parte del paciente y la probabilidad mínima de resultados no deseados. La calidad de atención es una parte fundamental para que pueda adquirir una entidad y esta logre los resultados favorables en el ámbito gubernamental y un plazo determinado, teniendo como eje la principal opinión de los que adquieren los servicios es decir la población, obteniendo así resultados que ayuden a alcanzar una alta demanda de los servicios que ofrece la entidad, teniendo en cuenta que estos tienen que seguir lineamientos y estándares para poder ofertar dichos bienes o servicios.

Es por ello que Flores et al. (2014), hacen referencia a que esta calidad de atención es tomada como el conjunto de técnicas orientadas al fortalecimiento y perfeccionamiento de los estándares de atención. Cabe mencionar que la calidad de atención es brindar toda la información que esto requiere la cual es referida a las características de los servicios y bienes del Estado utilizando mecanismos de seguimiento de manera referida al control de todo el procedimiento, el tratamiento evolución de estos, la cual ayudará la permanencia y que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios ya recibidos, la entidad tiene que innovar los diferentes servicios y las diferentes especialidades que se pueda lograr, teniendo un equipo de trabajo en la que pueda tomar decisiones para el beneficio de estos.

De acuerdo a Fariño et al. (2018), deducen, la calidad es la parte esencial de un producto, ya que permite que el producto tenga un alto realce y aceptación del público en general; por lo tanto, lo que buscan muchas entidades es brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del consumidor para logra satisfacer todas las necesidades que presentan, de modo que la entidad pueda tener una buena imagen que este a la vanguardia de toda la sociedad. Por otro lado, las fuerzas de los colaboradores es una pieza clave para la producción, ya que de ahí parte todo el proceso de trabajo para sacar un producto de calidad, posterior a ello que se pueda distribuir al público de manera oportuna.

En tanto, Fariño et al. (2018), hacen referencia a que la calidad representa el juicio que tiene un consumidor de acuerdo a la excelencia, superioridad que posee un determinado producto o servicio.

Según los siguientes autores Gutiérrez et al. (2019), definen que, las instituciones buscan mejorar su calidad de atención al público mediante el buen trato hacia los usuarios, por ello tienden a capacitar a sus empleados constantemente para que puedan efectuar una buena atención, de modo que permite que se lleve una buena comunicación entre ambas partes; asimismo cada empleado debe demostrar eficiencia en la atención, ya que de ello depende el trato brindado hacia los usuarios, de tal manera que se pueda ver reflejado la buena imagen y el crecimiento económico de la institución; en muchas ocasiones la falta de capacidad de responder ante los problemas que presentan los usuarios hace que sea dificultoso para el personal, debido a que no tienden a tener experiencia en el rubro y hace que el trabajo cedido sea deficiente, por lo tanto esto lleva a la institución a perder clientes por el mal trato brindado.

En este contexto, Gutiérrez et al. (2019), aseveran que el mejoramiento de la calidad innovadora tiene una idea en el campo empresarial, de las cuales busca levantar el nivel de atención hacia los consumidores, generándoles una perspectiva positiva de la entidad u organización. Cabe mencionar que la calidad de atención consiste en aplicar tanto la tecnología y las destrezas de los colaboradores que laboran en la entidad de esta forma ayuden la satisfacción de las, asimismo que maximicen todos los beneficios y si aumentar de forma negativa las opiniones que puedan generar, para ello los atributos que inciden en la calidad de atención Tales como: efectividad legitimidad equidad y profesionalismo son todas estas atributos que ayudan a tener una calidad de atención en todos los ámbitos gubernamentales

Rodríguez (2017), la calidad de atención es una variable ampliamente estudiado por diferentes investigadores y organizaciones que buscan mejorar la satisfacción de sus clientes o público usuario al momento de estar en contacto con el personal de atención; dentro de estas actividades estratégicas en cuenta la capacitación de los colaboradores para hacer posible el desarrollo de sus competencias que hagan posible la entrega de un atención

de calidad, la cual debe integrar la habilidad de entender los problemas y proporciona la solución más adecuada que ayude a mejorar sus un problemas y su calidad de vida.

Según Rodríguez (2017), mencionan que, para otorgar una buena calidad de servicio la organización debe tener en cuenta estrategias que permitan el mejoramiento de los sistemas de trato entre el consumidor y la organización, a fin de llevar una buena comunicación que permita mejorar los sistemas de atención que se brinda. Asimismo, la organización debe contar con profesionales altamente capacitados para brindar un trato de calidad, de modo que se sientan identificado con la entidad para que puedan optar por los servicios ofrecidos, gracias al buen servicio brindado por los colaboradores que forman parte de la institución

Para Flores y Delgado (2020), señalan el uso correcto de calidad de atención, mejorando las decisiones óptimas para los usuarios de la organización. Los organismos públicos crean valores facilitando servicios de calidad, con atención óptima que requieren los usuarios a cambio de una contraprestación por la prestación de los servicios. Además, la calidad de atención es definida por la integración de todos los atributos y sus factores, la cual permite una atención continua accesible oportuna, personal con competencias del profesionalismo de la entidad, la cual la infraestructura es fundamental para que la calidad de atención sea muy buena es decir ayuda el procedimiento de esta manera llegar a los resultados favorables.

