



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión documental y la calidad de atención al usuario en
las UGEL de Lima Metropolitana, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Evelyn Jeannette Lunasco Delgado

ASESORA:

Dra. Karen Alfaro Mendivez

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. William Flores Sotelo
Presidente

Dr. Ulises Córdova García
Secretario

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives
Vocal

Dedicatoria

Dedico de manera muy especial a mi abuela Tiofila Andrade Lunasco, por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, porque sentó en mí las bases de la responsabilidad y deseos de superación.

La autora.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento más sincero a los Jefes de los Equipos de Trámite Documentario y Archivo de las UGEL de Lima Metropolitana, por haberme acompañado y apoyado en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

La autora

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lunasco Delgado Evelyn Jeannette, estudiante del Programa de Maestría en Gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión documental y calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017” declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Setiembre del 2017.

Br. Lunasco Delgado Evelyn Jeannette

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión pública, presento la tesis titulada: “Gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se encuentran los resultados, el cuarto capítulo, la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y, por último, en el octavo capítulo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice de contenido

	Pág
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población y muestra	46

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIONES	77
V. CONCLUSIÓN	82
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS	88
VIII. ANEXOS	
Anexo 1: Artículo científico	94
Anexo 2: Matriz de consistencia	102
Anexo 3: Instrumento de la variable 1	105
Anexo 4: Instrumento de la variable 2	107
Anexo 5: Base de datos de la variable 1	109
Anexo 6: Base de datos de la variable 2	115
Anexo 7: Carta solicitando autorización para aplicación de instrumentos	121
Anexo 8: Carta de respuesta autorización para aplicación de instrumento	122
Anexo 9: Certificado de validez de instrumento	128
Anexo 10: Constancia de registro de título	136

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión documental	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de atención	46
Tabla 3	Población del estudio	46
Tabla 4	Muestra del estudio	48
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos	50
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de la variable gestión documental	54
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de la dimensión clasificación documentaria	55
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión descripción documentaria	56
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión valoración documental	57
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión electrónica	58
Tabla 11	Frecuencias y porcentajes de la dimensión control de acceso	59
Tabla 12	Frecuencias y porcentajes de la dimensión control físico y conservación general	60
Tabla 13	Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención al usuario	61
Tabla 14	Frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles	62
Tabla 15	Frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad	63
Tabla 16	Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	64
Tabla 17	Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad	65
Tabla 18	Frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía	66
Tabla 19	Frecuencia y porcentajes de la gestión documental por UGEL	67
Tabla 20	Frecuencia y porcentaje de la calidad de atención por UGEL	68
Tabla 21	Correlación y significación entre las variables gestión documental y calidad de atención al usuario	70

Tabla 22	Correlación y significación entre la gestión documental y los elementos tangibles	71
Tabla 23	Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad	72
Tabla 24	Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta	73
Tabla 25	Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión seguridad	74
Tabla 26	Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión empatía	75

Índice de figuras

		Pág
Figura 1	Lo esencial de la gestión documental	20
Figura 2	Metodología Dirks	28
Figura 3	Sistema de gestión de documentos	29
Figura 4	Frecuencias y porcentajes de la variable gestión	54
Figura 5	documental	
Figura 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión clasificación	55
	documentaria	
Figura 7	Frecuencias y porcentajes de la dimensión descripción	56
	documentaria	
Figura 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión valoración	57
	documental	
Figura 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión	58
	electrónica	
Figura 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión control de	59
	acceso	
Figura 11	Frecuencias y porcentajes de la dimensión control	60
	físico y conservación general	
Figura 12	Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de	61
	atención al usuario	
Figura 13	Frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos	62
Figura 14	tangibles	
Figura 15	Frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad	63
Figura 16	Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad	64
	de respuesta	
Figura 17	Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad	65
Figura 18	Frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía	66

Resumen

La investigación que titulada “Gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?, tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, trabajo con una población conformada por 135 técnicos, a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, obteniéndose como resultado para la variable gestión documental el valor de = ,832 y para la variable calidad de atención = ,707 del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados encontrados fue que existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .784**, interpretándose como una correlación positiva muy alta entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: Gestión documental, calidad de atención, técnicos

Abstract

The research entitled “Document Management and Quality of Customer Service in the UGELs of Lima Metropolitana, 2017”, started from the general problem What relationship exists between document management and quality of care to the user in the UGELs of Lima Metropolitana, 2017?, It had as general objective to determine the relationship between document management and quality of care to the user in the Metropolitan Lima UGEL, 2017.

The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design, with a population of 135 technicians, to whom a Likert scale questionnaire for the two variables was applied as instrument, the validity of Content by expert judgment and its reliability was determined using the Cronbach Alpha statistic for the two variables, the non-parametric test analysis was used, and the analysis was performed with Spearman's Rho test.

The results found that there is a relationship between document management and the quality of user care in the UGELs of Metropolitan Lima, 2017; We obtained a correlation coefficient of Spearman's Rho = .784 **, interpreted as a very high positive correlation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rejecting the null hypothesis.

