



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un  
fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima - 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Alarcon Corrales, Katherine ([orcid.org/0009-0004-5968-4950](https://orcid.org/0009-0004-5968-4950))

**ASESORES:**

Mtra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar ([orcid.org/0000-0002-7075-6167](https://orcid.org/0000-0002-7075-6167))

Dra. Cueva Rodriguez, Medali ([orcid.org/0000-0002-1301-5477](https://orcid.org/0000-0002-1301-5477))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA – PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a Dios por siempre acompañarme y no soltar mi mano, a mis padres Juan y María por la confianza que siempre depositan en su hija mayor, a mis hermanas Yuliana, Yessica y Ángela por ser un motivo para esforzarme y brindarles un buen ejemplo, a mi niña preciosa Xiomara por su paciencia y comprensión sacrificando horas de juego para que su mami sea una mejor profesional y a mi pareja Ivan por siempre alentarme y brindarme la seguridad necesaria para continuar la lucha por el logro de mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi institución por la exigencia y las facilidades para continuar capacitándome y ser una mejor profesional y a mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias con los integrantes de esta maestría.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima - 2023", cuyo autor es ALARCON CORRALES KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 04 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVIA DEL PILAR ALZA SALVATIERRA <b>DNI:</b> 18110381 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 14-01- 2024 11:50:39

Código documento Trilce: TRI - 0720702



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALARCON CORRALES KATHERINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KATHERINE ALARCON CORRALES <b>DNI:</b> 46144120 <b>ORCID:</b> 0009-0004-5968-4950	Firmado electrónicamente por: AALARCONCO19 el 04-01-2024 08:13:43

Código documento Trilce: TRI - 0720701

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
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 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5 Procedimientos .....	22
3.6 Métodos de análisis de datos .....	23
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencias de la gestión documentaria	24
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencias dimensiones de la gestión documentaria	25
<b>Tabla 3</b> Distribución de frecuencias de la calidad de servicio	27
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencias Dimensiones de la calidad de servicio	28
<b>Tabla 5</b> Prueba de ajuste de los modelos	30
<b>Tabla 6</b> Prueba de ajuste de los modelos	31
<b>Tabla 7</b> Prueba de ajuste de los modelos	32
<b>Tabla 8</b> Prueba de ajuste de los modelos	32
<b>Tabla 9</b> Prueba de ajuste de los modelos	33
<b>Tabla 10</b> Prueba de ajuste de los modelos	33
<b>Tabla 11</b> Prueba de ajuste de los modelos	34
<b>Tabla 12</b> Prueba de ajuste de los modelos	34
<b>Tabla 13</b> Prueba de ajuste de los modelos	35
<b>Tabla 14</b> Prueba de ajuste de los modelos	35
<b>Tabla 15</b> Prueba de ajuste de los modelos	36
<b>Tabla 16</b> Prueba de ajuste de los modelos	36

## Resumen

En la presente investigación se buscó determinar el grado de influencia que tiene la gestión documentaria en la calidad de servicio que brinda un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas; esta fue planteada utilizando una metodología cuantitativa; de nivel descriptivo y de tipo correlacional. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de encuesta, empleando como instrumentos dos cuestionarios, uno para medir el sistema de gestión documentaria y el otro para medir la calidad de servicio; ambos instrumentos fueron validados por 3 expertos; además, fueron sometidos a pruebas de confiabilidad. Estos instrumentos fueron aplicados a una muestra 132 socios de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas. Luego del análisis de resultados, se concluyó que sí existe una influencia significativa de la gestión documentaria en la calidad de servicio ya que los datos procesados mediante el software SPSS arrojaron un  $p\_valor=0.001$  y mediante el coeficiente de Nagelkerke se determinó que la gestión documentaria influye en un 45.6% en la calidad de servicio de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas.

**Palabras Clave:** Gestión documental, calidad de servicio, documento, cliente



## **Abstract**

In this investigation, we sought to determine the degree of influence that documentary management has on the quality of service provided by a housing fund of the Armed Forces; This was raised using a quantitative methodology; descriptive level and correlational type. To obtain the results, the survey technique was used, with instruments that were two survey questionnaires, one to measure the document management system and the other to measure the quality of being; Both instruments were validated by 3 experts, and were also subjected to reliability tests. These instruments were applied to a sample of 132 members of the Armed Forces housing fund. After the analysis of results, it was concluded that there is a significant influence of document management on the quality of service since the data processed through SPSS software gave a  $p\_value = 0.001$  and through the Nagelkerke coefficient it was determined that document management influences by 45.6% in the quality of service of a housing fund of the Armed Forces.

**Keywords:** Document management, quality of service, document, client

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión documentaria actualmente cumple un papel crucial en la eficiencia, transparencia y legitimidad del conjunto de operaciones que se ejecutan en cada organización de carácter público y privado. Los sistemas de gestión documental están diseñados y/o programados para permitir almacenar, ordenar y fiscalizar el flujo de documentos en determinadas entidades públicas o de carácter privado de forma simple y ordenada (European Information Technology Knowledge Centre SL, 2021); empero, no todas las instituciones logran tener este sistema, o no lo tienen implementado de manera efectiva, por lo que dificulta mejorar el porcentaje de calidad del servicio que proporciona. La calidad del servicio con el pasar de los años se volvió de suma importancia en una empresa ya que determina qué elegirán los clientes o consumidores y cuánto están dispuestos a pagar o invertir para disfrutar de los beneficios que tienen a su disposición, por lo que este es el factor primordial para las entidades que prestan servicios a los clientes (Rogel y Cejas, 2018). Al lograr un nivel de calidad superior, se eleva también la percepción positiva que tienen los clientes y esto genera que los clientes permanezcan y así se obtengan mejores márgenes de ganancia (Treviño y Treviño, 2021).

La gestión documentaria es un aspecto de gran importancia para cualquier organización, ya que permite un flujo documentario eficiente y facilita el cumplimiento y la elección de decisiones adecuadas dentro de la entidad, así como una atención rápida y oportuna a las necesidades y exigencias de los clientes y trabajadores, asegurándose que la gestión realizada cumpla con todas las normas y así mejorar los servicios prestados, logrando que estos se lleven de forma rápida, eficaz y eficiente (Aziz et al., 2018).

Por otro lado, debido al progreso socioeconómico y el nivel de vida que la personas llevan actualmente, estos tienen una demanda cada vez mayor de servicios, trayendo como consecuencia que los operadores y/o trabajadores de las entidades se vean obligados a brindar servicios de mayor calidad para suplir las necesidades y requerimientos de las personas (Chen et al., 2019).

A nivel internacional, en España, las organizaciones públicas dedican aproximadamente un 15% de su espacio físico para almacenar documentación, lo que destaca cuán importante es una gestión documental eficiente. La implementación de herramientas de gestión de documentos se ha vuelto crucial, ya que un archivo bien organizado y estandarizado, junto con un sistema de acceso y búsqueda efectivo, reduce significativamente los tiempos de consulta, esto a su vez, mejora la atención brindada a los usuarios (AIIM Europe, 2019).

Un área que internacionalmente ha experimentado un rápido crecimiento y perspectivas diferentes por parte de muchos desarrolladores en los últimos años es la gestión de documentos. Esta idea ha avanzado más allá de algunos de los pasos que se seguían normalmente ya que los desarrolladores han simplificado el acceso a los documentos para cualquiera en cuestión de segundos (Samuel, 2023).

En España, se resalta la importancia crucial de los archivos y las prácticas adecuadas de gestión documental en la preservación de la memoria colectiva, la lucha contra los casos de corrupción, por lograr la transparencia y la defensa de los ciudadanos en lo referente al derecho a la información y la verdad que están considerandos dentro de los derechos básicos y fundamentales de todos los ciudadanos. Actualmente en la era digital, los archivos tienen la responsabilidad de asegurar la integridad y accesibilidad de los nuevos documentos, lo que requiere el reconocimiento y apoyo de los estados y la sociedad para su organización, profesionalización, descentralización y su papel democratizador (Declaración de Madrid, 2019).

A nivel nacional, muchas instituciones públicas aún gestionan sus documentos de manera manual y desactualizada; sin embargo, en los últimos años el gobierno actual ha otorgado la debida importancia a esta cuestión, lo cual se evidencia en la aprobación del Decreto Legislativo N°1310 del Modelo de Gestión Documental publicado a los 21 del mes de julio de 2017, el cual busca modernizar y mejorar la gestión documentaria en las entidades públicas del país (El Peruano, 2017).

Además, la gestión documentaria en el sector público del país presenta deficiencias a pesar de la existencia de numerosas normativas. No obstante, se han observado avances en aspectos como la implementación de mesas de

partes virtual y el uso de la firma digital; sin embargo, persiste un problema de interoperabilidad entre las entidades gubernamentales, lo que destaca la necesidad de establecer políticas de gestión documentaria que hagan más fácil el intercambio de información digital y la utilización eficiente de la información generada por las entidades para enriquecer otras bases de datos. Para lograr una verdadera transformación digital, es esencial que la alta dirección se comprometa con la implementación de estas políticas (Alarcón, 2020).

Por tanto, el problema local que enfrenta el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas en Lima es la gestión documentaria en la de calidad de servicio al cliente. El fondo de vivienda materia de investigación se encarga de financiar viviendas a sus socios; sin embargo, su sistema de manejo de documentos dificulta la rápida y precisa evaluación de las solicitudes, retrasando la asignación de créditos hipotecarios y generando sospechas de posibles irregularidades. La falta de un procedimiento eficaz de organización y monitoreo de documentos, así como la ausencia de protocolos claros para su tratamiento, afecta negativamente la claridad y la eficiencia en la administración de recursos destinados a viviendas para el personal que integra las Fuerzas Armadas, lo que es esencial para garantizar la equidad y la atención de las necesidades que presenta este grupo de obtener una vivienda y de poder realizar el seguimiento de sus gestiones.

Ante la problemática narrada en los párrafos anteriores, se procedió a aterrizar en la pregunta del problema general, siendo esta la siguiente: ¿Cuál es influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?, y las preguntas de los problemas específicos son: ¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la confiabilidad de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?, ¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?, ¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la seguridad/ competencia de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?, ¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la empatía de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?, ¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en los aspectos tangibles de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?.

Cabe resaltar que el presente estudio tiene una relevancia social debido a que los beneficiarios serán los miembros de las Fuerzas Armadas aportantes y asistentes al fondo de vivienda en estudio, ya que se buscará mejorar los procesos en su atención; además tiene una relevancia profesional ya que se beneficiará también el personal que labora en el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas porque incentivará la búsqueda de alternativas que permitan implementar un adecuado sistema que facilite el perfeccionamiento en la gestión documentaria y en consecuencia acortar los plazos de la gestión documentaria de la organización por la cual mejorarán el nivel de eficacia de los colaboradores.

En lo referente a la justificación teórica del presente estudio, esta se presenta porque aportará teorías de autores renombrados con la finalidad de fundamentar y dar mayor énfasis a la actual definición de la gestión documentaria como un componente esencial de la gestión de servicios públicos y del proceso de modernización del estado. Asimismo, tiene relevancia práctica, porque va permitir que a partir de los resultados alcanzados se plantearán tácticas y recomendaciones con la intención de mejorar la gestión documentaria de la entidad en estudio y por consiguiente mejorar el nivel de la calidad que se otorga a los clientes.

Además, la justificación metodológica es que se emplearon instrumentos para poder medir las variables en estudio, para el caso de esta investigación se formularon dos cuestionarios de autoría de la investigadora, por lo cual se solicitó a tres jueces expertos la evaluación respectiva para su posterior validación y visto bueno a fin de ser aplicados a la población en estudio.

Asimismo, se elaboró el objetivo principal que para el presente estudio es: Determinar la influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023, por consiguiente, se describieron los objetivos específicos: Identificar la influencia de la gestión documentaria en la confiabilidad de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023, identificar la influencia de la gestión documentaria en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023, identificar la influencia de la gestión documentaria en la seguridad/competencia de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023, identificar la influencia de la gestión documentaria en la empatía de un fondo de

vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023, identificar la influencia de la gestión documentaria en los aspectos tangibles de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.

Finalmente, la hipótesis general que se formuló es la siguiente: Existe influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023, seguidamente se formularon las hipótesis específicas son: Existe influencia de la gestión documentaria en la confiabilidad de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, existe influencia de la gestión documentaria en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, existe influencia de la gestión documentaria en la seguridad/competencia de un Fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, existe influencia de la gestión documentaria en la empatía que se da un Fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas y existe influencia de la gestión documentaria en los aspectos tangibles de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo de investigación se han tenido en cuenta una serie de investigaciones que sostienen las variables en estudio y que se detallan a continuación:

A nivel internacional, Delahoz et al. (2020) buscaron determinar el nivel de calidad en un centro de documentos de una universidad. El estudio se adecuó a un enfoque netamente cuantitativo, con un nivel descriptivo y tuvo una muestra de 150 colaboradores. Se aplicó un cuestionario como instrumento en el cual se concluyó que, el servicio de atención documental muestra un rendimiento sobresaliente, superando los estándares de desempeño y el nivel sigma en ambos períodos de evaluación (95% y 3). La estandarización de procesos es el único aspecto que obtiene un 89,27% en enero, pero se mejora significativamente en el segundo período, alcanzando un impresionante 97,27% en términos de rendimiento.

Toapanta et al. (2022) buscaron perfeccionar la calidad de servicio al cliente en lo referente trámites en una entidad estatal de Santo Domingo, empleando un enfoque mixto y como instrumento una hoja de observación aplicada a 20 trabajadores de la entidad por la cual concluyeron que, se observan problemas en la localización y solicitud de documentos debido al uso incorrecto o la falta de comprensión de varios modelos y sistemas de gestión documental en dispositivos electrónicos. Por lo tanto, es esencial aplicar acciones para mejorar el área de archivo. Esto ayudará a optimizar y agilizar las tareas en el departamento, al tiempo que permitirá un mejor control de la documentación entrante y saliente para prevenir pérdidas y mejorar los procedimientos internos.

Gutiérrez y Uchuari (2020) plantearon como objetivo principal de su investigación analizar la gestión documental de una empresa pública de Manta cuyo enfoque fue cuantitativo, de nivel descriptivo. Para su estudio emplearon una muestra de 15 colaboradores. Se concluye que, la al llevarse a cabo la implementación de un sistema que reconozca caracteres de los documentos, permitirán a la empresa reducir de una forma significativa el tiempo que toma entregar documentos a sus clientes, así como disminuir los costos operativos al requerir menos operadores para extraer información de las actas.

Jayawardena (2018) analizó la calidad de servicio que se brindaba en el nivel secundario de la escuela Sri Lanka en Colombo, su estudio estuvo enfocado en la transparencia de la calidad, en el cual realizó un análisis e identificó las deficiencias existentes al momento de brindar los servicios en tiempo real. El estudio se realizó empleando un enfoque cuantitativo, no experimental, y empleando como instrumento una encuesta que cual fue aplicada a una muestra intensional conformada por 400 personas para poder conocer el nivel de satisfacción. Luego de responder 30 preguntas que buscaban medir la calidad de servicio, determinó que un 18% de las personas que fueron encuestadas se encuentran satisfechas con el servicio, el 74% estaban moderadamente satisfechas y solo un 8% se encontraba insatisfecho.

A nivel nacional, Girao y Picho (2023) buscaron vincular la atención que se da al usuario y la gestión documentaria en la Corte Superior de Justicia de Ica, para lo cual utilizaron un enfoque cuantitativo de nivel correlacional; aplicaron cuestionarios para recoger la información. Los hallazgos encontrados fueron que existe una significativa vinculación entre la atención al usuario y gestión documental.

Por su parte, Calizaya (2017) identificó una hipótesis general respecto a la instalación e implementación del método de gestión documental para comprender si tiene un impacto en la calidad en los servicios que otorga el municipio de Irabaya, Provincia Jorge Basadere, Impacto Tacna - Perú, 2017. Mediante un estudio explicativo, la metodología utilizada fue cuantitativa, sustentada en el diseño no experimental fue el implementado en dicho estudio acompañado de un corte transversal, con 50 trabajadores, y los resultados arrojaron que la gestión documental sí tiene un impacto del 5% en la calidad del servicio.

Pérez et al. (2021) realizaron una revisión progresiva en el sistema de los artículos académicos sobre el tema “gestión documental”; como resultado, quedó claro que existe una gran necesidad de implementar una plataforma gubernamental de interoperabilidad a fin de llevar un mejor procesamiento de documentos, los servicios públicos que se dan en línea a través de sistemas electrónicos y el cambio electrónico de los datos propios de las entidades entre organismos gubernamentales a través de la red de Internet. Concluye que la



gestión electrónica y la interoperabilidad están todavía en sus inicios en nuestro país, siendo las empresas las que necesitan aplicar la política de gestión documental y el compromiso que debe asumir la dirección para su desarrollo o implementación.

Asensios y Ramos (2022) tuvieron como finalidad resolver la relación que existe entre la gestión que se lleva con los documentos y la automatización que se lleva en los procesos de las cuentas pendientes de pago en una empresa dedicada al outsourcing. La metodología de investigación fue un estudio cuantitativo de nivel descriptivo, con un tipo de muestreo que fue censal, considerando una población de estudio conformada por 24 clientes internos de las empresas dedicadas al outsourcing; al término del estudio se concluyó en que el nivel de correlación entre la gestión documentaria y la automatización es de ( $r = 0.935$ ); lo cual significa que si existe una correlación superior entre ambas variables.

Luna (2020) tuvo como primordial propósito analizar el impacto de la gestión documentaria en la atención a los clientes internos de una entidad estatal. Tuvo como metodología utilizada un tipo correlacional explicativo y cuantitativo. Los hallazgos utilizados revelan que el nivel de gestión documentaria fue de un 46.5%, mientras que el 52.4% de mejorar en la atención al usuario logró un nivel regular. Por tanto, concluyeron que existe correlación media positiva entre las variables analizadas.