En cambio, Febres y Mercado (2020), quienes hacen referencia que sea una entidad u organización presta servicios de calidad esto generará que los usuarios se sientan confiados en esta entidad, generando de esta manera un impacto positivo en la manera en que la población ve a la determinada entidad. Cabe mencionar que la atención en la prestación de servicios en la población, a las familias y las comunidades, con gramos óptimos de seguridad, efectividad oportunidades y eficiencia la cual tienen que tener un acceso equitativo para todos los servicios que brinda la entidad, la cual se determina con la disponibilidad de los servicios y su buen uso dentro de la organización, es necesario hacer una retroalimentación para cada proceso o área específica de esta manera trabajar de manera articulada y tener una comunicación

horizontal. Así, Gerónimo et al. (2015), establecen que dar atención de calidad es una de las prioridades para este sector a nivel nacional. Es importante que las instituciones prevalezcan y priorice necesidades del usuario, brindando servicios que protejan, garanticen y respalden las necesidades del usuario (Infantes, 2017).

Para Tejeda et al. (2015) la calidad en los servicios debe ser estable, que no exista una finalidad en el camino. En tanto, Rocha et al. (2015), determinan y establecen que, con respecto a la evaluación de los procesos de atención, este son el punto más bajo y poco desarrollado y es el que brinda más conflictos o dificultades dentro de la organización. Para Messarina (2016), quien señala que la calidad respecto a la prestación de los servicios son el resultado de un determinado proceso o actividad que fue creada para la satisfacción, no cubre las exigencias de la población. Asimismo, Castro et al. (2021), define como la manera de garantizar que cada usuario recibe la atención debida respecto a las solicitudes y a los servicios que brinda la organización o entidad de una manera óptima.

De acuerdo a Flores y Delgado (2020), hacen referencia que, en la actualidad muchas de las organizaciones buscan mejorar su sistema de atención con la finalidad de poder mejorar con su condición financiera que presentan; es por ello tienden a efectuar sus operaciones de manera controlado con el uso de sus recursos para llevar a cabo todas las actividades programadas. Por lo tanto, las estrategias cumplen un papel muy importante dentro del desarrollo de las actividades, ya que permiten direccionar por buen camino a la organización y mejorar la calidad de servicio a fin de poder fidelizar a los clientes.

Para las **dimensiones** se citó a Bolaños (2015), quien nos brinda cinco dimensiones: **Dimensión uno.** Accesibilidad y canales de atención: está comprendido por canales de atención que tiene la identidad alcance de la ciudad y no para el uso, las diversidades de servicios que son ofertados. **Dimensión dos.** Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención: se hace referencia a todo el mobiliario e infraestructura que se tiene dentro de la entidad para ofertar la atención a la ciudadanía de una manera óptima.

Dimensión tres. Proceso de atención: representa el proceso o ciclo de atención que se dará a la ciudadanía para cubrir las necesidades o solicitudes que plantea. **Dimensión cuatro.** Transparencia y acceso a la información pública. Son elementos vinculados a la transparencia, acceso y calidad de la información que tiene toda institución pública respecto a los ordenamientos que ejecuta dentro de la misma. **Dimensión cinco.** Reclamos y sugerencias: representa el mecanismo que es usado para la admisión, registro y procedimiento. Los reclamos que son registrados dentro de la entidad con respecto a los servicios ofertados.

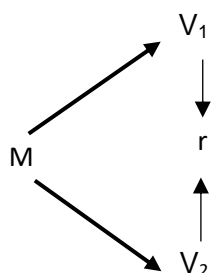
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Fue Básica según Soto (2015), pues considera la búsqueda de información de acuerdo al tema abordado para determinar la relación entre variables a través de la prueba de hipótesis.

Diseño de investigación: Fue no experimental, de corte trasversal, por lo que el análisis se realizó sin haber manipulado las variables, es así que, dichas variables fueron observadas y analizadas sin ninguna interferencia, cuantitativo, porque se evaluó mediante valores numéricos las variables, correlacional, porque se buscó el grado de correlación entre variables (Palella y Martins, 2012).

El diseño fue esquematizado de la siguiente manera:



Dónde:

M	=	Muestra
V1	=	Gestión documental
V2	=	Calidad de atención
r	=	Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión documental

Variable 2: Calidad de atención

La matriz de operacionalización se encuentra en anexos

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo conformada por 1267 usuarios (Fuente: Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín)

Criterios de selección

Criterio de inclusión:

- Personas que tengan una edad entre 18 a 65.
- Usuarios residentes en Moyobamba
- Usuarios con una cantidad de visitas mayores a 3

Criterio de exclusión:

- Personas vinculadas laboralmente a la entidad.
- Usuarios con una cantidad de visitas inferiores a 3
- Usuarios residentes en las zonas rurales
- Director institucional

Muestra: fue necesario la utilización de la siguiente fórmula para establecer la cantidad muestral.

La determinación de la muestra fue posible mediante el uso de la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Muestra

N = Total de la población (1267)

Z = 1.96 (95%)

p = probabilidad de éxito (0.8)

q = probabilidad de fracaso (0.2)

e = Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{1266}$	*	$\frac{1267}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	---------------------	---	------------------------

n =	$\frac{18010.65011}{73.87}$	238
-----	-----------------------------	-----

De esta manera de terminó que la muestra será igual a 238 usuarios.
(Fuente: Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín)

Muestreo: el muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple.

Unidad de análisis: un usuario de la entidad.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Para la presente investigación, se hizo uso de la técnica de encuesta que estuvo constituida por una estructura de preguntas (Vera et al., 2018).