Key words: Document management, quality of care, technicians

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Es necesario empezar en el ámbito internacional, por lo que Font (2013) mencionó que en la reunión que se realizó en el año 1975 de expertos para el desarrollo de archivos en América Latina, se llegó a definir que el término archivo se restringía al dominio de la investigación histórica, pero con el transcurrir del tiempo y en consideración a la diversas ramas del conocimiento este género que el término se vea a hora relacionado a cooperar con las tareas administrativas con la finalidad de realizar una rendición de cuentas de forma transparente, ante ello, se dio el reclamo respecto a la administración referida a la intervención de los archiveros pero con criterios técnicos lo que motivo el intervenir en cuanto a la gestión de los documentos.(Font, 2013, p.3).

Es importante contar con un sistema de gestión documental que es muy importante dentro de una organización; considerando que en las organizaciones de hoy se trabaja con una gran cantidad de documentación, las cuales hay que almacenar y organizar para su consulta o búsqueda rápida o cuando tenemos que brindar una información a un usuario.

Toda organización quiere ser competitiva en el cual brinden un servicio que cubra las expectativas de los usuarios, por ello, Sánchez (2011) sostuvo que “la gestión de la calidad ha sido uno de los elementos tomados en cuenta por las organizaciones a nivel mundial, a fin de mejorar e innovar en las actividades que realizan” (p.10).

Tener un archivo organizado en la actualidad es imprescindible para que una organización pueda tomar decisiones adecuadamente, ya que es importante disponer de documentos rápidamente con el fin de coadyuvar al desarrollo de las labores, ya sea para determinar precedentes, verificar los proyectos generados con anterioridad, llevar a cabo auditorias, tomar decisiones o cualquier otro requerimiento.

A nivel nacional, es importante indicar que en la década del noventa se aprueba el Sistema Nacional de Archivos del Perú, liderado por el Archivo General de la Nación como ente rector, de acuerdo a la Ley N° 25323 y el Decreto Supremo N° 08-92-JUS, el cual está integrado por los Archivos Públicos, los Regionales y Sub-Regionales y el Archivo General de la Nación – AGN, normas que toda entidad del estado peruano, es decir pública, debe implementar. Se entiende por Archivos Regionales a organismos descentralizados del Gobierno Regional que técnica y normativamente dependen del Archivo General de la Nación.

A nivel local, es necesario mencionar que la gestión de la UGEL 04, como toda institución se refleja en los documentos que custodia en su archivo, sin embargo, hasta antes del año 2014 no existía un Archivo como tal, fueron muchos años desde su creación como entidad, en el año 1987, que los documentos de gestión no recibían el tratamiento necesario, ni el proceso de archivamiento respectivo. Año tras año la documentación que emitía cada área, equipo u oficina permanecían en dichas oficinas, sin el debido proceso de organización respectivo o en su defecto, a falta de espacio, eran almacenados en ambientes, no obstante, éste problema no sólo lo tenía la UGEL 04, sino también, todas las Unidades de Gestión Educativa de Lima Metropolitana, que son siete (7), esto conllevaba a la dilatación de los procedimientos administrativos y por ende a la demora de los trámites que finalmente acarrearaban en el malestar del usuario.

Como institución la UGEL, busca brindar un servicio de calidad dentro de su jurisdicción, donde al realizar un trámite encontremos los documentos de manera organizada lo cual agilizará el tiempo de atención del mismo, si ello se da el usuario externo se sentirá satisfecho y como trabajadores nos sentiremos satisfechos del trabajo que realizamos, por ello es necesario que el área destinada a este trabajo sea la adecuada y que dentro de ella se dé una adecuada gestión documental.

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana ante esta problemática, a mediados del 2014 implementa en las siete (7) UGEL de Lima Metropolitana el proyecto "Mejora del Archivo Institucional de la DRELM y de las 7 UGEL de Lima Metropolitana" como parte del proyecto de modernización y a fin de

garantizar la efectividad de la intervención del Proyecto de Archivo, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) convoca a la postulación de los puestos de trabajo de Coordinadores y Técnicos en Archivo para dicha labor.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Font (2013) realizó su investigación sobre: *“La implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las villas, Cuba”*, con el fin de implementar un sistema de gestión documental, para ello empleo una metodología de tipo no experimental, exploratoria descriptiva, con un enfoque cualitativo; en ella el autor realizó una recopilación de referentes teóricos acerca de la gestión documentaria, posteriormente se realizó un diagnóstico en las que se lograron extraer las fortalezas y debilidades de la institución lo cual sirvió para para conocer las necesidades de la institución, ante ello se creó un programa de formación y un sistema de gestión documental automatizado; el autor llegó a evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que es necesario reglamentar la organización llegando a concluir que la implementación del sistema regula el funcionamiento en los archivos de gestión lo cual necesita que generen cambios en el actuar de las personas para que de esta manera se dé un servicio más efectivo.