Medina (2019) en su estudio tiene como finalidad vincular la calidad de atención brindada al usuario externo y la gestión documentaria en una entidad estatal en Pisco. Cuya metodología uso enfoque cuantitativo y nivel correlacional y aplicó un cuestionario. Por la cual, los hallazgos encontrados fueron que existe un vínculo significativo entre las variables analizadas con  $r=0.732$ . Concluyéndose, que existe influencia entre dichas variables.

A nivel local, Iglesias (2019) realizó una investigación para identificar las diferencias en la gestión documentaria en las entidades públicas en Lima durante el año 2019; para ello empleó un diseño no experimental con un nivel descriptivo comparativo y de corte transversal. En dicha investigación los resultados revelaron que un 37.0% de los trabajadores encuestados en las entidades públicas A y B perciben que la gestión documental está en un nivel bajo en

términos de desarrollo. Por otro lado, un 56.5% de los trabajadores de ambas entidades públicas percibieron que la aplicación de la gestión de documentos era regular. En resumen, la investigación tuvo como conclusión que existen diferencias importantes en la gestión documental entre las entidades públicas en Lima en el año 2019.

Chirinos (2019) evaluó cómo la gestión documental afecta la calidad que se presenta en la atención brindada al público asistente a la Asociación Benevolente de Lima. Se emplearon métodos puramente cuantitativos, incluidos diseños tipográficos básicos, diseños de niveles correlacionales y diseños no experimentales. Los productos le emitieron una correlación de considerable significado entre una variable y la otra mediante un porcentaje de correlación del 83,3% y un Pseudo R Nagelkerke de 0,833, lo que indica que la gestión de la documentación tiene un fuerte impacto en los niveles de calidad que se brinda a la comunidad durante su atención. En conclusión, el estudio concluyó que existe una correlación muy fuerte entre la gestión documental y el nivel de calidad que presentan los servicios públicos en la Asociación Benéfica de Lima.

Herencia (2022) examinó la relación que existía entre la gestión documental en un nosocomio de carácter público de Lima en 2021 y la calidad de los servicios que prestaba. Como métodos de investigación cuantitativos se utilizaron diseños de tipo básico, nivel de correlación y no experimentales. Los números obtenidos arrojaron que el 58,3% de los encuestados creía que el proceso de gestión de documentos era de un nivel alto en la organización y el 65% de los encuestados creía que la calidad del servicio de la organización era alta. Se concluyó que se presenta una relación positiva y de gran significancia entre la gestión que se lleva con los documentos y la calidad que se brinda en los servicios que se otorgan en los hospitales públicos de Lima.

Méndez (2021) propone mejoras en el servicio de atención y orientación que se brinda a los ciudadanos al presentar sus solicitudes de una entidad estatal. El enfoque utilizado fue el cuantitativo con un diseño de tipología básica, nivel correlacional y diseño no experimental. En este caso los resultados obtenidos indicaron que los ciudadanos pueden adaptarse a los cambios tecnológicos, como las redes sociales y nuevo funcionamiento en el Sistema Integrado de gestión documentaria de la mesa de partes. En resumen, se

concluyó que, al implementar mejoras en los procedimientos de recepción de solicitudes, registro de estas y un seguimiento adecuado de las mismas en la mesa de partes del MTPE, junto con una orientación efectiva a través de diversos canales de comunicación, contribuirá a generar un mayor valor público en el servicio.

Cerna et al. (2022) intentaron determinar la relación existente entre las herramientas modernas en su mayoría digitales y la gestión documental en una empresa de servicios del Magdalena. El enfoque empleado para es estudio fue puramente cuantitativo mediante un diseño no experimental, el corte fue transversal y el nivel correlacional, luego de analizar una muestra de 45 individuos. Se identificaron correlaciones directas entre las variables estudiadas

Por otro lado teniendo en cuenta las variables del estudio se desarrollan las teorías que sustenten y den soporte a esta investigación; con respecto a la variable gestión documentaria se ha considerado la siguiente teoría:

En 1972 el historiador Carlos Wyffels propuso la Teoría de las tres edades. Según ésta, los documentos son objetos que tienen un proceso vital a lo largo del cual sus usos se van transformando; este ciclo por el que atraviesan todos los documentos se divide en tres edades: la edad administrativa que se refiere al período en el cual un documento está en actividad, es decir está siendo empleado, la edad intermedia que es aquel período en que el documento ya no cuenta con la utilidad inicial o con el fin con que fue creado y la edad inactiva o histórica que se refiere al período en que los archivos han perdido su vigencia en forma total y llegan a su periodo final. (Lifeder, 2019)

Por otro lado con relación a la variable Calidad de Servicio Chacón y Rugel (2018) mencionan algunas teorías entre las cuales destacan la Teoría de la calidad total de Edwards Deming, la cual afirma que el 94% de de los problemas relacionados con calidad es de responsabilidad de la gerencia de las organizaciones y que esta debe ayudar no a que las personas trabajen mas, sino a que lo hagan con mas astucia. Asimismo, menciona 14 principios que debe cumplir la gerencias, entre las cuales resalto el mejoramiento constante del producto o servicio brindado, detectar los problemas para mejorar el sistema progresivamente y tomar medidas para la transformación.

Estos autores también hacen referencia a la Teoría “Cero defectos” de Phillip B. Crosby, la cual se basa en la idea de que las cosas deben hacerse bien a la primera por lo que esta filosofía lo que busca es mejorar la eficacia de las empresas e incrementar los beneficios que pueda tener una empresa, anulando el costo que puedan generar sus errores, para ello el autor de esta teoría establece 14 pasos para llegar al cero defectos entre los cuales destacan el compromiso de gestión, la medición de calidad, las acciones correctivas, los planes cero defectos, el establecimiento de metas y la repetición.

En lo referente a enfoques conceptuales, se han determinado algunos conceptos relacionados con la variables gestión documental; entre ellas tenemos el concepto de documento que es una constancia escrita que puede ser física o virtual dentro del cual se plasman detalles de una circunstancia o hecho. Asimismo, menciona que estos pueden ser clasificados en primarios, secundarios o terciarios (Westreicher, 2020).

Como definición de gestión documentaria, se encontró que esta es un proceso que asegura poder emplear y disponer de documentos de archivo como recurso valioso y evidencia de gran importancia para que las organizaciones funcionen de forma correcta. Es mediante de los sistemas de gestión documentaria, que se puede aportar a que se realicen métodos para tomar decisiones efectivas y seguras debido a las cualidades con las que cuenta la información utilizada. Esto por consiguiente permite que los procesos de rendición de cuentas se optimicen, de igual forma con los procesos de control interno, transparencia, toma de decisiones y mitigación de riesgos (Rosas et al. 2022).

La gestión de los documentos juega un rol importantísimo en la gestión del sistema informativo procesada por las entidades y/o empresas, puesto que garantiza la calidad que poseen los elementos que conforman procesamiento de datos, es decir de la información y que se necesitan para un adecuado funcionamiento y desempeño de cada uno de los elementos que conforman el gobierno de la información; que es decir, debe ser auténtico, auténtico, confiable, accesible y completo (Haryanti & Winarno, 2020).

Asimismo, la gestión documentaria tiene como fin facilitar y mejorar la organización y su funcionamiento desde el área documental, a través de esta se

busca una mayor eficiencia de la organización, minimizando costos e incrementando beneficios. Además forma parte de la ciencia dedicada a la archivística y depende mucho de la correcta aplicación de técnicas y normas para poder administrar documentación. Sin embargo, se establece una diferencia al hablar de archivo y de gestión documental ya que esta última tiene a cargo establecer el cómo se origina y se da trámite a la documentación mediante los distintos procesos que lleva una organización. (Ramirez, 2019).

El sistema de gestión documentario para algunos autores se centraban en cómo capturar, almacenar, indexar y restaurar el archivo. Este evolucionó hasta el punto en que se podían gestionar cualquier tipo de formato de archivo que se pueda almacenarse en la red (Pebreza et al., 2021).

Existe también otra posición que indica que la gestión documentaria es una agrupación de actividades que permiten una adecuada coordinación y control de los aspectos que se relacionan con la forma en que se crea, recepciona, organiza, almacena, preserva, se acceso y se difunde la documentación. La gestión documental es considerada un proceso vital sin importar su tamaño o naturaleza; esta debe poseer la capacidad de análisis y control de los documentos desde que estos son creados hasta la su disposición final ya sean estos físicos o virtuales. (Quelal, 2019)

La reconocida Norma ISO 15489, conceptualiza a la gestión documentaria como un área de la gestión responsable de brindar el control efectivo y sistemático del proceso de creación, recepción, mantenimiento, empleo y destrucción de la documentación, la cual incluye también los procesos para la captura y conservación de información y evidencia sobre las actividades de cada organización (Alarcón, 2019).

Tenemos también la definición de archivo, que es el grupo de documentos de una organización sin importar su fecha de elaboración, forma y/o soporte (papel o electrónico), los cuales son recibidos o producidos por personas físicas o morales, y por cualquier organismo ya sea público o privado que ejerce una actividad, estos son conservados para poder cubrir algunas necesidades de información que se presenten (López, 2023).

Por otro lado, Pizarro et al. (2018) mencionaron las siguientes características de la gestión documentaria:

- a. Todo sistema encargado de la gestión de documentos debe contar con funciones y características que permitan identificar la racionalización de los todos documentos.
- b. La gestión documentaria forma parte de un sistema administrativo, cuyo fin es garantizar la eficacia durante todos los procesos.
- c. Permite dar a conocer documentos probatorios de diversos tipos e índoles, los cuales se convierten en evidencia
- d. El proceso de archivista se encarga de plantear, ordenar y verificar la gestión de los documentos.

El Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos señala que la gestión documentaria ofrece los siguientes beneficios: Favorece a la imagen institucional, conforma la memoria de la entidad, contribuye al cuidado del medio ambiente con técnicas cero papel, empleo de medios electrónicos para el manejo y remisión de documentos, permite que se tenga un adecuado control interno, asegura que se cumplan los objetivos, brinda transparencia para el cliente, hace más sencilla la atención a los ciudadanos teniendo un acceso de forma ordenada a la información de la entidad, hace que los procesos sean más eficientes logrando la disminución de costos en las entidades, mejora la seguridad y vigilancia de las entidades que son supervisadas teniendo a la mano una información íntegra, favorece el cumplimiento de las normas, el riesgos de fraude, falsificación y plagio se ve disminuido (CEMLA, 2022).

Asimismo, la Norma reconocida ISO 15489 (citado por Alarcón, 2019) considera siete dimensiones en la gestión documentaria:

1. Incorporación de los documentos: Todo procedimiento de la gestión documentaria deben contemplar de qué forma un documento formará parte del conjunto o sistema, es decir qué es lo que se hará cuando se elige archivar un documento o capturarlo digitalmente. Este incluye seleccionar todos los documentos que se van a capturar.
2. Registro: Se realiza para formalizar el ingreso de un documento y dejar constancia cuando un documento fue recibido o creado empleando un identificador y una breve descripción que permita una posterior recuperación de este. Estos documentos se registrarán cuando estos ingresen a la entidad,

de tal manera que no se realiza ninguna gestión hasta haber completado el registro.

3. Clasificación: Se debe identificar a cual categoría corresponde un documento, para ellos se debe tener en cuenta a que se dedica la organización con la que se relaciona. Este es un proceso que se desarrolla ubicando el lugar que debe ocupar cada uno de los documentos en el cuadro de categorización o clasificación. Esto debería brindar una visión amplia y general de los procesos y las actividades que realiza la organización, de manera que el código con el que se clasifiquen los documentos indiquen la ubicación de un determinado documento, facilitando así su futura recuperación.
4. Almacenamiento: Es un proceso diseñado para preservar documentos para asegurar que sean originales, así como su integridad, confiabilidad y que estén disponibles durante el tiempo necesario. Este proceso sigue los principios para desarrollar un plan de gestión documental mencionado en la norma ISO 15489, que es garantizar que los documentos estén en un lugar seguro. Por lo tanto, es importante verificar las condiciones de almacenamiento y el manejo de los documentos para protegerlos del acceso no autorizado y/o destrucción y reducir los riesgos existentes de desastre o desastres naturales.
5. Acceso: Se debe establecer una adecuada regulación respecto a quien puede realizar una operación relacionada con un determinado documento y bajo qué circunstancias, por lo que se deben aplicar los controles establecidos en las tablas de seguridad y acceso. Estos derechos que gocen los usuarios para acceder al sistema de gestión de documentaria dependerán de requisitos legales y de aquellas necesidades que tenga la organización.
6. Trazabilidad: Se debe tener control sobre el empleo y movimientos que se realicen con los documentos de forma tal que se asegure que solo los usuarios que cuenten con los permisos correspondientes realicen las actividades que les han sido establecidas y por otro lado asegurar que los documentos se puedan hallar cada vez que estos se requieran. El seguimiento que se hará del rastro de los documentos permite un adecuado control, manejando los procesos de los documentos desde que estos son incorporados al sistema de gestión de documentaria hasta que se aplique su disposición final.

7. Disposición: Una vez extinguido el lapso de tiempo determinado y/o establecido para la conservación de un documento, se procede a aplicar la disposición estipulada en el calendario de conservación que se maneja (este incluye la eliminación, conservación, traslado a otro sistema de archivo). No se debe ejecutar ningún tipo de acción de eliminación o disposición sin la autorización correspondiente y sin la certeza de que el documento ya no será empleado porque perdió su valor, por lo cual se debe hacer una comprobación previa de que no existe ninguna tarea pendiente y que no queda ninguna investigación que requiera el empleo o uso del documento como una prueba.

Por otra parte, para poder definir la variable calidad de servicio se han considerado opiniones de los siguientes autores:

El primero señala que el concepto de calidad desarrollado en un ambiente de administración de la calidad total, se basa en atender o servir a los clientes en el máximo grado que se pueda alcanzar, logrando que los productos o servicios satisfagan plenamente los requerimientos y/o necesidades que tengan los mismos. El cliente es el juez que indica si la calidad de los bienes o servicios es el ideal para la satisfacción de las necesidades que presenta; en tal sentido, es el cliente quien se convierte en el centro de toda organización que brinde servicios y que busque alcanzar la excelencia, reconocimiento y lealtad de sus clientes (Miranda et al., 2021).

La calidad de servicio es importante y las entidades dan impulso en el desarrollo de mejoras de calidad para que los bienes, productos y también los servicios que ofrecen tengan un mayor valor. La calidad del servicio se aprecia cuando la entidad se antepone a lo que el consumidor requiere (Wu et al., 2020).

Por otro lado, se dice que la calidad de atención viene a ser la percepción que tienen los ciudadanos en relación a otorgar o brindar un servicio, asumiendo así la capacidad y conformidad del mismo relacionándolo con la búsqueda de satisfacer sus necesidades (Davila, 2019).

Para que pueda existir o se pueda generar calidad en las organizaciones privadas o públicas, se debe garantizar que los clientes se sientan satisfechos, asegurando de esa forma que la producción de ganancias sea continua,



adicionando a ello la cantidad de ventajas competitivas que se obtendrán. De esa forma a través de la calidad se lograría mostrar una mejor visión de la entidad logrando así que los usuarios se encuentren satisfechos (Shi y Shang, 2020).

Asimismo, Martínez (2021) citando a Reeves y Bednar (1994) menciona que la calidad a lo largo del tiempo viene evolucionando, por lo que se puede establecer cuatro aspectos importantes en su conceptualización:

1. Calidad es excelencia: ya que es un concepto reconocido universalmente, que indica un estándar elevado y difícil de alcanzar. Por lo que se puede entender la calidad como un término de completa superioridad alcanzado por un servicio o producto.
2. Calidad es valor: referido a las decisiones que toman los clientes, ya que para evaluar la calidad se debe tener en cuenta el equilibrio que encuentran los usuarios entre la calidad del servicio que recibe y lo que paga.
3. Calidad es conformidad con las especificaciones: se refiere al seguimiento de los objetivos trazados por la empresa y posteriormente poder ejecutar comparaciones con años pasados, esto conllevará al cumplimiento de estándares superiores.
4. Calidad es alcanzar o sobrepasar las expectativas de los clientes: en este aspecto el usuario conforma un papel importante de participación, ya que ellos son los que califican el nivel de satisfacción de acuerdo con el cumplimiento de sus necesidades, pero esta percepción puede ser modificable con el paso del tiempo, por lo que debe actuar evaluando estos cambios para lograr una respuesta efectiva.

Contreras et al. (2019) citando a Parasuraman et al. (1988) señalan las siguientes dimensiones de calidad de servicio:

1. Confiabilidad: Es la capacidad que tiene una entidad para llevar a cabo el servicio que ofrece de una forma confiable y exacta.
2. Capacidad de respuesta: Viene a ser la disposición que se tiene para atender los requerimientos del usuario y de otorgar un servicio de forma rápida y oportuna.

3. Seguridad/Competencia: Se demuestra mediante el conocimiento que tienen los trabajadores de una entidad y su capacidad y destreza de inspirar en el cliente la confianza sobre el trabajo que realizan.
4. Empatía: Entendida como la capacidad para poder percibir de forma adecuada y comprender las necesidades y requerimientos, identificando los mismos y realizando una atención individualizada de cada cliente.
5. Aspectos tangibles: Representados por la apariencia y las condiciones que muestran las instalaciones físicas, así como los equipos empleados y la apariencia del personal.