Instrumento

Se optó por la utilización de la encuesta, debido a que tal como lo señalaron Vera et al. (2018). Para medir la variable gestión documental fue el cuestionario, que tuvo como finalidad identificar el nivel de gestión documental. El cuestionario estuvo constituido por 16 ítems con una escala ordinal: 1=nunca, 2: casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Se utilizó la baremación de acuerdo a tres niveles para el análisis de la variable: Bajo (16 – 37), Medio (38 – 59) y Alto (60 – 80)

Para medir la variable de calidad de atención fue el cuestionario que tuvo como finalidad identificar el nivel de calidad de atención, fue elaborado a partir de las dimensiones e indicadores. El cuestionario estuvo constituido por 23 ítems con una escala ordinal. =nunca, 2: casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Se consideró el proceso de baremación para el análisis de las variables teniendo en cuenta tres

niveles: Bajo (23 – 53), Medio (54 – 84) y Alto (85 – 115) de los cuales se tomó en cuenta a aquellos valores más altos y más bajos.

Validez y confiabilidad

Validez

La validación se realizó con la opinión de tres profesionales expertos en el tema de investigación, con una gama de experiencia, teniendo como requisito mínimo el grado de maestría, que conocieron del tema y tienen experiencia en investigación.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión documental	1	Metodólogo	4.9	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.8	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.9	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.9	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.5	Coherente y aplicable

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para ambas variables al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 95 % de similitud.

Confiabilidad

Para determinar confiabilidad se aplicó el alfa de **Cronbach** en cada instrumento, en donde el valor obtenido debió ser mayor a 0.7, para que sea confiable.

Análisis de confiabilidad de Gestión documental

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	16

Análisis de confiabilidad de Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	23

El valor obtenido de la confiabilidad de la variable gestión documental fue de 0.947 y la variable calidad de atención fue de 0.958, lo que indica que son confiables

3.5. Procedimientos

Se inició con el análisis de la entidad para determinar la problemática que guiará el estudio; se realizó la construcción del marco teórico respectivo que se congregaron las bases teóricas y los diversos antecedentes que resultaron relevantes; así mismo se llevó a cabo la construcción de los instrumentos que fueron utilizados para las variables;

la información obtenida, fue tabulada mediante la estadística de tipo descriptiva; los resultados fueron contrastados con aquellos consignados dentro del marco teórico; para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones de acorde a los objetivos previamente estipulados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Fue necesario la utilización del SPSS v.25 para realizar el procesamiento estadístico respectivo, el cual permitió además el cálculo de las correlaciones mediante el coeficiente Rho de Spearman teniendo en cuenta que este utiliza valores comprendidos entre -1 y 1 para recolectar la información numérica para la interpretación del tipo y nivel de relación existente, con la cual además se podrá responder a los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

La investigación estuvo desarrollada con el estricto cumplimiento de los principios éticos internacionales que se manejan. Por lo que estuvo orientado en: principio de beneficencia, se establecieron generar beneficio en la entidad materia de estudio, debido a que afrontaron actualmente una situación problemática por lo cual se le brindaron los resultados de la investigación que le ayudó a superar dicha situación; el principio de no maleficencia, la investigación se limitó a determinar la relación entre las variables, mas no buscó causar daños alguno a los participantes de la investigación; principio el de justicia, se considera respetar sus derechos y brindar un buen trato a los sujetos participantes del presente estudio; el principio de autonomía, se consideró respetar la libre expresión y elección voluntaria de los participantes, de formar parte de la investigación; principio de integridad científica, la investigación fue desarrollo exclusivamente con fines meramente académicos. Por lo tanto, se cumplió con los lineamientos establecidos a través de la guía de investigación de la Universidad César Vallejo y finalmente, se realizó de acorde a la normativa APA actualizada.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Tabla 1

Nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	38	16 %
Medio	38 – 59	184	77 %
Alto	60 - 80	16	7 %
Total		238	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín.

Interpretación:

En la tabla 1, en cuanto al nivel de gestión documental, es Medio en 77 %, Bajo en 16 % y Alto en 7 %, todo ello es causado porque no se dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere, no se ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad.

4.2. Nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Tabla 2

Nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23 – 53	47	20 %
Medio	54 – 84	155	65 %
Alto	85 - 115	36	15 %
Total		238	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín.

Interpretación:

En la tabla 2, en cuanto al nivel de calidad de atención, es Medio en 65 %, Bajo en 20 % y Alto en 15 %, debido a que no se está atendiendo de manera clara al cliente, con demoras en la atención y sus trámites y disconformidad de los mismos.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	,289	238	,001
Calidad de atención	,365	238	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

La tabla 3 se muestra la prueba de normalidad practicada mediante Kolmogorov – smirnov para una muestra que supera las 50 unidades, este proceso determinó un valor inferior a 0.05 por lo cual se consideró una distribución no paramétrica, por ello además se hizo el uso del Rho de Spearman para la determinación de las correlaciones.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Gestión documental	Calidad de atención	
	correlación	Sig.
Documentación	0.912**	0.000
Administración Documental	0.934**	0.000
Conservación Documental	0.945**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 4, se muestra la relación que existe entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, el cual fue determinado mediante el cálculo del Rho de Spearman dando como resultado valores de 0.912, 0.934 y 0.945 los cuales son positivos y se encuentran dentro de un nivel muy alto; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), esto indica que a medida que se realice el mejoramiento de cada dimensión de la gestión documental, la entidad mejorará la calidad de atención brindada al usuario.

4.4. Relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Tabla 5

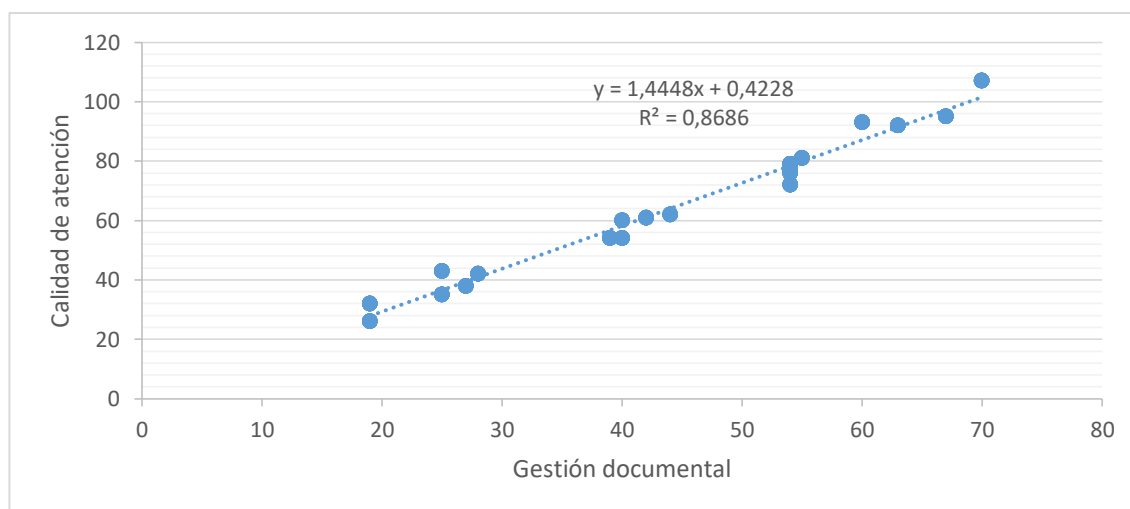
Relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

			Gestión documental	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la gestión documental y calidad de atención.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 5, se muestra la relación que existe entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, el cual fue determinado mediante el cálculo del Rho de Spearman dando como resultado un valor de 0.932, el cual es positivo y se encuentra dentro de un nivel muy alto; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); por lo tanto, el incremento de la eficiencia en la gestión documental, permitirá mejorar la calidad de atención de los usuarios.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 86.86 % de la gestión documental influye en la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se desarrolla la discusión de resultados teniendo en cuenta que el nivel de gestión documental, es Medio en 77 %, Bajo en 16 % y Alto en 7 %, todo ello es causado porque no disponen de documentos de fácil acceso para su manipulación oportuna, no se ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad; asimismo, se presentan deficiencia en cuanto al manejo de los documentos internamente, ya que no existe un control de por medio que permita mejorar los procesos de selección de los documentos para que la búsqueda sea más oportuna, de manera que no existe un completo desorden en cuanto al manejo de dichos archivos, con un adecuado mantenimiento de los archivos tanto físicos como digitales.

Dichos resultados coinciden con Díaz y González (2020), manifiestan que, en referencia a la información obtenida, se ha establecido que la gestión documental representa un proceso vital. Para un adecuado y correcto desarrollo en todos los niveles de Gobierno, puesto que es aquí donde se maneja la información por ello es necesario trabajar en la optimización de estos procesos, en el mantenimiento, la de disposición y emisión de los mismos.

Además, los resultados están de acuerdo a lo expuesto por Cerrillo y Casadesús (2018) quienes indican que en referencia a la información obtenida, se pudo determinar que los sistemas de gestión documental nos han permitido generar una automatización y sistematización, de toda la información que se tiene, garantizando de esta manera gestionar el acceso a la información, la misma que permitirá la actualización de la información y generar facilidades en las conversiones a formatos reutilizables y más al acceso de la ciudadanía. Por lo tanto, al haber encontrado una similitud con todos los autores mencionados, se considera que los resultados son comunes en las entidades que desarrollan estas actividades, por lo tanto, es necesario abordar un mejoramiento continuo para obtener resultados sobresalientes.

Respecto al nivel de calidad de atención, es medio en 65 %, bajo en 20 % y alto en 15 %, debido a que no se atiende de manera oportuna al usuario, con demoras en la atención y sus trámites y disconformidad de los mismos; asimismo, la falta de capacitación hacia los colaboradores dificulta a que la

atención al público sea la adecuada, ya que no cuentan con los conocimientos necesarios en sus áreas respectivas, es por ello que se ven obligados a brindar un servicio deficiente, con insatisfacciones y molestias en los usuarios conllevando a tener denuncias públicas.

Así mismo con Vera y Ramón (2021), se refieren que, los estudios científicos demostraron que, para optimizar la calidad del servicio sobre el cumplimiento de los protocolos y el manejo de normas de bioseguridad serán significativos en la disminución de la aparición de las IASS, dado que a la vez reiterarán en el mejoramiento de la calidad de la práctica, además Apaéstegui (2019), sostiene que el nivel de la calidad es bueno en un 13%, y finalmente en un 12% con un nivel excelente, en ese mismo contexto, también Gaviria y Delgado (2020), se refieren que los artículos examinados ante los cambios en el órgano del sector público, los servicios públicos. En este sentido, después de haber encontrado resultados similares con los autores congregados, se establece la necesidad de realizar un mejoramiento de la eficiencia institucional para entregar una atención de calidad capaz de cumplir los estándares establecidos para mejorar la satisfacción.