Asimismo, otro autor nos dice que la calidad de servicio se puede ver como excepcional o especial dentro de cada organización; pudiéndola considerar en primer lugar, como diferente o de una clase superior y otorgándole así un sentido de importancia y exclusividad; es por ello que en la actualidad podemos apreciar que aquellas entidades que tienen certificados de calidad de servicio son más solicitadas por los clientes y por consiguiente tienen mayores ingresos. Por otro lado, representa a la excelencia o un logro de un muy alto estándar, pero esto en circunstancias muy limitadas, ya que depende por lo general de la reputación de la institución por lo que actualmente las entidades invierten una considerable cantidad de medios destinados a publicidad y marketing ; por último, la calidad implica el tener que alcanzar estándares mínimos, y esos sólo se alcanzan cuando se cumplen con ciertos requisitos que al unísono dan como resultado un cliente satisfecho (Contreras, 2021).

Por otro lado, entre algunos conceptos de importancia consideramos al servicio al cliente el cual viene a ser un conjunto de actividades y procedimientos que van a permitir una buena interacción entre una organización o empresa y las personas que requieran de los productos y/o servicios de dicha empresa, este servicio se fundamenta en el mercadeo, por lo que su capacitación debe estar alineada con las estrategias de mercadeo de cada organización (Solano, 2017).

A fin de determinar que se entiende por cliente se han considerado algunas deficiones de cliente, el cual de manera general es la persona, organización u empresa que compra o adquiere voluntariamente un producto o servicio necesario ya sea para emplearlo el mismo o para otras personas,

empresa u organización, por lo que es la razón principal por la que se producen los servicios (Zárraga et al. 2018).

Miranda et al. (2021) concuerdan con dicho concepto ya que mencionan que los clientes son la razón de una organización para la creación de un servicio o producto, ya que estos estarán destinados a ser adquiridos por empresas, instituciones o personas que necesitan adquirir un producto y/o servicio para satisfacer sus necesidades.

Debido a que la calidad de servicio tiene como fin principal complacer lo requerido por los clientes que asisten a una entidad pública por las necesidades que puedan tener, cuando esta se lleva a cabo de forma eficiente y logra clientes satisfechos, procede a generar valor público el cual es uno de los principales objetivos de las Gestión pública. (PNMGP, 2022).

Lo mencionado en el párrafo anterior está referido a la situación futura deseada por la política nacional actual referente a la modernización de la gestión pública 2022, para lo cual en ella se establecen 4 objetivos estratégicos, siendo de relevancia para la presente investigación el segundo objetivo que busca mejorar la gestión que se lleva en el interior de las entidades, por lo que es de resaltada importancia que se realicen evaluaciones de calidad y de obtener resultados bajos o negativos determinar que procedimiento es el que necesita ser mejorado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Este estudio es un tipo de investigación aplicada porque se utiliza el conocimiento existente y en este tipo de investigación se plantea un problema específico que requiere una solución (Baena, 2017), se adopta un enfoque cuantitativo porque en este estudio el problema se basa en variables. que será estudiado según las indicaciones (Arias, 2021) y a nivel correlacional, ya que estamos tratando de entender cómo se comporta una variable en relación con otras variables relacionadas, en este caso estamos tratando de medir en qué medida afecta a la variable. más que otro. Asimismo, el diseño utilizado es no experimental en el sentido de que no se manipula información sobre las variables estudiadas y se observa su comportamiento tal como ocurre en entornos naturales (Hernández et al. 2018). Un diseño no experimental es un estudio puramente cuantitativo que tiene como objetivo recopilar datos sin el uso de experimentos (Bostley, 2019).

Finalmente, es transversal debido a que todos los datos fueron recogidos en un solo momento y en un solo momento, y su finalidad principal es la descripción de las variables, es decir, el estudio de cómo se relacionan entre sí en una ocasión determinada. (Ruiz y Valenzuela, 2021).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable independiente: Gestión documentaria**

###### **Definición conceptual**

La gestión documental es el proceso de garantizar el uso y la disponibilidad de documentos de archivo como recursos y evidencias valiosos, importantes para el correcto funcionamiento de una empresa . Mediante un sistema de gestión documental se puede ayudar a un método a tomar decisiones efectivas y seguras debido a la calidad de la información utilizada. Por lo tanto, esto puede mejorar la rendición de cuentas, los controles internos, la transparencia, el liderazgo y los procesos de mitigación de riesgos (Rosas et al., 2022).

Asimismo, se debe tener en cuenta que la gestión documentaria es una de las funciones que posee un gran significado para poder respaldar la credibilidad que posee una organización pública, así como las buenas prácticas

que se llevan y que traen beneficios a la misma institución, como lo son la transparencia, presentación de rendición de cuentas, continuidad, así como que la prestación de sea más óptimo (Guto y Jumba, 2021).

#### **Definición operacional**

La gestión documentaria es una variable de tipo categórica, su naturaleza es la cualitativa y presenta una escala ordinal, la cual está conformada por 7 dimensiones que se mencionan a continuación: Incorporación de los documentos, Registro, Clasificación, Almacenamiento, Acceso, Trazabilidad y Disposición. La variable fue medida bajo el puntaje obtenido del cuestionario de gestión documentaria de elaboración propia.

### **3.2.2 Variable dependiente: Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

El concepto de calidad desarrollado en un ambiente de administración de la calidad total, se basa en atender o servir a los clientes en el máximo grado que se pueda alcanzar, logrando que los productos o servicios satisfagan plenamente los requerimientos y/o necesidades que tengan los mismos. El cliente es el juez que indica si la calidad con la que cuentan los bienes y los servicios es el indicado para la satisfacción de sus necesidades; en tal sentido, es el cliente quien se convierte en el centro de toda organización que brinde servicios y que busque alcanzar la excelencia, reconocimiento y lealtad de sus clientes (Miranda et al., 2021).

#### **Definición operacional**

La calidad de servicio es una variable de tipo categórica con una naturaleza cualitativa, también se debe tener en cuenta que es escala ordinal y que está compuesta por 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles. La variable fue medida bajo el puntaje obtenido en la encuesta para medir la calidad de servicio de elaboración propia.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Se entiende como población a aquellos que conforman un gran grupo y tienen las mismas características sobre las cuales hay que hacer una inferencia. La

población puede estar conformada por sujetos, instituciones, cosas (Ruiz y Vlenzuela, 2021).

Existen dos clases de poblaciones, la primera es la población finita la cual se refiere a una situación donde se conoce el número o número de sujetos integrantes la población, y la población infinita se refiere a una situación donde no hay datos exactos sobre el número o cantidad de sujetos integrantes la población. La población también es llamada infinito cuando una población está compuesta por más de cien mil sujetos (Arias, 2021).

Para este estudio se tomó en cuenta una población conformada por 200 personas atendidas en el Fondo de Vivienda de las FFAA de Lima en los meses de junio y julio; dentro de los criterios de inclusión fueron personas que hicieron uso del fondo de vivienda de las FFAA. Por tanto, fueron excluidas las personas que no hicieron uso del fondo de vivienda de las FFAA.

### **3.3.2 Muestra**

Teniendo en cuenta que se entiende como muestra a la parte o sub grupo de la población que se empleará para realizar el estudio y que tiene los mismos rasgos de esta (Ruiz y Vlenzuela, 2021), para el proceso de obtención de la muestra en estudio se utilizó la formula de población finita; al reemplazar la información se obtuvo una muestra de tamaño de 132 personas a encuestar. (Ver anexo 4)

### **3.3.3 Muestreo**

Referido al conjunto de técnicas empleadas para elegir la muestra a emplear; este puede ser probabilístico y no probabilístico (Hernández, Fernández, & Batista, 2018). Para el presente estudio se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que según el mencionado autor en este tipo de muestreo cada elemento que conforma la población tiene una probabilidad conocida y no nula.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se entiende por técnica a los métodos y estrategias que se utilizan para poder obtener cierta información de los sujetos que se estudian, estas pueden variar y pueden emplearse desde encuestas y entrevistas hasta experimentos y observaciones (Arias, 2021).

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta, la cual consiste en una herramienta accesible y versátil y que facilita al investigador obtener información sobre ciertos comportamientos, opiniones, actitudes y/o demografía de la población a estudiar. Esta técnica pueden realizarse de diversas formas, ya sea de forma escrita, en línea, por teléfono, por correo o en persona (Medina et al., 2023); como instrumento se utilizó el cuestionario, que según Hernández et al. (2018) es la agrupación de preguntas cerradas que busca medir o identificar como se encuentra una variable dentro del contexto actual para ello se necesita la opinión de la muestra. (Ver anexo 3)

La validez de los instrumentos es un aspecto de suma importancia y se debe considerar al elegir un instrumento de investigación, ya que los resultados podrían ser imprecisos y no confiables si se emplea un instrumento no válido; por lo que es muy importante evaluar la validez de un instrumento antes de utilizarlo en una investigación (Medina et al., 2023) y a fin de determinar la precisión y legitimidad de los cuestionarios, los cuales antes de su aplicación fueron sometidos a dos evaluaciones previas; por un lado se aplicó la evaluación de la validez de contenido mediante la cual jueces expertos evaluaron los aspectos de relevancia, claridad y coherencia de los reactivos de cada cuestionario y emitieron el dictamen correspondiente. (Ver anexo 6)

Por otro lado, uno de los requisitos con los que es necesario que un instrumento cumpla es la confiabilidad, la cual indica el grado en que un instrumento va producir resultados consistentes y coherentes (Hernandez et al., 2018). Se pueden emplear varios metodos para determinar la confiabilidad de un instrumento, en este caso se empleó el coeficiente alfa de Cronbach cuyos coeficientes obtenidos fueron 0.968 para el cuestionario de la variable 1 y 0.973 para el cuestionario de la variable 2 lo cual indica que ambos cuestionarios son confiables. (Ver anexo 7)

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar la investigación primero se contactó con una parte de la muestra involucrada en el estudio y se les aplicó unos cuestionarios de prueba a fin de determinar la confiabilidad de estos, luego se procedió a solicitar un consentimiento de la entidad presentando una solicitud de autorización para realizar la encuesta en la población objetivo la misma que fue otorgada

mendiante una carta de autorización, finalmente se aplicaron las encuestas a la muestra determinada y se trasladarán los datos obtenidos al SPSS para obtener como resultados tablas y gráficos de frecuencia los cuales serán interpretados.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

La estadística es actualmente una herramienta importante e indispensable para un adecuado análisis de datos de una investigación; es por ello, que el investigador debe saber los conceptos básicos de estadística y seleccionar de forma adecuada los que le servirán para presentar y analizar de forma adecuada sus resultados (Sucasaire, 2021).

Los métodos de análisis que se emplearon en esta investigación fueron en primer lugar el análisis descriptivo, el cual se llevó a cabo agrupando los datos de los instrumentos aplicados, generando posteriormente los niveles y rangos por cada variable y dimensiones mediante la técnica de baremos; posterior a ellos se realizó la elaboración de tablas de frecuencia de las variables y las dimensiones, las cuales se realizaron empleando el software SPSS.

Por otro lado se empleó en análisis inferencial, teniendo en cuenta que se trabajó con variables categóricas se realizó la comprobación de hipótesis mediante la regresión logística ordinal que nos arrojó el valor de la correlación causal de las variables en estudio (Hernandez et al., 2014).

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación optó por cumplir los siguientes aspectos éticos establecidos en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (2023) : principio de autonomía, que indica que cada una de las personas bajo su criterio propio participarán de manera voluntaria; principio de justicia, debido a que todos los participantes serán tratados de una forma justa e igualitaria; principio de beneficencia, debido a que los resultados que se obtengan en la investigación beneficiara a la organización en estudio mejorando su problemática actual por lo cual se contó con el consentimiento respectivo para realizar las encuestas; principio de no maleficencia, debido a que es para fines académicos sin causar daño alguno a la institución o participantes motivo por el cual en la presente investigación se mantuvo el principio de anonimato.



Asimismo, el presente trabajo se sometió a las prueba de turniting obteniendo un porcentaje de similitud menor al 20%, lo que evidencia de su originalidad.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la gestión documentaria*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Gestión documentaria	Deficiente	18-41	50	37.9
	Regular	42-65	39	29.5
	Eficiente	66-90	43	32.6

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1, los hallazgos del estudio evidencian que el 37.9% de socios de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas consideran que la gestión documentaria es deficiente, lo que demuestra que en algunos aspectos los procedimientos de gestión documentaria no se están llevando de forma adecuada en el manejo de documentación de la entidad, por otro lado, el 29.5% de los socios consideran que dicho trámite se lleva de forma regular por lo que se puede confirmar que se debe poner énfasis en la mejora de algunas áreas de esta dimensión; por último un 32.6% consideran que la gestión documentaria es eficiente.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias dimensiones de la gestión documentaria*

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Incorporación de los documentos	Deficiente	3 - 6	44	33.3
	Regular	7 - 10	54	40.9
	Eficiente	11 - 15	34	25.8
Registro	Deficiente	2 - 4	71	53.8
	Regular	5 - 7	21	15.9
	Eficiente	8 - 10	40	30.3
Clasificación	Deficiente	2 - 4	50	37.9
	Regular	5 - 7	49	37.1
	Eficiente	8 - 10	33	25.0
Almacenamiento	Deficiente	2 - 4	62	47.0
	Regular	5 - 7	43	32.6
	Eficiente	8 - 10	27	20.5
Acceso	Deficiente	3 - 6	55	41.7
	Regular	7 - 10	40	30.3
	Eficiente	11 - 15	37	28.0
Trazabilidad	Deficiente	3 - 6	56	42.4
	Regular	7 - 10	45	34.1
	Eficiente	11 - 15	31	23.5
Disposición	Deficiente	3 - 6	52	39.4
	Regular	7 - 10	38	28.8
	Eficiente	11 - 15	42	31.8

Los resultados arrojados por los cálculos, muestran que la **dimensión incorporación de documentos** es considerada por los socios en su mayoría como regular ya que un 40.9% opina ello por lo que se puede determinar que el proceso de Incorporación de los documentos no es malo pero hay aspectos en los que se pueden mejorar; por otro lado un 33.3% de socios considera que ese procedimientos es deficiente ya que desde sus perspectivas no se lleva un adecuado proceso de selección de los documentos que ingresan a la entidad; por último un 25.8% de los socios encuestados perciben que el proceso de incorporación de documentos en el Fondo de Vivienda es eficiente.

En lo referente a la **dimensión de registro**, este en es considerado por un 53.8% de los encuestados como deficiente, dicha cifra es considerable lo que refleja que hay procedimientos de registro que no se están llevando de la mejor manera y deberían ser evaluados más a detalle; solo un 15.9% de los socios encuestado considera que el registro se realiza de forma regular y un 30%.3%

considera que se lleva de forma eficiente, esta última cifra probablemente resultó de aquellos socios que han tenido buenas experiencias con respecto a la Gestión de sus documentos lo cual refleja que el Fondo de Vivienda si podría estar implementando acciones de mejora en la recepción de documentos

Al revisar los resultados arrojados del análisis de la **dimensión clasificación**, vemos que los porcentajes se encuentran relativamente cerca, sobre todo en los referentes a las calificaciones deficiente y regular ya que un 37.9% considera que el proceso de clasificación es deficiente y un 37.1% es regular lo cual indica que hay aspectos que deben mejorarse y teniendo en cuenta lo ítems empleados en la encuesta se puede determinar que algunos socios no perciben que se esté llevando una codificación que permita una buena clasificación de documentos y tampoco se perciben que estos se prioricen según su importancia; sin embargo hay un 25% de encuestados que perciben que este proceso se lleva de forma adecuada, lo cual podría indicar que la entidad ya está aplicando algunas mejoras en dicho procedimiento

En cuanto a la **dimensión de almacenamiento**, se percibe por la mayoría de encuestados que este procedimiento es deficiente ya que un 47% de estos lo considera así porque desde su punto de vista este proceso no se realiza en un entorno seguro y no existe una regulación adecuada que brinde la confianza necesaria al socio en lo relacionado al almacenamiento de sus documentos; por otro lado un 32.6% de socios considera que el procedimiento es regular y un 20.5% considera que es eficiente lo cual muestra que el Fondo de Vivienda podrá estar tomando en cuenta algunas acciones para mejorar en este aspecto.

Los cálculos obtenidos para la **dimensión acceso** se puede observar que un 41.7% considera que es un proceso deficiente lo cual por ser un porcentaje alto nos indica que se deben mejorar los procedimientos de aplicación de los controles establecidos en las diversas tablas de seguridad y acceso con los que cuenta la entidad, tener en cuenta el derecho que tienen los socios de acceso a la información y la confiabilidad que se debe tener con los documentos, por otro lado un 30.3% considera que este se lleva de forma regular y solo un 28% condera que este proceso es eficiente lo cual nos puede indicar que algunos casos si se realizan los procedimientos de acceso adecuados.

Con respecto a la **dimensión trazabilidad**, un 42.4% de los encuestados considera que esta es deficiente, siendo este un porcentaje considerable se deben implementar tareas que contribuyan con la mejora de algunos aspectos referentes al flujo de documentos o seguimiento de estos hasta la respuesta oportuna de los socios ya que la mayoría de ellos considera que no se está llevando de forma adecuada; por otro lado un 34.1% de los encuestados considera que el procedimiento es regular y solo un 23.5% considera que es eficiente por lo que es un aspecto que se debe mejorar.

Por último, tenemos la **dimensión disposición**, la cual es considerada por un 39.4% de los encuestados como deficiente, un 28.8% considera que este procedimiento es regular y el 31.8% considera que se lleva de forma eficiente; dichas cifras nos muestran que el proceso de disposición de documentos no es del todo malo y que se viene implementando mejoras para un adecuado procedimiento; sin embargo, hay algunos aspectos que se deben evaluar para una mejora más eficiente, teniendo en cuenta sobre todo que los documentos tienen una finalidad que puede perdurar años, y la disposición de estos debe darse cuando hayan cumplido con el ciclo correspondiente y ya no sean necesarios.