Así mismo, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, el cual fue determinado mediante el cálculo del Rho de Spearman dando como resultado valores de 0.912, 0.934 y 0.945 los cuales son positivos y se encuentran dentro de un nivel muy alto; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); toda esta información permitió determinar viable la aceptación de la hipótesis alterna en la cual se afirma la correlación significativa; indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión documental, mejor será la calidad de atención en la institución, evidenciado en la satisfacción de los usuarios, Sánchez (2018) después de haber realizado los dos instrumentos a la investigación, la muestra detalla que $r_{\text{h spearman}} = 0,502$, se tiene correlación moderada.

Además, existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, el cual fue determinado mediante el cálculo del Rho de Spearman dando como resultado un valor de 0.932, el cual es positivo y se encuentra dentro de un nivel muy

alto; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); Iglesias (2019), quien se refiere que después del análisis respectivo de la información. Recogido de la investigación se ha podido determinar que existen ciertas discrepancias y diferencias significativas con respecto a la gestión documental de las entidades públicas en la ciudad de Lima en el periodo 2019.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, el cual fue determinado mediante el cálculo del Rho de Spearman dando como resultado un valor de 0.932, el cual es positivo y se encuentra dentro de un nivel muy alto; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$)
- 6.2.** El nivel de gestión documental, es medio en 77% todo ello es causado porque no se dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere, no se ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad, así mismo el trato especial al acervo documento sirve para la preservación documental de la procuraduría.
- 6.3.** El nivel de calidad de atención, es medio en 65 %, bajo en 20 % y alto en 15 %, debido a que no atienden de una buena manera al cliente, con demoras en la atención y sus trámites y disconformidad de los mismos, por ende, la gestión de información de reclamos y sugerencias cuenta con una red exclusiva.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, el cual fue determinado mediante el cálculo del Rho de Spearman dando como resultado valores de 0.912, 0.934 y 0.945 los cuales son positivos y se encuentran dentro de un nivel muy alto; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$)

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, desarrollar planes de gestión documental que permitan organizar, registrar, detectar y evaluar de forma rápida los documentos cuando estos son solicitados por los usuarios externos en pos de brindar una atención oportuna y de calidad.

- 7.2.** Al jefe de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, actualizar constantemente los equipos y recursos tecnológicos del departamento de archivo con la finalidad de que el personal que labora dentro de esta sección pueda desarrollar sus labores de forma eficiente y se procese sin inconvenientes la gran cantidad de archivos que ingresan diariamente.

- 7.3.** Al jefe de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, contratar a personal altamente capacitado y calificado de modo que se pueda brindar un servicio de calidad a las personas que acuden al establecimiento. Asimismo, contar con personal especializado en temas relacionados al manejo de archivo con el propósito de preservar los documentos que se generan diariamente.

- 7.4.** Al jefe de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, desarrollar capacitaciones a los colaboradores que trabajan en el departamento de archivo sobre las nuevas técnicas archivísticas y el manejo documentario de tal manera que se facilite la organización de los documentos tanto físicos y digitales.

REFERENCIAS

- Apaéstegui, L. (2019), *Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%20c3%a9stegui_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolaños, K. (2015), *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de ministros, Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Cabanaconza, P. (2017), *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campoverde, Á. (2016), *Gestión Organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la Ciudad de Babahoyo*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L. y Miranda, L. (2021), Determining factors in the quality of care in an emergency service. (Artículo científico), *Universidad Mariana, Criterios*. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018), Impact of records management on transparency in public administrations: Transparency by design. (Artículo científico). *Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). España*. <https://www.redalyc.org/journal/2815/281556727001/281556727001.pdf>
- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018), Impact of records management on transparency in public administrations: Transparency by design. (Artículo científico), *Universidad Oberta de Catalunya, España*. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515/11260>

- Cortés R. (2017), Spanish ministry of education, culture and sports records management policy. (Artículo científico), *Departamento de Descripción y Conservación Archivo General de la Administración, Madrid*. https://www.archiverosdeandalucia.org/wp-content/uploads/2019/04/Elena_Cortes_Ruiz.pdf
- Crespo, F. (2019), The description in the records management by the business process. (Artículo científico), *Española de Documentación Científica*, España. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Decreto Legislativo N° 1310 de Modelo de Gestión Documentaria (2017), *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI*, Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-modelo-de-gestion-documental-en-el-marco-del-decret-resolucion-no-001-2017-pcmsegdi-1551640-1>
- Díaz, J. y González, A. (2020), Documental management based on information governance. The case of the Universidad Central “Marta Abreu” in las Villas. (Artículo científico). *Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba*. <https://www.redalyc.org/journal/5727/572763612007/572763612007.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018), Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. (Artículo científico), *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020), Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. (Artículo científico), *Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú*. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Fernández, F. (2015), *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Editorial Tutor formación. Tutor formación
- Flores, C. y Delgado, J. (2020), Management by results to improve the quality of service in public entities. (Artículo científico), *Universidad César Vallejo*,

Perú.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>

Flores, C., Ponce, R., Ruíz, M. y Corral, R. (2014), Factors related to quality of nursing care. (Artículo científico), *Instituto Mexicano del Seguro Social, Sinaloa, México.*
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56