**Tabla 3**  
*Distribución de frecuencias de la calidad de servicio*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Calidad de servicio	Deficiente	16 - 36	46	34.8
	Regular	37 - 58	45	34.1
	Eficiente	59 - 80	41	31.1

En lo referente a la variable calidad de servicio, la tabla 3 muestra que el 34.8% de los socios de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas perciben que la calidad de servicio que se brinda en la entidad es deficiente, seguido por un 34.1% que considera que es regular y un 31.1% de socios que consideran que la calidad de servicio es eficiente; como podemos apreciar la diferencia entre los 3 porcentajes es mínimo; sin embargo se podría determinar que la percepción está más inclinada a deficiente y regular, por lo que se debe profundizar el estudio para poder determinar los motivos de estos resultados.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias Dimensiones de la calidad de servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Confiabilidad	Deficiente	3 - 6	62	47.0
	Regular	7 - 10	30	22.7
	Eficiente	11 - 15	40	30.3
Capacidad de respuesta	Deficiente	3 - 6	52	39.4
	Regular	7 - 10	40	30.3
	Eficiente	11 - 15	40	30.3
Seguridad	Deficiente	4 - 8	45	34.1
	Regular	9 - 14	47	35.6
	Eficiente	15 - 20	40	30.3
Empatía	Deficiente	3 - 6	44	33.3
	Regular	7 - 10	58	43.9
	Eficiente	11 - 15	30	22.7
Aspectos tangibles	Deficiente	3 - 6	46	34.8
	Regular	7 - 10	57	43.2
	Eficiente	11 - 15	29	22.0

Como se observa en la Tabla 4 la **dimensión confiabilidad** es considerada por el 47% de los socios como deficiente, al ser este un porcentaje considerable se puede determinar y los procedimientos que se siguen en el fondo de vivienda no generan la confianza adecuada en los usuarios sobre todo en los referente al desempeño y compromiso mostrado por los trabajadores ya que estos fueron los ítems considerados en la evaluación, por otro lado el 22% de encuestados perciben un nivel de confianza regular y un 30.3% consideran que el nivel de confianza es eficiente por lo que también se podrá determinar que algunos trabajadores si se preocupan por brindar una atención que genere confianza en los socios; sin embargo esta debe impulsarse para llegar a un nivel de eficiencia adecuado.

En relación a la **dimensión capacidad de respuesta**, según los resultados mostrados en la tabla 4, está en su mayoría es percibida como deficiente ya que un 39.4% de socios así lo consideran dando a entender que existe una demora considerable al momento de otorgar respuestas a las solicitudes presentadas por los socios trayendo consigo un grado significativo de disconformidad; el 30.3% de los socios encuestados consideran que la

capacidad de respuesta es regular y otros 30,3% consideran que es eficiente, estos porcentajes no se encuentran muy distanciados lo indica que el Fondo de vivienda ya se encuentra en proceso de mejora para brindar respuestas más rápidas a los socios que las requieren.

En lo referente a la **dimensión seguridad**, esta es considerada regular por el 35.6% de los socios encuestados, un 34.1% considera que la seguridad es deficiente y un 30.3% considera que la seguridad de los documentos en el fondo de vivienda es eficiente, como podemos apreciar no existe una significativa diferencia entre los 3 porcentajes lo cual indica que gran número de los socios percibe que sus trámites se realizan con seguridad y que la entidad cuenta con los recursos necesarios para salvaguardar la información que maneja; sin embargo aún existes aspectos por mejorar.

Al analizar la **dimensión de empatía**, se puede apreciar que en su mayoría es percibida como regular, ya que el 43.9% de socios encuestados opinan que la empatía en el fondo de vivienda es regular, un 33.3% percibe que el nivel de empatía es deficiente mientras que solo un 22.7% considera el nivel de empatía como eficiente; estos porcentajes indican que existen aspectos por mejorar sobre todo en el desempeño de los trabajadores ya que estos son los que mantienen contacto estrecho con los socios del Fondo de vivienda y son los que deben comprender las necesidades y requerimientos del usuario brindado una atención individualizada y tomando sus preocupaciones o solicitudes como suyas .

Por último, al analizar la **dimensión aspectos tangibles** del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas se puede observar que un 43.2% de los socios encuestados percibe que los aspectos tangibles de la entidad son regulares, un 34.2% percibe que son deficientes y solo un 22% percibe que estos son eficientes lo cual indica que si bien es cierto la apariencia y condiciones de las instalaciones así como el equipo empleado cumplen con las funciones requeridas estos pueden ser mejorados ya que requieren de constantes actualizaciones que permitirán brindar una mejor apariencia a los usuarios que acercan al Fondo de Vivienda para realizar sus gestiones.

## 4.2 Análisis inferencial

Para comprobar de las hipótesis se consideró el uso de pruebas no paramétricas ya que las variables empleadas son categóricas y para determinar la influencia existente de la variable independiente sobre la variable dependiente se utilizó la regresión logística ordinal. Los supuestos estadísticos aplicados fueron:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Margen de error: 0.05 (5%)

La regla de decisión:

Si  $p\_valor < \alpha$  (0.05) se rechaza  $H_0$

Si  $p\_valor \geq \alpha$  (0.05) se acepta  $H_0$

### Contrastación de la hipótesis general

$H_0$ : La gestión documentaria no influye en la calidad de servicio.

$H_a$ : La gestión documentaria influye en la calidad de servicio.

**Tabla 5**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	93.768			
Final	25.244	68.524	2	<.001

Función de enlace: Logit.

Los resultados del cálculo muestran que  $p\_valor = 0.001$ , el cual como se aprecia es inferior que 0.05, por consiguiente para este caso lo que procede es desechar la hipótesis nula y se logra verificar el impacto significativo de la gestión de los documentos en la calidad que reciben los clientes del fondo de vivienda de las FFAA en lo referente a servicios, es decir, los datos obtenidos se acomodan a el modelo de regresión logística ordinal.

## Tabla 6

### *Prueba de ajuste de los modelos*

Cox y Snell	.405
Nagelkerke	.456
McFadden	.237

Función de enlace: Logit.

Los resultados generados arrojan que el coeficiente de Nagelkerke = 0,456; esto indica el grado de variación en la variable dependiente (calidad del servicio) causada por la variable independiente (gestión de documentos). En otras palabras, el impacto de la gestión documental sobre la calidad de los servicios del fondo de vivienda de las FFAA alcanza el 45,6%, lo que supone una proporción considerable.



## Contrastación de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: La gestión documentaria no influye en la confiabilidad.

H<sub>a</sub>: La gestión documentaria influye en la confiabilidad.

**Tabla 7**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	78.501			
Final	22.011	56.491	2	<.001

Función de enlace: Logit.

Los resultados del cálculo muestran que  $p\_valor = 0.001$ , el cual como se aprecia es inferior que 0.05, por consiguiente para este caso lo que procede es rechazar la hipótesis nula y se logra verificar el impacto significativo de la gestión de los documentos en la confiabilidad del fondo de vivienda de las FFAA, es decir, los datos obtenidos se acomodan a el modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 8**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Cox y Snell	.348
Nagelkerke	.396
McFadden	.203

Función de enlace: Logit.

Los resultados generados arrojan que el coeficiente de Nagelkerke = 0,396; esto indica el grado de variación en la variable dependiente (confiabilidad) causada por la variable independiente (gestión de documentos). En otras palabras, el impacto de la gestión documental sobre la confiabilidad del fondo de vivienda de las FFAA alcanza el 39,6%, lo que supone una proporción considerable.

## Contrastación de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La gestión documentaria no influye en la capacidad de respuesta.

H<sub>a</sub>: La gestión documentaria influye en la capacidad de respuesta.

**Tabla 9**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	71.769			
Final	26.774	44.996	2	<.001

Función de enlace: Logit.

Los resultados del cálculo muestran que  $p\_valor = 0.001$ , el cual como se aprecia es inferior que 0.05, por consiguiente para este caso lo que procede es rechazar la hipótesis nula y se logra verificar el impacto significativo de la gestión de los documentos en la capacidad de respuesta del fondo de vivienda de las FFAA, es decir, los datos obtenidos se acomodan a el modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 10**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Cox y Snell	.289
Nagelkerke	.326
McFadden	.156

Función de enlace: Logit.

Los resultados generados arrojan que el coeficiente de Nagelkerke = 0,326; esto indica el grado de variación en la variable dependiente (calidad del servicio) causada por la variable independiente (capacidad de respuesta). En otras palabras, el impacto de la gestión documental sobre la calidad de los servicios del fondo de vivienda de las FFAA alcanza el 32,6%, lo que supone una proporción considerable.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

H0: La gestión documentaria no influye en la seguridad/competencia.

Ha: La gestión documentaria influye en la seguridad/competencia.

**Tabla 11**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	81.143			
Final	27.984	53.159	2	<.001

Función de enlace: Logit.

Los resultados del cálculo muestran que  $p\_valor = 0.001$ , el cual como se aprecia es inferior que 0.05, por consiguiente para este caso lo que procede es rechazar la hipótesis nula y se logra verificar el impacto significativo de la gestión de los documentos en la seguridad/competencia del fondo de vivienda de las FFAA, es decir, los datos obtenidos se acomodan a el modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 12**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Cox y Snell	.332
Nagelkerke	.373
McFadden	.184

Función de enlace: Logit.

Los resultados generados arrojan que el coeficiente de Nagelkerke = 0,373; esto indica el grado de variación en la variable dependiente (seguridad/competencia) causada por la variable independiente (gestión de documentos). En otras palabras, el impacto de la gestión documental sobre la calidad de los servicios del fondo de vivienda de las FFAA alcanza el 37,3%, lo que supone una proporción considerable. Por lo que se puede diferir que se de seguir con los procedimientos adecuados en la gestión de documentos, la seguridad que tengan estos será más efectiva.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La gestión documentaria no influye en la empatía.

H<sub>a</sub>: La gestión documentaria influye en la empatía.

**Tabla 13**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	82.918			
Final	23.510	59.409	2	<.001

Función de enlace: Logit.

Los resultados del cálculo muestran que  $p\_valor = 0.001$ , el cual como se aprecia es inferior que 0.05, por consiguiente para este caso lo que procede es rechazar la hipótesis nula y se logra verificar el impacto significativo de la gestión de los documentos en la empatía demostrada por el fondo de vivienda de las FFAA, es decir, los datos obtenidos se acomodan a el modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 14**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Cox y Snell	.362
Nagelkerke	.411
McFadden	.211

Función de enlace: Logit.

Los resultados generados arrojan que el coeficiente de Nagelkerke = 0,411; esto indica el grado de variación en la variable dependiente (empatía) causada por la variable independiente (gestión de documentos). En otras palabras, el impacto de la gestión documental sobre la calidad de los servicios del fondo de vivienda de las FFAA alcanza el 41,1%, lo que supone una proporción considerable. En consecuencia, la adecuada gestión documentaria dará una mejor percepción de empatía por parte de los socios de la entidad.

## Contrastación de la hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: La gestión documentaria no influye en los aspectos tangibles.

H<sub>a</sub>: La gestión documentaria influye en los aspectos tangibles.

**Tabla 15**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	90.245			
Final	20.330	69.915	2	<.001

Función de enlace: Logit.

Los resultados del cálculo muestran que  $p\_valor = 0.001$ , el cual como se aprecia es inferior que 0.05, por consiguiente para este caso lo que procede es rechazar la hipótesis nula y se logra verificar el impacto significativo de la gestión de los documentos en los aspectos tangibles del fondo de vivienda de las FFAA, es decir, los datos obtenidos se acomodan a el modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 16**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Cox y Snell	.411
Nagelkerke	.467
McFadden	.249

Función de enlace: Logit.

Los resultados generados arrojan que el coeficiente de Nagelkerke = 0,467; esto indica el grado de variación en la variable dependiente (aspectos tangibles) causada por la variable independiente (gestión de documentos). En otras palabras, el impacto de la gestión documental sobre la calidad de los servicios del fondo de vivienda de las FFAA alcanza el 46.7%, lo que supone una proporción considerable.

## V. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados descriptivos de la presente investigación, se pudo observar que el 37.2% de socios de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas consideran que la gestión documentaria es deficiente, lo que demuestra que en algunos aspectos los procedimientos de gestión documentaria no se están llevando de forma adecuada en el manejo de documentación de la entidad, por otro lado, el 29.5% de los socios consideran que dicho trámite se lleva de forma regular por lo que se puede confirmar que se debe poner énfasis en la mejora de algunas áreas de esta dimensión; por último un 32.6% consideran que la gestión documentaria es eficiente.

Al revisar la investigación realizada por Alarcon (2019) vemos que sus resultados difieren en un mínimo grado con los de la presente investigación ya que este determinó que el 47.27% según su percepción opina que la gestión documentaria es regular, el 21.82% opina que es eficiente y el 30.91% tiene una percepción negativa o deficiente; sin embargo estos datos dan muestra de que la gestión documentaria tanto del Tribunal del Servicio Civil como del Fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas presenta ciertos problemas en cuanto a la circulación o trámite de documentos los cuales al parecer inician en el ingreso y registro documentario.

Ocurre lo contrario con el estudio realizado por Delahoz et al. (2020) el cual luego de aplicar cuestionarios en una muestra de 150 colaboradores en dos periodos de evaluación determinaron que el servicio de gestión documental es sobresaliente con un nivel de satisfacción del 95% lo que indica que las entidades donde se realizó dicho estudio, ya se viene manejando un sistema de gestión documentaria moderno y eficiente.

Los resultados obtenidos en las investigaciones mencionadas, nos llevan a determinar que se requiere de forma urgente la implementación de un sistema de Gestión documental que permita que este se lleve de forma adecuada y eficiente, así también lo consideran Toapanta et al. (2022) ya que luego de realizar su estudio empleando fichas de observación pudo determinar que un 80% de sus trabajadores consideran importante la implementación de un sistema de gestión documental que simplificaría sus procedimientos.

Haciendo una comparación del análisis de las dimensiones de la gestión documentaria los resultados arrojados por los cálculos, muestran que la **dimensión Incorporación de Documentos** para el presente estudio es considerada por los socios en su 40.9% como regular por lo que se puede determinar que el proceso de Incorporación de los documentos no es malo pero hay aspectos en los que se pueden mejorar; por otro lado un 33.3% de socios considera que ese procedimientos es deficiente y un 25.8% de los socios encuestados perciben que el proceso de incorporación de documentos en el Fondo de Vivienda es eficiente, por su parte Alarcón (2019) determino en su estudio que el 52.73% de los encuestados percibe que la incorporación de documentos en regular, 30.91% percibe que es eficiente y un 21.82% considera que es deficiente; como podemos apreciar los resultados son parecidos por lo que hay un grado de similitud positivo con dicha investigación.

En lo referente a la **dimensión de registro**, mientras que Alarcón (2019) determinó en su estudio que el 45.45% de sus encuestados perciben que el registro se lleva de forma regular, el 25.45% lo considera eficiente y el 70% considera que es deficiente; en el presente estudio se determinó que un 53.8%, solo un 15.9% de los socios encuestado considera que el registro se realiza de forma regular y un 30%.3% considera que se lleva de forma eficiente; si bien es cierto los porcentajes no son exactamente iguales, son muy parecidos por lo que se puede determinar que en ambos estudios existe algunas personas que si han tenido buenas experiencias en cuando el registro de sus documentos; sin embargo se deben determinar las falencias que afectaron las experiencias de las personas que mostraron una percepción negativa.

Al revisar los resultados arrojados del análisis de la **dimensión clasificación**, vemos que en el presente estudio los porcentajes se encuentran relativamente cerca, sobre todo en los referentes a las calificaciones deficiente y regular ya que un 37.9% considera que el proceso de clasificación es deficiente, un 37.1% es regular y hay un 25% de encuestados que perciben que este proceso de lleva de forma adecuada lo cual indica que hay aspectos que deben mejorarse; por su parte Alarcon (2019) no determinó los porcentajes de frecuencia para esta dimensión.

En cuanto a la **dimensión de almacenamiento**, se percibe por la mayoría de encuestados que este procedimiento es deficiente ya que un 47% estos lo considera así ya que desde su punto de vista este proceso no se realiza en un entorno seguro y no existe una regulación adecuada que brinde la confianza necesaria al socio en lo relacionado al almacenamiento de sus documentos; por otro lado un 32.6% de socios percibe que el procedimiento es regular y un 20.5% percibe que es eficiente; estos resultados son contrastados con los realizados por Alarcón (2019) en los que se observó que un 40.00% de sus encuestados percibe que la gestión documentaria en lo referido al almacenamiento de los documentos es regular, el 27.27% lo percibe como eficiente y el 32.73% lo considera deficiente, mostrándose así un nivel considerable de similitud con la presente investigación.

Observando los resultados descriptivos obtenidos de la **dimensión acceso** se pudo determinar que un 41.7% considera que es un proceso deficiente lo cual por ser un porcentaje alto nos indica que se deben mejorar los procedimientos de aplicación de los controles establecidos en las diversas tablas de seguridad y acceso con los que cuente la entidad, tener en cuenta el derecho que tienen los socios de acceso a la información y la confiabilidad que se debe tener con los documentos, por otro lado un 30.3% considera que este se lleva de forma regular y solo un 28% condera que este proceso es eficiente lo cual nos puede indicar que algunos casos si se realizan los procedimientos de acceso adecuados; estos resultados difieren de los determinados por Villar (2021) el cual en su estudio luego de evaluar a 20 organismos de Uruguay, determinó que el 76% de estos cumplen al menos parcialmente con con las obligaciones de transparencia y acceso a la información establecidos en las normas que se maneja en dicho país.

Con respecto a la dimensión **trazabilidad**, un 42.4% de los encuestados consideran que esta es deficiente siendo este un porcentaje significativo se debe dar impulso a la mejora de algunos aspectos referentes al flujo de documentos o seguimiento de estos hasta la respuesta oportuna de los socios ya que la mayoría de ellos opinan que no se esta llevando de forma adecuada; por otro lado un 34.1% de los encuestados considera que el procedimiento es regular y solo un 23.5% considera que es eficiente por lo que es un aspecto que se debe



mejorar; podría resultar oportuno mencionar que Pérez et al. (2022) en su estudio realizado, evidencia la necesidad urgente de implementar la plataforma de interoperabilidad del Estado para los sistemas de trámite documentario, dando impulso a los servicios en línea empleando medios electrónicos, este tipo de procedimientos facilitarían el seguimiento de la documentación en las entidades.