Font, O. y Ruis, A. (2017), Diagnostic of records and archives management at the Central University Marta Abreu of the Villas. Cuba: A case study. (Artículo científico), *University of Havana*

Garcia, M. (2011), El valor oculto de los documentos: razones de su gestión. (Artículo científico), *Estudio de Ciencias de la información y de la comunicación.* <https://doi.org/10.7238/c.n4.1111>

Gaviria, R. y Delgado, J. (2020), *Improvement of public services in strengthening municipal management.* (Artículo científico). *Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.*
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>

Gerónimo, R., Magaña, M., Rivas, V., Sánchez, L., Cruz, A. y Morales, F. (2015), Satisfaction with the quality of care in women in postpartum period in a tertiary care hospital. (Artículo científico), *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Tabasco, México.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7293555>

Gutiérrez, Z., Lorenzo, M. y Berríos, A. (2019), Quality of Nursing Care according to the Inpatient. (Artículo científico), *Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.*
<http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>

Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014), *Metodología de la investigación, sexta edición.* McGrawHill. Mexico.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Ibarguen, F. (2019), *Gestión documental en entidades públicas*, Lima, 2019. (tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iglesias, E. (2019), *Gestión documental en entidades públicas*, Lima, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Infantes, F. (2017), Quality of Attention and Satisfaction of out-clinic patients from the Complementary Medicine Center in Hospital III Iquitos- 2016. (Artículo científico), *peruana de medicina integrativa*, Perú. <http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>

Instituto de Andalucía de Administración Pública (2016), *Memoria EASP 2016*. http://www.easp.es/wp-content/uploads/2017/04/Memoria-2016_web.pdf

López, S. (2019), Document Management: good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. (Artículo científico), *Universidad de La Habana*, Cuba. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057/3373>

Lovelock, C. (2014), *Marketing de servicios: Personal, Tecnología y estrategia*. México DF. Pearson - Prentice Hall.

Martelo, R., Madera, J. y Betín, A. (2015), Software for Document Management, a Modular Component of the Information Security Management System (ISMS). (Artículo científico), *Universidad de Cartagena*, Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf>

Mena, M. y Del Castillo, J. (2018), Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. (Artículo científico),

Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v29n2/a07_1213.pdf

Mendoza, F. (2020), Perception of the patient about the quality of odontological care. (Artículo científico), *Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia.* <http://www.revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>

Mercado, B. (2016), Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. (Artículo científico), *Universidad Alberto Hurtado, Chile.* <https://www.gestionytendencias.cl/index.php/GT/article/view/27/pdf>

Messarina, S. (2016), Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service of the Hospital de Alta Complejidad, Trujillo – 2015. (Artículo científico), *Colegio Tecnólogo Médico del Perú.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>

Munive, A. (2017), *Calidad de atención durante el control prenatal y calidad de atención del parto según la percepción de las puérperas de la Microred Luyando-Tingo María-2017.* (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37563/munive_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nahabetián, L. (2015), Data Protection and document management: extended informational society decalogue. (Artículo científico), *Universidad de la República, Uruguay.* <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rfd/n39/n39a09.pdf>

Palella, S. y Martins, F. (2012), *Metodología de la investigación cuantitativa 3ra edición.* Fedupel.
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Pirela, J., Almarzo, Y. y Pulido, N. (2017), *Tendencias sobre gestión documental en Iberoamérica. Red internacional de archivista.* Universidad autónoma San Luis Potosí, México.
<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4243/Tendencias%20sobr>

e%20gestio%CC%81n%20documental%20en%20lberoamerica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Preciado, L. (2017), *Conceptos Básicos en Gestión Documental*. Universidad Nacional de Colombia. <https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/images/Documentos/Modelo-gestion-documental/glosario-basico.pdf>

Riera, E. (2020), *Sistema de gestión documental para la empresa Logikard*. (Artículo científico), *Revistas Odigos*, Universidad Israel. <https://doi.org/10.35290/ro.v1n3.2020.371>

Rocha, M., Álvarez, M. y Bayarre, H. (2015), Elderly- Care Quality at General Peraza Nursing Home. (Artículo científico), *Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2015/cmi152d.pdf>

Rodríguez, P. (2017), Sound documental managment: the digital life cycle in the sound archives. (Artículo científico), *Universidad Nacional Autónoma de México, México*. <http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v7n1/pdf/v7n1a05.pdf>

Rodríguez, Y., Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2016), Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. (Artículo científico), *Universidad de La Habana, Cuba*. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v27n2/rci07216.pdf>

Rokhayati, A., Valeryevna, I., Laxmi, E., Shankar, K., y Huda, M. (2019), Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing document. (Artículo científico), *Journal of Critical Reviews*, <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1577777008.pdf>

Sánchez, A. (2014), La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. (Artículo científico), *Universidad Central de Venezuela, Venezuela*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5101938.pdf>

- Sánchez, A. (2017), *La gestión de documentos*. Universidad Autónoma San Luis Potos.
- <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4243/1/Tendencias%20sobre%20gestio%CC%81>
- Sánchez, P. (2018), *Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Concepción, Perú.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32748/sanchez_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soria, K. y Díaz, L. (2020), Design of a document management system for the University of Otavalo. (Artículo científico), *Universidad de Otavalo, Ecuador*.
- <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf>
- Soto, R. (2015), *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. Segunda edición*. Lima: Nuevo Milenio. <https://es.slideshare.net/YOLYSP/la-tesis-de-maestra-y-doctorado-en-4-pasos-segunda-edicin-dr-roger-soto>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019), Perceived quality of care in CAI III health center. (Artículo científico), *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*.
- <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Tejada, J. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tejada, M., Anthon, F., Esponda, J. y Rendón, M. (2015), Quality care in an intensive therapy unit at private hospital. (Artículo científico), *Instituto Mexicano del Seguro Social Distrito Federal, México*.
- <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457744938005.pdf>
- Triana, Y., Febles, J., Mena, M., González, N. y Garcia, M. (2018), Diagnosis of document management systems to develop knowledge management.

(Artículo científico), *Universidad de Ciencias Informáticas, La Habana, Cuba*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii06118.pdf>

Vera, J., Castaña, R., y Torres, Y. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica*. Guayaquil: Editorial Grupo Compás

Vera, M. y Ramón, M. (2021), Quality of care, compliance with protocols and management of biosafety standards in intensive care units. (Artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2170/2357>

Zamora, S. (2016), Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center. (Artículo científico), *Horizonte Médico, Lima, Perú*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión documental	La gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas. (Sánchez, 2014)	La gestión documental es el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se crean y reciben en una organización, la variable se midió mediante un cuestionario y en base a sus dimensiones	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil acceso de la documentación - Lugar establecido para el archivo documental almacenado 	Ordinal
			Administración Documental	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación documental en archivos - Indagación inmediata de la documentación 	
			Conservación Documental	<ul style="list-style-type: none"> - Se usa estrategias para conservación - Se conserva sin ninguna precaución 	
Calidad de atención	La calidad de Atención percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (Bolaños, 2015)	Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr los objetivos. La variable se midió mediante un cuestionario y en base a sus dimensiones	Accesibilidad y canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Canal presencial - Canal telefónico - Canal virtual 	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico - Señalización - Mapa de riesgos - Equipamiento 	
			Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Pagos - Protocolos - Trato Preferente 	
			Transparencia y acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Acceso a la Información - Información sobre procedimientos y servicios 	
			Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Tratamiento - Uso de Reclamos y sugerencias - Responsable de gestión 	

Matriz de Consistencia

Título: Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer el nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.</p> <p>Evaluar el nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022, es alto,</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>No experimental</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>M: Muestra O1: Gestión documental O2: Calidad de atención r : relación</p>	<p>Población La población fue 1267 usuarios</p> <p>Muestra La muestra será 238 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Variables</th> <th style="width: 80%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión documental</td> <td>Documentación</td> </tr> <tr> <td>Administración Documental</td> </tr> <tr> <td>Conservación Documental</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad de atención</td> <td>Accesibilidad y canales de atención</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</td> </tr> <tr> <td>Proceso de atención</td> </tr> <tr> <td>Transparencia y acceso a la información pública</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Reclamos y sugerencias</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión documental	Documentación	Administración Documental	Conservación Documental	Calidad de atención	Accesibilidad y canales de atención	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Proceso de atención	Transparencia y acceso a la información pública		Reclamos y sugerencias
Variables	Dimensiones															
Gestión documental	Documentación															
	Administración Documental															
	Conservación Documental															
Calidad de atención	Accesibilidad y canales de atención															
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención															
	Proceso de atención															
	Transparencia y acceso a la información pública															
	Reclamos y sugerencias															

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión documental

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad obtener una Gestión documental en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición				
Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5

N°	Gestión documental	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Documentación						
01	¿La Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere?					
02	¿La Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad?					

03	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?					
04	¿Dentro de la Procuraduría es fácil acceder a cualquier tipo de documentación?					
05	¿Considera que la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín protege los documentos Importantes en sus archivadores con los que cuenta?					
06	¿La documentación que establece la Procuraduría están documentados correctamente?					
Administración Documental						
07	¿Cuándo usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido?					
08	¿Las formas como se efectúan los trámites en La Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín le permiten tener una atención inmediata a su solicitud?					
09	¿El servidor de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere?					
10	¿Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín?					
11	¿Considera que los espacios asignados para archivo documentario permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín?					
Conservación Documental						
12	¿Cuándo usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan?					
13	¿Cuándo la Procuraduría obtiene información nueva, lo conservan sin ningún tipo de precaución?					
14	¿Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo?					

15	¿Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín?					
16	¿Cuándo solicita una copia de documentos emitidos por la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín la imprimen desde su archivo digital?					

Cuestionario: Calidad de atención

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recurro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad de identificar la calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición				
Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5

N°	Calidad de atención	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Accesibilidad y canales de atención						
01	¿Cuentan con un área de recepción de reclamos presenciales?					
02	¿Conoce usted que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta?					
03	¿Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible durante las 24 horas?					
04	¿Se conoce que la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web?					

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención						
05	¿El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura?					
06	¿Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas?					
07	¿Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad?					
08	¿Este sistema de equipamiento y señalización es bilingüe?					
09	¿El sistema de señalización implica paneles virtuales?					
10	¿Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad?					
Proceso de atención						
11	¿El personal de informes está capacitado para brindar orientación a los usuarios?					
12	¿El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo el usuario?					
13	¿El pago de honorarios al personal es puntual?					
14	¿Se conoce que el personal que brinda protocolos, atención telefónica, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable?					
15	¿El personal de Informes, brinda un trato preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad?					
Transparencia y acceso a la información pública						
16	¿Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia?					
17	¿La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública?					