En lo referente a la dimensión **disposición**, esta es considerada por un 39.4% de los encuestados como deficiente, un 28.8% considera que este procedimiento es regular y el 31.8% estima que se lleva de forma eficiente; comparando estos resultados con los obtenidos en el estudio realizado por Gutiérrez y Uchuari (2020) en el que del total de los encuestados el 13.33% contestaron que la extracción de los documentos registrales es segura y eficiente en la entidad de estudio, mientras que el 86.67% contestó de forma negativa, lo cual a diferencia del presente estudio indica un alto nivel de percepción deficiente por parte de los encuestados; sin embargo en nuestro estudio no existe una significativa diferencia entre los 3 porcentajes por lo que dichas cifras nos muestran que el proceso de disposición de documentos no es del todo malo y que se viene implementando mejoras para un adecuado procedimiento; sin embargo hay algunos aspectos que se deben evaluar para una mejora más eficiente.

En lo referente a **la variable calidad de servicio** en la presente investigación, se obtuvo como resultados descriptivos que el 34.8% de los socios de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas perciben que la calidad de servicio que se brinda en la entidad es deficiente, seguido por un 34.1% que cree que es regular y un 31.1% de socios que percibe que la calidad de servicio es eficiente; como podemos apreciar la diferencia entre los 3 porcentajes es mínimo; sin embargo se podría determinar que la percepción está más inclinada a deficiente y regular, por lo que se debe profundizar el estudio para poder determinar los motivos de estos resultados y buscar una mejora ya que la calidad de servicio es un aspecto de suma importancia en toda entidad; esto coincide con uno de los aspectos mencionados por Contreras et al. (2018), ya que los resultados hallados en su investigación muestran como el nivel de percepción de los encuestados redujo del año 2013 al año 2018 en todas sus dimensiones por

lo que concluyó en que el Juzgado de garantía de Puerto Montt no está alcanzando los niveles de calidad requeridos lo cual sería equivalente a un porcentaje deficiente.

Herencia (2022) determinó que el 65 % de su muestra, consideró que la calidad de servicio dentro de la institución se presenta en un nivel alto y el 35 % restante lo catalogó que en un estado intermedio; este resultado difiere del obtenido en la presente investigación, por lo que se puede determinar que en el Hospital motivo de estudio de dicha investigación, están teniendo en cuenta algunos aspectos que incrementan el nivel de satisfacción de sus clientes.

En referencia a las dimensiones de la calidad de servicio, tenemos que la **dimensión confiabilidad** es considerada por el 47% de los socios como deficiente, al ser este un porcentaje considerable se puede determinar que los procedimientos que se siguen en el fondo de vivienda no generan la confianza adecuada en los usuarios, por otro lado el 22% de encuestados perciben un nivel de confianza regular y un 30.3% consideran que el nivel de confianza es eficiente por lo que también se podrá determinar que algunos trabajadores si se preocupan por brindar una atención que genere confianza en los socios; la **dimensión capacidad de respuesta** en su mayoría es percibida como deficiente ya que un 39.4% de socios así lo consideran, el 30.3% opinan que la capacidad de respuesta es regular y otros 30,3% estiman que es eficiente, estos porcentajes no se encuentran muy distanciados lo que indica que el Fondo de vivienda ya se encuentra en proceso de mejora para brindar respuestas más rápidas a los socios que las requieren; en lo referente a la **dimensión seguridad**, esta es considerada regular por el 35.6% de los socios encuestados, un 34.1% percibe que la seguridad es deficiente y un 30.3% considera que la seguridad de los documentos en el fondo de vivienda es eficiente; la **dimensión de empatía** en su mayoría es percibida como regular, ya que el 43.9% de socios encuestados opinan ello, un 33.3% percibe que el nivel de empatía es deficiente mientras que solo un 22.7% considera el nivel de empatía como eficiente; por último, al analizar la **dimensión aspectos tangibles** se puede observar que un 43.2% de los socios encuestados percibe que los aspectos tangibles de la entidad son regulares, un 34.2% percibe que son deficientes y solo un 22% percibe que estos son eficientes lo cual indica que si bien es cierto la apariencia y condiciones de

las instalaciones así como el equipo empleado cumplen con las funciones requeridas estos pueden ser mejorados.

Contrastando la información generada sobre las dimensiones de la calidad de servicio con el estudio realizado por Contreras et al. (2019) se observa que luego de analizar las dimensiones de su estudio, se pudo apreciar que el valor de percepción más bajo en el año 2013 fue obtenido por la dimensión capacidad de respuesta (rapidez y disposición de ayuda al usuario), esta fue seguida de la dimensión seguridad (cortesía, profesionalidad y credibilidad que generan los empleados) y confiabilidad (cumplimiento de lo que se promete); sin embargo al analizar los datos 2018, la dimensión con más baja percepción fue seguridad; quedando evidenciado que los procesos en las entidades son cambiantes y al mejorar algunos aspectos puede que se descuiden otros lo cual podría generar que se mantenga la percepción negativa.

Según el análisis inferencial realizado, con respecto a la hipótesis general, los resultados estadísticos obtenidos evidencian que existe un grado de influencia significativo de la gestión documentaria en la calidad de servicio de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas siendo este según el coeficiente de Nagelkerke de un 45.6%; comparando este resultado con otras investigaciones, se encuentra una similitud con el estudio realizado por Chirinos (2019) el cual determinó un porcentaje de relación del 83.3% entre sus variables coincidiendo así en que existe un grado significativo de influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio y/o atención al cliente. Por otro lado, Calizaya (2017), determinó en su estudio que la influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio de la municipalidad de Ilabaya – Tacna es del 5% lo cual es una cantidad por debajo de la presente investigación, lo cual nos indica que el nivel de influencia de la variable independiente sobre la dependiente no es la misma en toda entidad, esto se debe a que los servicios que brindan son distintos y el público con el que cuentan tiene expectativas diferentes.

Por otro lado, los resultados del estudio realizado por Girao y Picho (2023) generados con el coeficiente de correlación de rho Spearman, muestran que existe una correlación significativa ( $r = 0.961$ ) entre la variable Gestión documental y la atención al usuario, lo cual muestra similitud con el presente estudio.

Otro estudio que muestra similitud con la presente investigación es el realizado por Luna (2020), cuyos hallazgos revelan que el nivel de gestión documentaria fue de un 46.5%, mientras que el 52.4% de mejorar en la atención al usuario logró un nivel regular. Por tanto, los estudios concluyeron en que existe correlación media positiva entre las variables analizadas y por lo que se puede inferir que al mejorar el sistema de gestión documentaria dentro de una entidad, la calidad de servicio mejorará, por otro lado si la gestión documentaria es deficiente, ocurrirá lo propio con la calidad de servicio.

En el análisis de la hipótesis específica 1, los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke = 0.396 lo cual indica el grado de variabilidad de la dimensión 1 (confiabilidad) causado por la variable independiente (gestión documentaria). Es decir, que la gestión documentaria influye en un 39.6% en la confiabilidad de un fondo de vivienda de la Fuerzas Armadas, si bien es cierto este no es un porcentaje alto, se considera un porcentaje importante ya que la confianza que tiene los usuarios en una determinada entidad, puede favorecer o perjudicar su calidad de servicio, esto guarda relación con la definición mencionada en el estudio de Contreras et al. (2019) que menciona que la confiabilidad a la capacidad de llevar a cabo el servicio ofrecido de forma confiable y exacta. .

En lo referente al análisis de la hipótesis específica 2, los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke = 0.326 lo cual indica el grado de variabilidad de la dimensión 2 (capacidad de respuesta) causado por la variable independiente (gestión documentaria). Es decir, que la gestión documentaria influye en un 32.6% en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de la Fuerzas Armadas; lo que se debe tener en cuenta a fin de determinar los motivos que ocasionan el retraso o demora en la respuesta de documentos.

Al realizar el análisis de la hipótesis específica 3, los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke = 0.373 que indica el grado de variabilidad de la dimensión 3 (seguridad/competencia) causado por la variable independiente (gestión documentaria). Es decir, que la gestión documentaria influye en un 37.3% en la seguridad/competencia de un fondo de vivienda de la Fuerzas Armadas.

En el análisis de la hipótesis específica 4, los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke = 0.411, el cual indica el grado de variabilidad de la dimensión 4 (empatía) causado por la variable independiente (gestión documentaria). Es decir, que la gestión documentaria influye en un 41.1% en la empatía de un fondo de vivienda de la Fuerzas Armadas, este es un porcentaje ligeramente mayor que en las anteriores dimensiones por lo que se debe tener en cuenta los factores que lo determinan.

Por último, al realizar el análisis de la hipótesis específica 5, los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke = 0.467 que indica el grado de variabilidad de la dimensión 5 (aspectos tangibles) causado por la variable independiente (gestión documentaria). Es decir, que la gestión documentaria influye en un 46.7% en los aspectos tangibles de un fondo de vivienda de la Fuerzas Armadas, al ser un porcentaje de consideración sería recomendable que la entidad evalúe las condiciones de infraestructura y equipos con los que cuentan a fin de que sean implementados con aspectos que permitan fomentar una perspectiva positiva de los socios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que, si existe influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023; siendo esta de un 45.6% según lo establecido por el coeficiente de Nagelkerke=0.456, por lo cual resulta necesario tomar medidas que mejoren el sistema de Gestión documental de la entidad.

**Segunda:** Se concluye que la gestión documentaria influye en un 39.6% en el nivel de confiabilidad de los socios que forman parte del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023; así lo establece el coeficiente de Nagelkerke=0.396, es decir que al incrementar la eficiencia de la gestión documentaria también incrementará la confianza de los socios que asisten al Fondo de vivienda.

**Tercera:** Se concluye que la gestión documentaria influye en un 32.6% en la capacidad de respuesta del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023; así lo establece el coeficiente de Nagelkerke = 0.326, es decir que mediante un trámite adecuado de los documentos se podrá atender de manera oportuna los requerimientos de los clientes.

**Cuarta:** Se concluye que la gestión documentaria influye en un 37.3% en la seguridad/competencia que brinda el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023; así lo establece el coeficiente de Nagelkerke = 0.373, los clientes tendrán una mejor percepción de seguridad si las gestiones documentarias se agilizan.

**Quinta:** Se concluye que la gestión documentaria influye significativamente en un 41.1% en la empatía que se percibe en el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023; así lo establece el coeficiente de Nagelkerke = 0.411

**Sexta:** Se concluye que la gestión documentaria influye significativamente en un 46.7% en los aspectos tangibles del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023; así lo establece el coeficiente de Nagelkerke = 0.467.

## VII. RECOMENDACIONES

Tras realizar el análisis de los resultados producto de la investigación realizada se emiten ciertas recomendaciones a la Dirección ejecutiva de la entidad en estudio según se detallan:

**Primera:** Al determinarse que existe una relación positiva entre las variables de estudio y que la gestión documental influye significativamente en la calidad de servicio del fondo de vivienda de las Fuerzas armadas, se recomienda que se implemente un adecuado sistema de gestión documentario que permita la fluidez de los documentos que se reciben para lograr así que se perciba una calidad de servicio adecuada.

**Segunda:** Al determinarse que la gestión documentaria influye en el nivel de confiabilidad de los socios que forman parte del fondo de vivienda, se recomienda Que se impartan talleres de capacitación a los trabajadores relacionadas con habilidades blandas, para que la atención que brindan al cliente sea más confiable; asimismo se podría implementar la opción de califica mi atención en cada ventanilla a fin de identificar a los colaboradores comprometidos con el buen desempeño de la entidad.

**Tercera:** Al determinarse que la gestión documentaria influye en la capacidad de respuesta del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, se recomienda que se dé impulso al manejo de TIC y medio digitales que permitan que los socios puedan hacer un seguimiento en tiempo real del estado de sus trámites; asimismo, deberá capacitarse al personal referente a las actualizaciones y procedimientos a fin de que puedan brindar información de manera correcta

**Cuarta:** Al determinarse que la gestión documentaria influye en la seguridad/competencia que brinda el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, se recomienda Que se implementen medidas que aseguren el acceso a la información por los usuarios titulares y las restrinjan para personas ajenas, realizando la difusión correspondiente de que los trámites deben ser personales y/o con autorización escrita por el titular y evitando así fugas de información.

- Quinta:** Al determinarse que la gestión documentaria influye significativamente en la empatía que se percibe en el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, se recomienda que se desarrolle habilidades sociales en los trabajadores de la entidad, debiendo tomar en cuenta que la empatía es un factor poderoso que busca la comprensión de las necesidades que puedan tener los socios evitando casos de frustración.
- Sexta:** Al determinarse que la gestión documentaria influye significativamente en los aspectos tangibles del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, se recomienda se implementen equipos modernos que cuenten con software actualizados que permitan gestionar de forma adecuada los documento; así como implementar mejoras en la infraestructura, implementado espacios que archivadores que permitan el fácil acceso a documentos de años pasados; dichas instalaciones deberán contar con las medidas de seguridad necesaria para evitar el deterioro o pérdida de los documentación; de esta forma se incrementará el nivel de calidad de atención que se brindan en el fondo de vivienda de las Fuerzas armadas.
- Séptima:** Por último, al haber demostrado que existe una influencia considerable de la gestión documentaria en la calidad de servicio de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas se recomienda a la comunidad científica y nuevos investigadores que se profundice el estudio del tema en investigaciones de nivel más aplicativo a fin de poder determinar una solución puntual al problema existente y así se implementen acciones que resulten beneficiosas para los socios que asisten al fondo de vivienda en busca de soluciones rápidas a sus requerimientos.



## REFERENCIAS

- AIIM Europe. (2019). *La importancia de una adecuada gestión documental*.  
<https://impresiondigital.ituser.es/noticias-y-actualidad/2019/01/la-importancia-de-una-adecuada-gestion-documental>
- Alarcón, E. (2020). *La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del Estado*.  
<https://www.revistaotlet.com/articulo-mgd-peru/>
- Alarcón, J. (2019). *La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28434/Alarc%C3%B3n\\_PJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28434/Alarc%C3%B3n_PJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Asencios, C., & Robledo, C. T. (2022). *Gestión documental y la automatización en los procesos del área de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la Av. Primavera, Monterrico - en el distrito de Surco - Lima - Perú 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
<https://hdl.handle.net/11537/31414>
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). *A Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector*. *International Journal on Advanced ScienceEngineering Information Technology*, 8(4).  
[https://www.researchgate.net/profile/AzlinaAziz/publication/327198981\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_for\\_Electronic\\_Document\\_and\\_Records\\_Management\\_System\\_Adoption\\_in\\_Malaysian\\_Public\\_Sector/links/5bc5948aa6fdcc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-ElectronicDocument-a](https://www.researchgate.net/profile/AzlinaAziz/publication/327198981_A_Conceptual_Model_for_Electronic_Document_and_Records_Management_System_Adoption_in_Malaysian_Public_Sector/links/5bc5948aa6fdcc03c788f573/A-Conceptual-Model-for-ElectronicDocument-a)
- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>
- Bostley, M. A. (2019). *Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design*. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, Vol. 6, No(5), 76–89.  
<https://www.researchgate.net/publication/342354309>

\_Basics\_of\_Research\_Design\_A\_Guide\_to\_selecting\_appropriate\_research\_design.

- Calderón, M., Lugo, J., & Ormaza, J. (2023). *Procesos de implementación de un gestor documental: caso de estudio unidad académica de administración*. *Ciencia digital*. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2529>
- Cárdenas, D., Wilches, A., Peñate, Y., & Lozada, D. (2018). *La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: situación actual y retos futuros*. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n43/18394310.html>
- Cerna, Y., Delgado, Y., & Salas, H. (2022). *Cloud Computing and Document Management in a BPO Services Company Located in Magdalena del Mar District (Lima-Peru), 2021*. *Redalyc*. doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Chacón, J., & Ruge, S. (2018). Artículo de Revisión. *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chen, L., Xie, F., Zheng, Z. & Wu, Y. (2019). *Predicting quality of service via Leveraging Location Information*. (artículo científico). Hindwi. <https://downloads.hindawi.com/journals/complexity/2019/4932030.pdf>
- Chirinos, D. (2019). *Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_4e28542872d6921dd511bb467a4e2609](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4e28542872d6921dd511bb467a4e2609)
- Contreras, E. (2021). *La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia*. *Scielo*, 31(81). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000300035&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000300035&script=sci_arttext)
- Contreras, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Revista chilena de ingeniería*, 668-681. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>

- Coronado, J. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de huari, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1>
- Davila, J. (2019). *Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, Migraciones - Breña*. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10721/Tesis\\_60824.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10721/Tesis_60824.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Declaración de Madrid. (12 de Noviembre de 2019). *Declaración de Madrid*. Madrid. Obtenido de <https://www.alaarchivos.org/ultimas-noticias/se-presento-la-declaracionde-madrid/>
- Delahoz, E., Fontalvo, T., & Montalvo, O. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad*. Scielo. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000200093&script=sci\\_arttext&tIng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000200093&script=sci_arttext&tIng=pt)
- Díaz, A., García, Z., Tamayo, D., & González, M. (2021). *La gobernanza de información desde el control documental*. ARCHIVÍSTICA. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/494/458>
- Díaz, I. (2023). *Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid*. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15468>
- El Peruano. (2017). *Decreto Legislativo N° 1310 de Modelo de Gestión Documentaria*. <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-Gestion-Documental-y-Manejo-de-Archivos-de-Bancos-Centrales>
- Gestión Documental y Manejo de Archivos de Bancos Centrales. (2022). CEMLA. <https://www.cemla.org/actividades/2022-final/2022-11-gestion-documental-y-manejo-de-archivos-de-bc.html>
- Girao, C., & Picho, J. (2023). *Gestión documental y servicios de atención al usuario en la corte superior de justicia de Ica, 2021*. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4761/TI-MDAGP-GIRAO%20ATUNCAR%20LUIS%20CARLOS%20Y%20PICHO%20DURAND%20DENNYS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutiérrez, N., & Uchuari, J. (2020). *Gestión documental del proceso de digitalización en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad Manta*. Revista Científica de Informática ENCRIPtar. <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/encriptar/article/view/81>
- Guto, R., & Jumba, A. (2021). *Electronic records management and public organization credibility*. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 5267. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF\\_Guto\\_Jumba\\_Electronic\\_Records\\_Management\\_and\\_Public\\_Organization\\_Credibility-withcover-pagev2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZG VpYcnIJ5NwW97Q0FqjuH075rM72YfIYI3I7Ox6H22zBT7xtYpL](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF_Guto_Jumba_Electronic_Records_Management_and_Public_Organization_Credibility-withcover-pagev2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZG VpYcnIJ5NwW97Q0FqjuH075rM72YfIYI3I7Ox6H22zBT7xtYpL)
- Haryanti, T., y Winarno, F. (2020). *Document Management System and Reminder using SMS Gateway*. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Volume 469, International Conference on Environment and Technology 10-11 August 2018, Universitas Lancang Kuning, Indonesia. <https://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/469/1/012088>
- Herencia, P. (2022). *Gestión documentaria y su relación con la calidad de servicio del personal de un hospital público de lima, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2737/1.terminado%20tesis%20PABLO%20HERENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hermoza, R. (2021). *Gestión documental y calidad en el servicio de la coordinación de diario y mesa de partes de la zona registral n° ix – sede lima, 2019*. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/350/Tesis%20%20Final%20Presentado%20-%20Harly%20Lopez%20Giraldez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, L. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana., 4, 310 - 386. doi:<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>
- Herreras, N. (2021). *Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019*. Repositorio UPLA.