18	¿Las informaciones sobre procedimientos se encuentran disponibles y traducidos en otros idiomas?					
Reclamos y sugerencias						
19	¿Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial?					
20	¿Se conoce que la entidad brinda tratamiento especial a la resolución de denuncias por motivo de discriminación?					
21	¿Se conoce que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles?					
22	¿Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la atención del servicio?					
23	¿Tiene conocimiento si la entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias?					

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cappillo Torres, Julio Cesar
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Gestión Documental**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión documental .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión documental .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión documental .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento cumple con los criterios de evaluación, por lo que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 14 de mayo de 2022


 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torre
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en Ciencias Económicas, Mención Gestión Empresarial
 Instrumento de evaluación : **Gestión documental**
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión documental .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión documental .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión documental .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 BUENA

Tarapoto, 16 de mayo de 2022


 U. N. S. M. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión documental.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión documental.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión documental.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto 14 de Mayo del 2022


 CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 4ª Matrícula 10-1401

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cappillo Torres, Julio Cesar
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Calidad de Atención**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					49	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios de evaluación, por lo que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 14 de mayo de 2022


 Dr. Mg. Julio César Cappillo Torre
 MAGIUC Nº 07736
 CLAD - PERU

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en Ciencias Económicas, Mención Gestión
 Empresarial
 Instrumento de evaluación : **Calidad de atención**
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

PUNTAJE TOTAL	49
----------------------	-----------

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9 BUENA

Tarapoto, 16 de mayo de 2022



 Sr. Sr. Segundo Rodríguez M.
 Colig. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 14 de Mayo del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matrícula 18-1461

Autorización de la institución

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moyobamba, 16 de junio de 2022

CARTA N° 001-2022

Señor:

DR. VICTOR JESUS DEL CARPIO SUAREZ

Procurador Público Regional

Presente

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio


Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy el Abg. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón, identificado con DNI 43845327 y con domicilio en Calle Bellavista 177, San Martín - Tarapoto, estudiante del III ciclo, aula "A7" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.


Estoy realizando mi investigación titulada: "Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022", bajo el asesoramiento de la Dra. Marina Caján Villanueva. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación** en la institución que usted dirige, también **solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,


Abg. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón
Maestrando de Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI. N.° 43845327



Ajunta uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20531375808
Procuraduría Pública Regional del Gobierno Regional de San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Víctor Jesús del Carpio Suarez	DNI: 09995750


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autora: Nombres y Apellidos	DNI:
Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón	43845327

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba, 16 de junio de 2022


 GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
 PROCURADURÍA PÚBLICA REGIONAL

 Abg. Víctor J. Del Carpio Suarez
 PROCURADOR PÚBLICO REGIONAL
 6 28 137 5 808

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Moyobamba, 21 de junio de 2022

CONSTANCIA

El Procurador Público Regional del Gobierno Regional de San Martín,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **MARCOS ALFREDO HIDALGO ALARCÓN**, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada **"Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022"**, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Atentamente;


GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
PROCURADURÍA PÚBLICA REGIONAL
Abg. Victor J. De Caceres Suarez
PROCURADOR PÚBLICO REGIONAL
REG. CP.AA. 677

BASE DE DATOS

V1: Gestión documental

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40

42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27

87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67

132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
136	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
138	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
139	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
140	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
141	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
143	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
144	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
146	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
151	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
152	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
153	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
154	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
155	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
156	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
157	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
158	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
163	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
164	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
166	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
168	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
169	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
170	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
171	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
172	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
173	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
174	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
175	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
176	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40

177	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
178	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
179	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
180	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
181	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
183	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
184	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
185	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
186	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
188	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
189	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
190	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
191	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
198	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
199	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
200	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
201	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
202	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
203	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
204	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
205	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
206	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
209	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
210	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
211	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
212	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
213	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
214	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
215	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
216	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
217	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
218	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
219	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
220	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
221	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40

222	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
223	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
224	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
225	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
226	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
228	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
229	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
230	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
231	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
232	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
233	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
234	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
235	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
236	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
237	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
238	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19

V2: Calidad de atención

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21	pr22	pr23	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77

26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54

54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	95
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60

82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93

110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	60
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	95
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72

138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32	
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	3	1	1	43	
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	79	
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60	
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	76	
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	35	
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	77	
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	38	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	61	
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	93	
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	107	
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95	
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	62	
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	54	
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	81	
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	42	
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	54	
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	4	3	72	
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32	
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	3	1	1	43	
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	79	
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60	
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	76	
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	35	
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	77	

166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
193	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54

194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
195	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
196	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
198	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
199	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
200	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
201	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60
202	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76
203	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
204	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35
205	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77
206	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
208	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61
209	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93
210	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107
211	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	95
212	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62
213	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54
214	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81
215	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42
216	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54
217	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72
218	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32
219	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	43
220	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	79
221	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60

222	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	76	
223	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26	
224	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	35	
225	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	77	
226	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	38	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
228	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	61	
229	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	93	
230	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	107	
231	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
232	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	62	
233	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	54	
234	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	81	
235	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	42	
236	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	54	
237	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	72	
238	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	32	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAJAN VILLANUEVA MARINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022", cuyo autor es HIDALGO ALARCÓN MARCOS ALFREDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 13 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAJAN VILLANUEVA MARINA DNI: 16419378 ORCID 0000-0002-1559-4556	Firmado digitalmente por: CVILLANUEVAMAR el 11-08-2022 15:52:13

Código documento Trilce: TRI - 0342499