- [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037\\_48137200\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037_48137200_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaringa, J. (2019). *Optimización de la Gestión Documental de Expedientes de Auditoría Mediante un Sistema de Control en una Entidad del Estado*.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4308/TSP\\_CyA\\_047.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4308/TSP_CyA_047.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ibarra, M. (2021). *Evaluación de la calidad del servicio que brinda la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo*, bajo el modelo LibQual+. Repositorio Espe.  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/33370/1/T-ESPE-052585.pdf>
- Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas*, Lima, 2019.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias\\_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jayawardena, N. S. 2018. "Analyzing the service quality of private secondary schools in Sri Lanka from student`s perspective with special reference to a reputed private secondary school in Colombo," Asian Journal of Empirical Research, Asian Economic and Social Society, vol. 8(2), pages 78-89, February.  
<https://archive.aessweb.com/index.php/5004/article/view/4072/6347>
- López, R. (2023). ARCHIVÍSTICA Y GESTIÓN DOCUMENTAL. *Espacio asociativo/Banco de recursos formativos*.  
[https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Cooperacion-PublicoSocial/Formacion/Asociacionismo\\_Formacion/2023/Ficheros/ManualArchivistica.pdf](https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Cooperacion-PublicoSocial/Formacion/Asociacionismo_Formacion/2023/Ficheros/ManualArchivistica.pdf)
- Luna, G. (2020). *Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes*, 2015.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1627/TESIS%20-%20LUNA%20FLORES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mazo, H. (2012) *LA AUTONOMÍA: PRINCIPIO ÉTICO CONTEMPORÁNEO*. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [Vol. 3] No. 1 Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123760.pdf>

- Medina, S. (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de pisco - 2017*.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4335/TESIS\\_MEDINA\\_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4335/TESIS_MEDINA_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, E. (2021). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al ciudadano en el seguimiento de sus solicitudes presentadas por mesa de partes del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22737/MENDEZ\\_YUPANQUI\\_ESTHER\\_PROPUESTA\\_MEJORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22737/MENDEZ_YUPANQUI_ESTHER_PROPUESTA_MEJORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital*. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. 7(4), 1430-1446.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital*. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dialnet*, 1430-1446.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Prebreza, B., Gotseva, D., & Nakov, P. (2021). A study of documents management system based on web, case study: University. *2021 29th National Conference with International Participation (TELECOM)*.  
DOI: 10.1109/TELECOM53156.2021.9659663
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). *Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público*. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.  
doi:[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.507](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507)
- Pizarro, L., Borja, L., Murillo, N., Rendón, D., & Meneses, L. (2018). *DEFINICIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO*. *Eumednet*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Luis-Pizarro-Villacis-2/publication/327644337\\_DEFINICION\\_DE\\_UN\\_SISTEMA\\_DE\\_GESTIO](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Pizarro-Villacis-2/publication/327644337_DEFINICION_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTIO)

N\_DOCUMENTAL\_EN\_LA\_UNIVERSIDAD\_ESTATAL\_DE\_MILAGRO/links/5b9b27a645851574f7c6c573/DEFINICION-DE-UN-SISTEMA-DE-GESTION-DOCUMENTAL-EN-LA-UNIV

- Puentes, M. (2017). *Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015*. *Redalyc*, 81-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459719005/html/>
- Quelal, K. (2019). *Técnicas de Archivo: Gestión Documental (Spanish Edition)*. Editorial Académica Española.
- Ramirez, J. (2019). *Los Archivos Históricos y la Gestión Documental*. Mexico. Obtenido de <https://itaipue.org.mx/documentos/2020/cuadernillos/Cuadernillo27.pdf>
- Rosas, L., Ramos, L., Hernández, F., Infante, S., & Orcesi., T. (2022). *Guías técnico-metodológicas de Gestión Documental y Administración de Archivos*. Uruguay. Obtenido de <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/04/Gu%C3%ADa-tecnica-gestion-documental-uaip.pdf>
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2021) *Metodología de investigación*. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). *A review on quality of service and servqual model. In HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19–24, 2020, Proceedings 22* (pp. 188-204). Springer International Publishing. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15)
- Samuel M. Alade, "Design and Implementation of a Web-based Document Management System", *International Journal of Information Technology and Computer Science(IJITCS)*, Vol.15, No.2, pp.35-53, 2023. DOI:10.5815/ijitcs.2023.02.04 Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/370534584\\_Design\\_and\\_Implementation\\_of\\_a\\_Web-based\\_Document\\_Management\\_System](https://www.researchgate.net/publication/370534584_Design_and_Implementation_of_a_Web-based_Document_Management_System)
- Solano, E. (2017). *¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE?* Publisher, EJ BLACK,. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&>

- pg=PT5&dq=servicio+al+cliente&ots=vnJ5fEQfII&sig=OlkiElqf4y7soZSsyg  
DuVfPuPTug#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false
- Sucasaire Pilco, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: presentación e interpretación de los resultados*. Obtenido de:  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>
- Toapanta, V., Campos, M., & Nevárez, J. (2022). *PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 30-301 PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE ARCHIVO DEL PALACIO DE JUSTICIA, SANTO DOMINGO, 2020*. Revista científica multidisciplinar, 8(2). Obtenido de  
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2746>
- Varela, W., Gasca, L., & Bedoya, D. (2022). *La Gestión documental en el contexto de la administración pública en la Alcaldía de Solita, Caquetá*.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1017&context=maest\\_gestion\\_informacion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1017&context=maest_gestion_informacion_documental)
- Westreicher, G. (2020). Documento. *Economipedia*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/documento.html>
- Wu, T.-H., Weng, S.-J., Lin, Y.-T., Kim, S.-H., & Gotcher, D. (2020). *Investigating the importance and cognitive satisfaction attributes of service quality in restaurant business - a case study of TASTy steakhouse in Taiwan*. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(4), 263–284.  
<https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1749799>
- Zambrano, I., Quindemil, E., & Rumbaut, F. (2021). *Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica*. Redalyc, 108-119.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216010/html/>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. Redalyc, 7(18).  
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Descripción del problema	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				Nivel y rango	
				V1: Gestión documental					
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
El problema local que enfrenta el fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas en Lima es la gestión documental en la de calidad de servicio al cliente. El fondo de vivienda materia de investigación se encarga de financiar viviendas a los miembros de las Fuerzas Armadas y su manejo de documentos	¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?	Determinar la influencia la gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023	Existe influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023	Incorporación de los documentos	Procedimiento Selección Organización	1-3	Ordinal	Deficiente Regular Eficiente	
				Registro	Identificador Incorporación documental	4-5			
				Clasificación	Codificación Categorías	6-7			
		<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Almacenamiento	Entorno seguro Conservación e inalterabilidad			8-9
		¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la confiabilidad de un fondo de	Identificar la influencia de la gestión documentaria en la confiabilidad de un fondo de	Existe influencia de la gestión documentaria en la confiabilidad de un fondo de	Acceso	Regulación Derecho acceso Reglamento			10-12
					Trazabilidad	Seguimiento de documentos Control Facilitar ubicación			13-15

<p>dificulta la rápida y precisa evaluación de las solicitudes, retrasando la asignación de créditos hipotecarios y generando sospechas de posibles irregularidades en el proceso. La falta de un sistema eficaz de organización y seguimiento de documentos, así como la ausencia de protocolos claros para su tratamiento, afecta negativamente la transparencia y la eficiencia en la administración de recursos destinados a</p>	<p>vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?</p>	<p>vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p>vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p>Disposición</p>	<p>Plazo conservación Preservar documentos Disposición archivos</p>	<p>15-18</p>			
	<p>¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?</p>	<p>Identificar la influencia de la gestión documentaria en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p>Existe influencia de la gestión documentaria en la capacidad de respuesta de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p><b>V2: calidad de servicio</b></p>					
	<p>¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la seguridad/competencia de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?</p>	<p>Identificar la influencia de la gestión documentaria en la seguridad/competencia de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p>Existe influencia de la gestión documentaria en la seguridad/competencia de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Nivel y rango</b></p>	
				<p>Confiability</p>	<p>-Confianza por el desempeño. -Cumplimiento de lo acordado en los horarios establecidos. - Información clara y precisa.</p>	<p>1-3</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Deficiente Regular Eficiente</p>	
				<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>-Conclusión de trámites en tiempo razonable. - Atención rápida y expedita. - Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes.</p>	<p>4-6</p>			
			<p>Seguridad/Competencia</p>	<p>-Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para</p>	<p>7-10</p>				

<p>viviendas para el personal militar, lo que es esencial para garantizar la equidad y la satisfacción de las necesidades de vivienda de este grupo.</p>	<p>¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en la empatía de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?</p>	<p>Identificar la influencia de la gestión documentaria en la empatía de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p>Existe influencia de la gestión documentaria en la empatía de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>		<p>ofrecer un servicio adecuado. - Nivel de competitividad del personal en protección de la documentación. - Competencia de los funcionarios para para brindar seguridad a los clientes. - Competencia de los funcionarios para salvaguardar la información que los clientes depositan en el fondo de vivienda de las FFAA.</p>			
	<p>¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria en los aspectos tangibles de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023?</p>	<p>Identificar la influencia de la gestión documentaria en los aspectos tangibles de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023</p>	<p>Existe influencia de la gestión documentaria en la empatía de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima 2023.</p>	<p>Empatía</p>	<p>- Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios. - Atención y cortesía de los funcionarios - Respeto de parte de los funcionarios</p>	<p>11-13</p>		

				Aspectos tangibles	-Estado de la infraestructura del fondo de vivienda de las FFAA. - Estado de equipos e instalaciones. - Nivel de seguridad al interior del fondo de vivienda de las FFAA.	14-16		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA		
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Aplicada.  Diseño: No experimental, transversal.  Nivel: Correlacional  Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b>  Fueron 200 personas atendidas en el Fondo de Vivienda de las FFAA de Lima en el mes de Junio y Julio.  <b>Muestra:</b>  132 personas que cumplen con las características de la población en estudio.  <b>Muestreo:</b>  Probabilístico, aleatorio simple.</p>		<p><b>Variable independiente:</b>  Técnica: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario de Gestión Documental  Autor: Elaboración propia  <b>Variable dependiente:</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio  Autor: Elaboración propia</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.  <b>Estadística inferencial:</b>  El análisis de datos se realiza con el coeficiente de correlación de Nagelkerke a través del SPSS.</p>		

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
gestión documentaria	La gestión documentaria es un proceso que asegura poder emplear y disponer de documentos de archivo como recurso valioso y evidencia de gran importancia para que las organizaciones funcionen de forma correcta. Es a través de los sistemas de gestión documental, que se puede aportar a que se realicen métodos para tomar decisiones efectivas y seguras debido a las cualidades con las que cuenta la información utilizada. Esto por consiguiente permite la optimización de los procesos de rendición de cuentas, control interno, transparencia, toma de decisiones y mitigación de riesgos. (Rosas et al., 2022)	Incorporación de los documentos	Procedimiento	El personal del fondo de vivienda de las FFAA cumple con un procedimiento adecuado de ingreso de los documentos al sistema de gestión documental	Ordinal
			Selección	El personal del fondo de vivienda de las FFAA selecciona los documentos para el ingreso al sistema tienen relación con los trámites de la entidad	
			Organización	El personal del fondo de vivienda de las FFAA ingresa todos los documentos que guardan estrecha relación con las funciones del fondo de vivienda	
		Registro	Identificador	El personal del fondo de vivienda de las FFAA al momento de ingresar los documentos al sistema les genera un identificador para su posterior recuperación	
			Incorporación documental	Mientras el personal del fondo de vivienda de las FFAA incorpora un documento al sistema documental, ésta puede ser usada	
		Clasificación	Codificación	El personal del fondo de vivienda de las FFAA coloca criterios de codificación documental para identificar la actividad del área con el cual está relacionado	
			Categorías	El personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza una clasificación adecuada de los documentos y los prioriza según el tipo de documento.	
		Almacenamiento	Entorno seguro	El almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos se desarrollan en un entorno seguro	
			Conservación e inalterabilidad	Desde si percepción considera que los documentos preservados por el fondo de vivienda de las FFAA	

				cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido.	
		Acceso	Regulación	Los procesos de creación, consulta, modificación y eliminación de documentos son regulados el fondo de vivienda de las FFAA	
			Derecho acceso	Su derecho de acceso a la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal son regulados legalmente por del fondo de vivienda de las FFAA	
			Reglamento	El acceso a los documentos del archivo está establecido en un reglamento del fondo de vivienda de las FFAA	
		Trazabilidad	Seguimiento de documentos	Considera que los registros del flujo de los documentos del fondo de vivienda de las FFAA permiten establecer un control adecuado de los procesos documentales	
			Control	Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza un control constante.	
			Facilitar ubicación	Existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas	
		Disposición	Plazo conservación	El personal del fondo de vivienda de las FFAA cumplen con los plazos de conservación de los documentos establecido en sus políticas de atención.	
			Preservar documentos	El fondo de vivienda de las FFAA cuenta con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo	
			Disposición archivos	El personal del fondo de vivienda de las FFAA maneja un sistema que le permite identificar rápidamente los documentos que usted solicita.	

Calidad de servicio	El concepto de calidad en un ambiente de la administración de la calidad total se basa en servir a los clientes al máximo grado posible, donde los servicios o productos satisfagan los requerimientos y necesidades de los mismos. Es el cliente quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable para satisfacer sus necesidades, entonces, es éste quien debe ser el centro de cualquier organización de servicio que busque la excelencia y lealtad de sus clientes (Miranda et al., 2021).	Confiabilidad	Confianza por el desempeño	El personal del fondo de vivienda de las FFAA desempeña su servicio de manera correcta, lo cual le genera confianza.	Ordinal
			Cumplimiento de lo acordado en los horarios establecidos	El personal del fondo de vivienda de las FFAA se compromete con la atención de sus solicitudes y cumple con dar respuesta en el tiempo indicado en la gestión.	
			Información clara y precisa	El personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información clara y precisa.	
		Capacidad de respuesta	Conclusión de trámites en tiempo razonable	El personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información sobre el estado de su trámite hasta su conclusión.	
			Atención rápida y expedita	El personal del fondo de vivienda de las FFAA siempre se muestra dispuesto a dar una atención rápida y expedita.	
			Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes	El personal del fondo de vivienda de las FFAA está abierto a atender cualquier duda e inquietud que usted presente.	
		Seguridad/Competencia	Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado	Desde su perspectiva el personal del fondo del vivienda de las FFAA posee las competencias profesionales para el puesto que desempeña.	
			Nivel de competitividad del personal en protección de la documentación	El personal del fondo del vivienda de las FFAA posee las competencias para asegurar la protección de la documentación que Ud., presenta.	
			Competencia de los funcionarios para brindar seguridad a los clientes	El comportamiento de los trabajadores del fondo del vivienda de las FFAA le genera confianza.	

			Competencia de los funcionarios para salvaguardar la información que los clientes depositan en el fondo de vivienda de las FFAA	Desde su punto de vista en el fondo de vivienda de las FFAA existen recursos para salvaguardar la información que usted podría requerir a futuro.	
		Empatía	Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios	El personal muestra interés para resolver sus inquietudes.	
			Atención y cortesía de los funcionarios	El personal del fondo de vivienda de las FFAA le brinda una buena y cortes atención.	
			Respeto de parte de los funcionarios	El personal del fondo de vivienda de las FFAA lo atiende con respeto.	
		Aspectos tangibles	Estado de la infraestructura del fondo de vivienda de las FFAA	Desde su punto de vista Las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con espacios archivísticos que faciliten la búsqueda de documentos.	
			Estado de equipos e instalaciones	Desde su punto de los ambientes destinados al almacenamiento de información y documentos están protegidos ante posibles afectos causados por fenómenos naturales y artificiales (lluvias, sismos, incendios, etc).	
			Nivel de seguridad al interior del fondo de vivienda de las FFAA	Desde su percepción las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con un software que en caso de efectos ajenos (robos, sabotajes) permita la recuperación de información en la brevedad posible.	



## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario de gestión documentaria

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la gestión documentaria del fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima – 2023. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA</b>						
El presente estudio es llevado a cabo por el programa de posgrado de la Universidad César Vallejo con finalidad netamente académica, los datos serán tratados de forma confidencial. Por lo tanto, esta encuesta será llenada de forma voluntaria.						
Doy mi consentimiento para continuar con la investigación SÍ ( ) NO ( )						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Incorporación de los documentos</b>						
1	Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con procedimientos que le permitan la incorporación manual y digital de los documentos.					
2	Desde su punto de vista, los documentos que ingresan al fondo de vivienda de las FFAA pasan por un proceso de selección adecuado.					
3	Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA organiza los documentos que ingresan según la relación que tienen con los trámites de la entidad.					
<b>DIMENSIÓN: Registro</b>						
4	Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA al momento de ingresar los documentos					

	al sistema les genera un código identificador que permita ubicarlo rápidamente.					
5	Desde su punto de vista, el sistema de registro que maneja el fondo de vivienda de las permite una adecuada circulación de los documentos y evita cualquier caso de pérdida de los mismos.					
<b>DIMENSIÓN: Clasificación</b>						
6	El personal del fondo de vivienda de las FFAA emplea criterios de codificación documental para identificar el área con la que está relacionado.					
7	Desde su punto de vista el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza una clasificación adecuada de los documentos y los prioriza según el tipo de documento.					
<b>DIMENSIÓN: Almacenamiento</b>						
8	Desde su punto de vista el almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos en el fondo de vivienda de las FFAA se desarrollan en un entorno seguro.					
9	Desde su percepción considera que los documentos preservados por el fondo de vivienda de las FFAA cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido.					
<b>DIMENSIÓN: Acceso</b>						
10	Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA están regulados los procesos de creación, consulta, y acceso a la de documentos.					
11	De acuerdo a su experiencia, el fondo de vivienda de las FFAA brinda las facilidades de acceso a los documentos que contienen datos de carácter personal cuando algún socio lo requiere.					
12	Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA se encuentra reglamentado el proceso de control de acceso a la información y documentación, evitando que se brinde información personal a terceros sin autorización del titular.					

<b>DIMENSIÓN: Trazabilidad</b>						
<b>13</b>	Considera que los registros del flujo de los documentos del fondo de vivienda de las FFAA permiten establecer un control adecuado de los procesos documentarios					
<b>14</b>	Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza un control constante de la documentación que recibe hasta su respuesta y disposición final.					
<b>15</b>	Considera Ud., que en el fondo de vivienda de las FFAA existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas					
<b>DIMENSIÓN: Disposición</b>						
<b>16</b>	Desde su perspectiva, el personal del fondo de vivienda de las FFAA cumple con los plazos de conservación de los documentos establecido en sus políticas de atención.					
<b>17</b>	Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo					
<b>18</b>	El personal del fondo de vivienda de las FFAA maneja un sistema que le permite identificar rápidamente en el archivo los documentos que usted solicita así estos sean de años anteriores.					

## Cuestionario de calidad de servicio

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la calidad de servicio que recibe por parte del fondo de vivienda de la FFAA. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA</b>						
El presente estudio es llevado a cabo por el programa de posgrado de la Universidad César Vallejo con finalidad netamente académica, los datos serán tratados de forma confidencial. Por lo tanto, esta encuesta será llenada de forma voluntaria.						
Doy mi consentimiento para continuar con la investigación <input type="checkbox"/> SÍ ( ) <input type="checkbox"/> NO ( )						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Confiabilidad</b>						
1	Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA desempeña su servicio de manera correcta, lo cual le genera confianza.					
2	Según su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA se compromete con la atención de sus solicitudes y cumple con dar respuesta en el tiempo indicado a la gestión.					
3	Según su experiencia, considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información clara y precisa.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
4	Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información sobre el estado de su trámite hasta su conclusión.					
5	Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA siempre se muestra dispuesto a dar una atención rápida y expedita.					

6	Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA está abierto a atender cualquier duda e inquietud que usted presente.					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad/Competencia</b>						
7	Desde su perspectiva el personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias profesionales para el puesto que desempeña.					
8	El personal del fondo del vivienda de las FFAA posee las competencias para asegurar la protección de la documentación que Ud., presenta.					
9	El comportamiento de los trabajadores del fondo del vivienda de las FFAA le genera confianza.					
10	Desde su punto de vista en el fondo de vivienda de las FFAA existen recursos para salvaguardar la información que usted podría requerir a futuro.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
11	Desde su percepción, el personal muestra interés para resolver sus inquietudes.					
12	Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA le brinda una buena y cortes atención.					
13	Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA lo atiende con respeto a través de todos sus canales de atención.					
<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles</b>						
14	Desde su punto de vista, las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con espacios archivísticos que faciliten la búsqueda de documentos.					
15	Desde su punto de vista, los ambientes destinados al almacenamiento de información y documentos están protegidos ante posibles efectos causados por fenómenos naturales y artificiales (lluvias, sismos, incendios, etc).					
16	Desde su percepción las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con un software que en caso de efectos ajenos (robos, sabotajes) permita la recuperación de información en la brevedad posible.					

## Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula de la población finita

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

Dónde:

N= es el total de la población = 200 personas

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error de estimación 5%

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

Por la cual al reemplazar la información se obtuvo una muestra de tamaño de 132 personas a encuestar.

## **Anexo 5: Consentimiento informado**

Título de la investigación: **Gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima - 2023.**

Investigador: Alarcón Corrales, Katherine

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima - 2023” cuyo objetivo es Establecer la influencia de la gestión documentaria en la calidad de servicio. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un fondo de vivienda de las Fuerzas armadas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Un fondo de vivienda de las Fuerzas armadas, no ha implementado un adecuado sistema de gestión de documentos, lo cual ocasiona retrasos en la atención de solicitudes y gestiones de los socios, lo cual afecta la calidad de los servicios que brinda la entidad.

### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión documentaria en la calidad de servicio al cliente de un fondo de vivienda de las Fuerzas Armadas, Lima - 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de una municipalidad distrital de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Alarcón Corrales, Katherine; email: [kty90.xka@gmail.com](mailto:kty90.xka@gmail.com) y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar. email: [salzas@ucvvirtual.edu.pe](mailto:salzas@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....



## Anexo 6: Matriz de evaluación por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SOFIA ADRIANA HUANASCA CAHUANA		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctorado ( )	
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( X ) Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA FINANZAS		
Institución donde labora:	ORES FOVIME		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión documentaria
Autor (a):	Alarcón Corrales, Katherine
Procedencia:	Perú
Administración:	Autocumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas atendidas en el Fondo de Vivienda de las FFAA Lima, en los meses de junio y julio.
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Gestión documentaria</b>	Incorporación de los documentos	Rosas et al. (2022) asegura que la gestión documentaria es un proceso que asegura poder emplear y disponer de documentos de archivo como recurso valioso y evidencia de gran importancia para que las organizaciones funcionen de forma correcta. Es a través de los sistemas de gestión documental, que se puede aportar a que se realicen métodos para tomar decisiones efectivas y seguras debido a las cualidades con las que cuenta la información utilizada. Esto por consiguiente permite la optimización de los procesos de rendición de cuentas, control interno, transparencia, toma de decisiones y mitigación de riesgos.
	Registro	
	Clasificación	
	Almacenamiento	
	Acceso	
	Trazabilidad	
	Disposición	

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

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de gestión documentaria elaborado por autoría propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA

Cada pregunta consta de una afirmación relacionada con cada dimensión de la variable y deberá evaluarla en una escala de tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión municipal

- **Primera dimensión: Incorporación de los documentos**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Procedimiento, Selección y Organización de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Procedimiento	1. Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con procedimientos que le permitan la incorporación manual y digital de los documentos.				✓				✓				✓	
Selección	2. Desde su punto de vista, los documentos que ingresan al fondo de vivienda de las FFAA pasan por un proceso de selección adecuado.			✓					✓				✓	
Organización	3. Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA organiza los documentos que ingresan según la relación que tienen con los trámites de la entidad.			✓					✓				✓	

- **Segunda dimensión: Registro**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Identificador e Incorporación documental

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificador	4. Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA al momento de ingresar los documentos al sistema les genera un código identificador que permita ubicarlo rápidamente.				✓				✓				✓	
Incorporación documental	5. Desde su punto de vista, el sistema de registro que maneja el fondo de vivienda de las permite una adecuada circulación de los documentos y evita cualquier caso de pérdida de los mismos.			✓					✓				✓	



- **Tercera dimensión: Clasificación**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Codificación y Categorías de los documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Codificación	6. El personal del fondo de vivienda de las FFAA emplea criterios de codificación documental para identificar el área con la que está relacionado.				✓				✓				✓	
Categorías	7. Desde su punto de vista el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza una clasificación adecuada de los documentos y los prioriza según el tipo de documento.			✓					✓				✓	

- **Cuarta dimensión: Almacenamiento**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Entorno seguro y Conservación e inalterabilidad de los documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entorno seguro	8. Desde su punto de vista el almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos en el fondo de vivienda de las FFAA se desarrollan en un entorno seguro.				✓				✓				✓	
Conservación e inalterabilidad	9. Desde su percepción considera que los documentos preservados por el fondo de vivienda de las FFAA cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido.			✓					✓				✓	

- **Quinta dimensión: Acceso**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto a la Regulación, Derecho de acceso y Reglamento de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regulación	10. Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA están regulados los procesos de creación, consulta, y acceso a la de documentos.				✓				✓				✓	
Derecho acceso	11. De acuerdo a su experiencia, el fondo de vivienda de las FFAA brinda las facilidades de acceso a los documentos que contienen datos de carácter personal cuando algún socio lo requiere.				✓				✓				✓	
Reglamento	12. Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA se encuentra reglamentado el proceso de control de acceso a la información y documentación, evitando que se brinde información personal a terceros sin autorización del titular.				✓				✓				✓	

- **Sexta dimensión: Trazabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Seguimiento de documentos, Control y Facilitar ubicación de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Seguimiento de documentos	13. Considera que los registros del flujo de los documentos del fondo de vivienda de las FFAA permiten establecer un control adecuado de los procesos documentarios				✓				✓				✓	
Control	14. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza un control constante de la documentación que recibe hasta su respuesta y disposición final.				✓				✓				✓	
Facilitar ubicación	15. Considera Ud., que en el fondo de vivienda de las FFAA existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas				✓				✓				✓	

- **Séptima dimensión: Disposición**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Plazo conservación, Preservar documentos y Disposición archivos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Plazo conservación	16. Desde su perspectiva, el personal del fondo de vivienda de las FFAA cumple con los plazos de conservación de los documentos establecido en sus políticas de atención.				✓				✓				✓	
Preservar documentos	17. Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo				✓				✓				✓	
Disposición archivos	18. El personal del fondo de vivienda de las FFAA maneja un sistema que le permite identificar rápidamente en el archivo los documentos que usted solicita así estos sean de años anteriores.				✓				✓				✓	



Firma del evaluador  
DNI: 41492341

### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	SOFIA ADRIANA HUANASCA CAHUANA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN PÚBLICA FINANZAS
<b>Institución donde labora:</b>	ORES FOVIME
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Alarcón Corrales, Katherine
Procedencia:	Perú
Administración:	Autocumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	personas registradas en el Fondo de Vivienda de las FFAA Lima, en el mes de octubre
Significación:	Nivel de significancia: 0.05



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Calidad de servicio</b>	Confiability	Miranda et.al (2021) señala que el concepto de calidad en un ambiente de la administración de la calidad total se basa en servir a los clientes al máximo grado posible, donde los servicios o productos satisfagan los requerimientos y necesidades de los mismos. Es el cliente quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable para satisfacer sus necesidades, entonces, es éste quien debe ser el centro de cualquier organización de servicio que busque la excelencia y lealtad de sus clientes
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad/Competencia	
	Empatía	
	Aspectos tangibles	

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

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de Calidad de servicio elaborado por autoría propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Cada pregunta consta de una afirmación relacionada con el desarrollo local, y deberá evaluarlo en una escala de tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Confiabilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de confiabilidad percibido por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza por el desempeño	1. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA desempeña su servicio de manera correcta, lo cual le genera confianza.				✓				✓				✓	
Cumplimiento de lo acordado en los horarios establecidos	2. Según su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA se compromete con la atención de sus solicitudes y cumple con dar respuesta en el tiempo indicado a la gestión.			✓					✓				✓	
Información clara y precisa	3. Según su experiencia, considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información clara y precisa.			✓					✓				✓	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de capacidad de respuesta percibido por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Conclusión de trámites en tiempo razonable	4. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información sobre el estado de su trámite hasta su conclusión.				✓				✓				✓	
Atención rápida y expedita	5. Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA siempre se muestra dispuesto a dar una atención rápida y expedita.			✓					✓				✓	
Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes	6. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA está abierto a atender cualquier duda e inquietud que usted presente.			✓					✓				✓	

- **Tercera dimensión: Seguridad/Competencia**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de Seguridad/Competencia percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado	7. Desde su perspectiva el personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias profesionales para el puesto que de desempeña.				✓				✓				✓	
Nivel de competitividad del personal en protección de la documentación	8. El personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias para asegurar la protección de la documentación que Ud., presenta.				✓				✓				✓	
Competencia de los funcionarios para brindar seguridad a los clientes	9. El comportamiento de los trabajadores del fondo del vivienda de las FFAA le genera confianza.				✓				✓				✓	
Competencia de los funcionarios para salvaguardar la información que los clientes depositan en el fondo de vivienda de las FFAA	10. Desde su punto de vista en el fondo de vivienda de las FFAA existen recursos para salvaguardar la información que usted podría requerir a futuro.				✓				✓				✓	

- **Cuarta dimensión: Empatía**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de empatía percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios	11. Desde su percepción, el personal muestra interés para resolver sus inquietudes.				✓				✓				✓	
Atención y cortesía de los funcionarios	12. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA le brinda una buena y cortés atención.				✓				✓				✓	
Respeto de parte de los funcionarios	13. Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA lo atiende con respeto a través de todos sus canales de atención.				✓				✓				✓	

▪ **Quinta dimensión: Aspecto tangibles**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de Seguridad/Competencia percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Estado de la infraestructura del fondo de vivienda de las FFAA	14. Desde su punto de vista Las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con espacios archivísticos que faciliten la búsqueda de documentos.				✓				✓				✓	
Estado de equipos e instalaciones	15. Desde su punto de los ambientes destinados al almacenamiento de información y documentos están protegidos ante posibles afectos causados por fenómenos naturales y artificiales (lluvias, sismos, incendios, etc).				✓				✓				✓	
Nivel de seguridad al interior del fondo de vivienda de las FFAA	16. Desde su percepción las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con un software que en caso de efectos ajenos (robos, sabotajes) permita la recuperación de información en la brevedad posible.				✓				✓				✓	



Firma del evaluador  
DNI: 41492341



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HUANASCA CAHUANA, SOFIA ADRIANA DNI 41492341	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 12/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
HUANASCA CAHUANA, SOFIA ADRIANA DNI 41492341	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b>  Fecha de diploma: 07/12/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
HUANASCA CAHUANA, SOFIA ADRIANA DNI 41492341	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b>  Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 23/01/2014 Fecha egreso: 30/04/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JOSE EMANUEL ALARCON SANCHEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PRESUPUESTO
<b>Institución donde labora:</b>	ORES FOVIME
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Más de 5 años (    )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión documentaria
Autor (a):	Alarcón Corrales, Katherine
Procedencia:	Perú
Administración:	Autocumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas atendidas en el Fondo de Vivienda de las FFAA Lima, en los meses de junio y julio.
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Gestión documentaria</b>	Incorporación de los documentos	Rosas et al. (2022) asegura que la gestión documentaria es un proceso que asegura poder emplear y disponer de documentos de archivo como recurso valioso y evidencia de gran importancia para que las organizaciones funcionen de forma correcta. Es a través de los sistemas de gestión documental, que se puede aportar a que se realicen métodos para tomar decisiones efectivas y seguras debido a las cualidades con las que cuenta la información utilizada. Esto por consiguiente permite la optimización de los procesos de rendición de cuentas, control interno, transparencia, toma de decisiones y mitigación de riesgos.
	Registro	
	Clasificación	
	Almacenamiento	
	Acceso	
	Trazabilidad	
	Disposición	

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

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de gestión documentaria elaborado por autoría propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA

Cada pregunta consta de una afirmación relacionada con cada dimensión de la variable y deberá evaluarla en una escala de tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

#### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión municipal

- **Primera dimensión: Incorporación de los documentos**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Procedimiento, Selección y Organización de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Procedimiento	1. Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con procedimientos que le permitan la incorporación manual y digital de los documentos.				✓				✓				✓	
Selección	2. Desde su punto de vista, los documentos que ingresan al fondo de vivienda de las FFAA pasan por un proceso de selección adecuado.			✓				✓				✓		
Organización	3. Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA organiza los documentos que ingresan según la relación que tienen con los trámites de la entidad.			✓				✓				✓		

- **Segunda dimensión: Registro**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Identificador e Incorporación documental

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificador	4. Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA al momento de ingresar los documentos al sistema les genera un código identificador que permita ubicarlo rápidamente.			✓				✓				✓		
Incorporación documental	5. Desde su punto de vista, el sistema de registro que maneja el fondo de vivienda de las permite una adecuada circulación de los documentos y evita cualquier caso de pérdida de los mismos.			✓				✓				✓		



- **Tercera dimensión: Clasificación**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Codificación y Categorías de los documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Codificación	6. El personal del fondo de vivienda de las FFAA emplea criterios de codificación documental para identificar el área con la que está relacionado.				✓				✓				✓	
Categorías	7. Desde su punto de vista el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza una clasificación adecuada de los documentos y los prioriza según el tipo de documento.			✓					✓				✓	

- **Cuarta dimensión: Almacenamiento**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Entorno seguro y Conservación e inalterabilidad de los documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entorno seguro	8. Desde su punto de vista el almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos en el fondo de vivienda de las FFAA se desarrollan en un entorno seguro.				✓				✓				✓	
Conservación e inalterabilidad	9. Desde su percepción considera que los documentos preservados por el fondo de vivienda de las FFAA cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido.			✓					✓				✓	



- **Quinta dimensión: Acceso**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto a la Regulación, Derecho de acceso y Reglamento de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regulación	10. Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA están regulados los procesos de creación, consulta, y acceso a la de documentos.				✓				✓				✓	
Derecho acceso	11. De acuerdo a su experiencia, el fondo de vivienda de las FFAA brinda las facilidades de acceso a los documentos que contienen datos de carácter personal cuando algún socio lo requiere.				✓				✓				✓	
Reglamento	12. Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA se encuentra reglamentado el proceso de control de acceso a la información y documentación, evitando que se brinde información personal a terceros sin autorización del titular.				✓				✓				✓	

- **Sexta dimensión: Trazabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Seguimiento de documentos, Control y Facilitar ubicación de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Seguimiento de documentos	13. Considera que los registros del flujo de los documentos del fondo de vivienda de las FFAA permiten establecer un control adecuado de los procesos documentarios				✓				✓				✓	
Control	14. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza un control constante de la documentación que recibe hasta su respuesta y disposición final.				✓				✓				✓	
Facilitar ubicación	15. Considera Ud., que en el fondo de vivienda de las FFAA existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas				✓				✓				✓	

- **Séptima dimensión: Disposición**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Plazo conservación, Preservar documentos y Disposición archivos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Plazo conservación	16. Desde su perspectiva, el personal del fondo de vivienda de las FFAA cumple con los plazos de conservación de los documentos establecido en sus políticas de atención.				✓					✓				✓	
Preservar documentos	17. Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo				✓					✓				✓	
Disposición archivos	18. El personal del fondo de vivienda de las FFAA maneja un sistema que le permite identificar rápidamente en el archivo los documentos que usted solicita así estos sean de años anteriores.				✓					✓				✓	



Firma del evaluador  
 DNI: 43310873

### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JOSE EMANUEL ALARCON SANCHEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PRESUPUESTO
<b>Institución donde labora:</b>	ORES FOVIME
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Más de 5 años (    )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Alarcón Corrales, Katherine
Procedencia:	Perú
Administración:	Autocumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	personas registradas en el Fondo de Vivienda de las FFAA Lima, en el mes de octubre
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Calidad de servicio</b>	Confiability	Miranda et.al (2021) señala que el concepto de calidad en un ambiente de la administración de la calidad total se basa en servir a los clientes al máximo grado posible, donde los servicios o productos satisfagan los requerimientos y necesidades de los mismos. Es el cliente quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable para satisfacer sus necesidades, entonces, es éste quien debe ser el centro de cualquier organización de servicio que busque la excelencia y lealtad de sus clientes
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad/Competencia	
	Empatía	
	Aspectos tangibles	

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

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de Calidad de servicio elaborado por autoría propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Cada pregunta consta de una afirmación relacionada con el desarrollo local, y deberá evaluarlo en una escala de tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Confiabilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de confiabilidad percibido por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza por el desempeño	1. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA desempeña su servicio de manera correcta, lo cual le genera confianza.				✓				✓				✓	
Cumplimiento de lo acordado en los horarios establecidos	2. Según su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA se compromete con la atención de sus solicitudes y cumple con dar respuesta en el tiempo indicado a la gestión.			✓					✓				✓	
Información clara y precisa	3. Según su experiencia, considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información clara y precisa.			✓					✓				✓	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de capacidad de respuesta percibido por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Conclusión de trámites en tiempo razonable	4. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información sobre el estado de su trámite hasta su conclusión.				✓				✓				✓	
Atención rápida y expedita	5. Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA siempre se muestra dispuesto a dar una atención rápida y expedita.			✓					✓				✓	
Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes	6. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA está abierto a atender cualquier duda e inquietud que usted presente.			✓					✓				✓	

- **Tercera dimensión: Seguridad/Competencia**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de Seguridad/Competencia percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado	7. Desde su perspectiva el personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias profesionales para el puesto que de desempeña.				✓				✓				✓	
Nivel de competitividad del personal en protección de la documentación	8. El personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias para asegurar la protección de la documentación que Ud., presenta.				✓				✓				✓	
Competencia de los funcionarios para brindar seguridad a los clientes	9. El comportamiento de los trabajadores del fondo del vivienda de las FFAA le genera confianza.				✓				✓				✓	
Competencia de los funcionarios para salvaguardar la información que los clientes depositan en el fondo de vivienda de las FFAA	10. Desde su punto de vista en el fondo de vivienda de las FFAA existen recursos para salvaguardar la información que usted podría requerir a futuro.				✓				✓				✓	

- **Cuarta dimensión: Empatía**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de empatía percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios	11. Desde su percepción, el personal muestra interés para resolver sus inquietudes.				✓				✓				✓	
Atención y cortesía de los funcionarios	12. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA le brinda una buena y cortés atención.				✓				✓				✓	
Respeto de parte de los funcionarios	13. Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA lo atiende con respeto a través de todos sus canales de atención.				✓				✓				✓	

▪ **Quinta dimensión: Aspecto tangibles**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de Seguridad/Competencia percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Estado de la infraestructura del fondo de vivienda de las FFAA	14. Desde su punto de vista Las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con espacios archivísticos que faciliten la búsqueda de documentos.				✓				✓				✓	
Estado de equipos e instalaciones	15. Desde su punto de los ambientes destinados al almacenamiento de información y documentos están protegidos ante posibles afectos causados por fenómenos naturales y artificiales (lluvias, sismos, incendios, etc).				✓				✓				✓	
Nivel de seguridad al interior del fondo de vivienda de las FFAA	16. Desde su percepción las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con un software que en caso de efectos ajenos (robos, sabotajes) permita la recuperación de información en la brevedad posible.				✓				✓				✓	

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 43310873



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALARCON SANCHEZ, JOSE EMANUEL DNI 43310873	<b>INGENIERO CIVIL</b>  Fecha de diploma: 30/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ALARCON SANCHEZ, JOSE EMANUEL DNI 43310873	<b>BACHILLER EN CIENCIAS MILITARES INGENIERIA</b>  Fecha de diploma: 17/06/11 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS "CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI" <i>PERU</i>
ALARCON SANCHEZ, JOSE EMANUEL DNI 43310873	<b>BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL</b>  Fecha de diploma: 26/06/06 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ALARCON SANCHEZ, JOSE EMANUEL DNI 43310873	<b>MAESTRO EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA</b>  Fecha de diploma: 12/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/08/2015 Fecha egreso: 31/07/2016	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
ALARCON SANCHEZ, JOSE EMANUEL DNI 43310873	<b>MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES CON MENCIÓN EN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y TOMA DE DECISIONES</b>  Fecha de diploma: 31/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 13/01/2019 Fecha egreso: 17/12/2020	ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
ALARCON SANCHEZ, JOSE EMANUEL DNI 43310873	<b>LICENCIADO EN CIENCIAS MILITARES</b>  Fecha de diploma: 24/06/11 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS "CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI" <i>PERU</i>



### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ANTONIO HANS AGUEDO RUPAY
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input type="checkbox"/> )      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN Y DESARROLLO FINANZAS
<b>Institución donde labora:</b>	ORES FOVIME
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión documentaria
Autor (a):	Alarcón Corrales, Katherine
Procedencia:	Perú
Administración:	Autocumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas atendidas en el Fondo de Vivienda de las FFAA Lima, en los meses de junio y julio.
Significación:	Nivel de significancia: 0.05

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Gestión documentaria</b>	Incorporación de los documentos	Rosas et al. (2022) asegura que la gestión documentaria es un proceso que asegura poder emplear y disponer de documentos de archivo como recurso valioso y evidencia de gran importancia para que las organizaciones funcionen de forma correcta. Es a través de los sistemas de gestión documental, que se puede aportar a que se realicen métodos para tomar decisiones efectivas y seguras debido a las cualidades con las que cuenta la información utilizada. Esto por consiguiente permite la optimización de los procesos de rendición de cuentas, control interno, transparencia, toma de decisiones y mitigación de riesgos.
	Registro	
	Clasificación	
	Almacenamiento	
	Acceso	
	Trazabilidad	
	Disposición	

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

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de gestión documentaria elaborado por autoría propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA

Cada pregunta consta de una afirmación relacionada con cada dimensión de la variable y deberá evaluarla en una escala de tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión municipal

- **Primera dimensión: Incorporación de los documentos**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Procedimiento, Selección y Organización de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Procedimiento	1. Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con procedimientos que le permitan la incorporación manual y digital de los documentos.				✓				✓				✓	
Selección	2. Desde su punto de vista, los documentos que ingresan al fondo de vivienda de las FFAA pasan por un proceso de selección adecuado.			✓				✓					✓	
Organización	3. Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA organiza los documentos que ingresan según la relación que tienen con los trámites de la entidad.			✓				✓					✓	

- **Segunda dimensión: Registro**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Identificador e Incorporación documental

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificador	4. Desde su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA al momento de ingresar los documentos al sistema les genera un código identificador que permita ubicarlo rápidamente.				✓				✓				✓	
Incorporación documental	5. Desde su punto de vista, el sistema de registro que maneja el fondo de vivienda de las permite una adecuada circulación de los documentos y evita cualquier caso de pérdida de los mismos.			✓				✓					✓	



- **Tercera dimensión: Clasificación**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Codificación y Categorías de los documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Codificación	6. El personal del fondo de vivienda de las FFAA emplea criterios de codificación documental para identificar el área con la que está relacionado.				✓				✓				✓	
Categorías	7. Desde su punto de vista el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza una clasificación adecuada de los documentos y los prioriza según el tipo de documento.			✓				✓				✓		

- **Cuarta dimensión: Almacenamiento**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Entorno seguro y Conservación e inalterabilidad de los documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entorno seguro	8. Desde su punto de vista el almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos en el fondo de vivienda de las FFAA se desarrollan en un entorno seguro.				✓				✓				✓	
Conservación e inalterabilidad	9. Desde su percepción considera que los documentos preservados por el fondo de vivienda de las FFAA cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido.			✓				✓				✓		

- **Quinta dimensión: Acceso**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto a la Regulación, Derecho de acceso y Reglamento de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regulación	10. Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA están regulados los procesos de creación, consulta, y acceso a la de documentos.				✓				✓				✓	
Derecho acceso	11. De acuerdo a su experiencia, el fondo de vivienda de las FFAA brinda las facilidades de acceso a los documentos que contienen datos de carácter personal cuando algún socio lo requiere.				✓				✓				✓	
Reglamento	12. Desde su punto de vista, en el fondo de vivienda de las FFAA se encuentra reglamentado el proceso de control de acceso a la información y documentación, evitando que se brinde información personal a terceros sin autorización del titular.				✓				✓				✓	

- **Sexta dimensión: Trazabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Seguimiento de documentos, Control y Facilitar ubicación de documentos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Seguimiento de documentos	13. Considera que los registros del flujo de los documentos del fondo de vivienda de las FFAA permiten establecer un control adecuado de los procesos documentarios				✓				✓				✓	
Control	14. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA realiza un control constante de la documentación que recibe hasta su respuesta y disposición final.				✓				✓				✓	
Facilitar ubicación	15. Considera Ud., que en el fondo de vivienda de las FFAA existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas				✓				✓				✓	

- **Séptima dimensión: Disposición**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es conocer la percepción de las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA respecto al Plazo conservación, Preservar documentos y Disposición archivos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Plazo conservación	16. Desde su perspectiva, el personal del fondo de vivienda de las FFAA cumple con los plazos de conservación de los documentos establecido en sus políticas de atención.				✓				✓				✓	
Preservar documentos	17. Desde su punto de vista el fondo de vivienda de las FFAA cuenta con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo				✓				✓				✓	
Disposición archivos	18. El personal del fondo de vivienda de las FFAA maneja un sistema que le permite identificar rápidamente en el archivo los documentos que usted solicita así estos sean de años anteriores.				✓				✓				✓	



Firma del evaluador  
DNI: 40044316

### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ANTONIO HANS AGUEDO RUPAY
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa (    )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN Y DESARROLLO FINANZAS
<b>Institución donde labora:</b>	ORES FOVIME
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	-

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Alarcón Corrales, Katherine
Procedencia:	Perú
Administración:	Autocumplimentado
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	personas registradas en el Fondo de Vivienda de las FFAA Lima, en el mes de octubre
Significación:	Nivel de significancia: 0.05



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Calidad de servicio</b>	Confiability	Miranda et.al (2021) señala que el concepto de calidad en un ambiente de la administración de la calidad total se basa en servir a los clientes al máximo grado posible, donde los servicios o productos satisfagan los requerimientos y necesidades de los mismos. Es el cliente quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable para satisfacer sus necesidades, entonces, es éste quien debe ser el centro de cualquier organización de servicio que busque la excelencia y lealtad de sus clientes
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad/Competencia	
	Empatía	
	Aspectos tangibles	

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

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted presento el cuestionario de Calidad de servicio elaborado por autoría propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Cada pregunta consta de una afirmación relacionada con el desarrollo local, y deberá evaluarlo en una escala de tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Confiabilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de confiabilidad percibido por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza por el desempeño	1. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA desempeña su servicio de manera correcta, lo cual le genera confianza.				✓				✓				✓	
Cumplimiento de lo acordado en los horarios establecidos	2. Según su percepción, el personal del fondo de vivienda de las FFAA se compromete con la atención de sus solicitudes y cumple con dar respuesta en el tiempo indicado a la gestión.			✓					✓				✓	
Información clara y precisa	3. Según su experiencia, considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información clara y precisa.			✓					✓				✓	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de capacidad de respuesta percibido por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Conclusión de trámites en tiempo razonable	4. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA brinda información sobre el estado de su trámite hasta su conclusión.				✓				✓				✓	
Atención rápida y expedita	5. Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA siempre se muestra dispuesto a dar una atención rápida y expedita.			✓					✓				✓	
Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes	6. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA está abierto a atender cualquier duda e inquietud que usted presente.			✓					✓				✓	

- **Tercera dimensión: Seguridad/Competencia**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de Seguridad/Competencia percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado	7. Desde su perspectiva el personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias profesionales para el puesto que de desempeña.				✓				✓				✓	
Nivel de competitividad del personal en protección de la documentación	8. El personal del fondo de vivienda de las FFAA posee las competencias para asegurar la protección de la documentación que Ud., presenta.				✓				✓				✓	
Competencia de los funcionarios para brindar seguridad a los clientes	9. El comportamiento de los trabajadores del fondo del vivienda de las FFAA le genera confianza.				✓				✓				✓	
Competencia de los funcionarios para salvaguardar la información que los clientes depositan en el fondo de vivienda de las FFAA	10. Desde su punto de vista en el fondo de vivienda de las FFAA existen recursos para salvaguardar la información que usted podría requerir a futuro.				✓				✓				✓	

- **Cuarta dimensión: Empatía**

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de empatía percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios	11. Desde su percepción, el personal muestra interés para resolver sus inquietudes.				✓				✓				✓	
Atención y cortesía de los funcionarios	12. Desde su punto de vista, el personal del fondo de vivienda de las FFAA le brinda una buena y cortés atención.				✓				✓				✓	
Respeto de parte de los funcionarios	13. Considera que el personal del fondo de vivienda de las FFAA lo atiende con respeto a través de todos sus canales de atención.				✓				✓				✓	

- **Quinta dimensión: Aspecto tangibles**
- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de Seguridad/Competencia percibida por las personas inscritas al fondo de vivienda de las FFAA

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Estado de la infraestructura del fondo de vivienda de las FFAA	14. Desde su punto de vista Las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con espacios archivísticos que faciliten la búsqueda de documentos.				✓				✓				✓	
Estado de equipos e instalaciones	15. Desde su punto de los ambientes destinados al almacenamiento de información y documentos están protegidos ante posibles afectos causados por fenómenos naturales y artificiales (lluvias, sismos, incendios, etc).				✓				✓				✓	
Nivel de seguridad al interior del fondo de vivienda de las FFAA	16. Desde su percepción las instalaciones del fondo de vivienda de las FFAA cuentan con un software que en caso de efectos ajenos (robos, sabotajes) permita la recuperación de información en la brevedad posible.				✓				✓				✓	

Firma del evaluador  
DNI: 40044316



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RUPAY AGUEDO, ANTONIO HANS DNI 40044316	<b>MAESTRO EN GESTION Y DESARROLLO</b>  Fecha de diploma: 24/12/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	INSTITUTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
RUPAY AGUEDO, ANTONIO HANS DNI 40044316	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 23/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RUPAY AGUEDO, ANTONIO HANS DNI 40044316	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 15/04/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
RUPAY AGUEDO, ANTONIO HANS DNI 40044316	<b>DOCTOR EN GESTION Y DESARROLLO</b>  Fecha de diploma: 29/08/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	INSTITUTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
RUPAY AGUEDO, ANTONIO HANS DNI 40044316	<b>BACHILLER EN CIENCIAS MILITARES</b>  Fecha de diploma: 24/09/10 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/1999 Fecha egreso: 01/01/2004	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS "CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI" <i>PERU</i>
RUPAY AGUEDO, ANTONIO HANS DNI 40044316	<b>MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES CON MENCIÓN EN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y TOMA DE DECISIONES</b>  Fecha de diploma: 26/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 14/01/2020 Fecha egreso: 18/12/2020	ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>