Del salto (2014) en su tesis: *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al instituto nacional Mejía”*, con el fin de analizar la calidad de la atención y la satisfacción respecto a las expectativas, la investigación de diseño no experimental, trabajó con una población de 4822 usuarios de los cuales se tomó una muestra estratificada de 391 sujetos a los que se les encuestó utilizando como instrumento un cuestionario compuesto por 23 ítems el cual fue validado además de obtenerse un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,833. Como resultado se obtuvo que el 92,1% considera estar satisfecho, además de concluir que a mayor indiferencia y descortesía tiene menor grado de satisfacción ($r = -0,814$ y $p=0,000$)

Cruz (2015) en su tesis. *“El manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental en la empresa Parovpa exportaciones”*, el objetivo fue

de determinar el manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental, la investigación de diseño no experimental en la que se establece la relación entre las variables, trabajo con una muestra conformada por 103 personas. El autor concluye que el manejo de herramientas incide en el sistema de gestión documental afirmando que el uso de herramientas ofimáticas es fundamental para la empresa, que si no se conoce el archivo físico ello ocasiona retrasos en la atención de los usuarios.

Lascurain (2012) realizó la investigación sobre: “*La calidad de servicio en una empresa de México*” cuyo objetivo fue determinar aquellos factores que influyen en la calidad de servicio lo cual servirá para generar acciones de mejora que sirvan para los clientes sean leales a los servicios brindados. La investigación es de tipo descriptivo, el diseño de investigación no experimental, transversal. Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional. El autor Concluye que los trabajadores no están capacitados, así mismo no se evidencian resultados favorables ya que no existe un compromiso con la empresa, por ello el autor recalca que es importante que cada trabajador conozca sus actividades y la realicen con eficacia y eficiencia de tal manera que se pueda brindar un servicio de calidad.

Molero, Panunzio, Cruz, (2010), realizaron la Investigación titulada: “*Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo – Venezuela*”, su objetivo fue la variable desde la perspectiva de los usuarios externos, relacionando las dimensiones de la calidad con la satisfacción y las características sociodemográficas; la investigación descriptiva trabajo con una muestra de 1875 pacientes que asisten al consultorio externo, a los cuales se les aplico una encuesta, la cual paso por un proceso de validez. Los resultados muestran que el componente gestión de calidad, puede ser valorado por las dimensiones: accesibilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, competencias profesionales y seguridad; además de encontrarse diferencias entre el grado de instrucción y la edad al evaluar la gestión de calidad; así también se detectó debilidad en cuanto al tiempo de espera, comodidad y en cuanto a las medidas de seguridad, lo que permitió al final que los autores concluyeran

que se deberían establecer acciones de mejora en base a metas para lograr la calidad en la atención .

1.2.2. Antecedentes nacionales

Ñahuirima Y (2015) en su investigación titulada :“*Calidad de servicio y satisfacción en el distrito de Andahuaylas*”, tuvo como objetivo el determinar a la relación entre las variables, la investigación de diseño no experimental correlacional trabajo con una muestra conformada por 348 a los que se les aplico un cuestionario conformado por 28 ítems de los cuales 16 permitieron evaluar la calidad de servicio y 12 la variable satisfacción del cliente, la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach en el cual se obtuvo para la variable calidad de servicio un coeficiente = 0,855 y para la segunda variable un coeficiente = 0,688. Los resultados que se obtuvo fue que existe una correlación positiva alta ($r = 0,841$) entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente

Artica y Allpacca (2012) en su tesis sobre: “*El proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la superintendencia nacional de aduanas*”, la cual tuvo como objetivo el a determinar de qué manera el proceso de gestión de la documentación influye en la gestión de los macroprocesos; la investigación de diseño no experimental correlacional concluyo que el proceso de gestión documentaria influye en la gestión de los macroprocesos de negocios de la Sunat, además de precisar que la sistematización de la gestión, la trazabilidad documentaria y la diversidad de sistemas informáticos influyen en la gestión de los macroprocesos, lo que no se da con la optimización de procedimientos.

Arrue (2014) en su tesis sobre:” *Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcertada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014*”, la investigación evaluó la calidad de atención que se brindaba en la oficina, de diseño no experimental transversal, se encuestó a 196 usuarios. El autor afirmo que según los resultados encontrados los clientes perciben una baja satisfacción

en cuanto a la calidad de atención recibida en un 62% lo cual no es suficiente para la empresa en la cual se realizó la investigación

Aguilar (2015) en su tesis sobre: *“Satisfacción del usuario y su relación con la calidad de atención del hospital regional docente de Trujillo”* la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables, la investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, trabajo con una muestra conformada por 74 pacientes, a los que se les encuestó mediante dos cuestionarios; para la primera variable el cuestionario constó de 23 ítems y para la segunda variable el cuestionario constó de 23 ítems, para el análisis de los datos se utilizó la prueba no paramétrica de independencia de criterio Chi – Cuadrado, considerando un nivel de significancia 95% y 5% de error. Se concluyó que la mayoría de pacientes están satisfechos y el nivel de la calidad de atención de la enfermera es bueno y la relación es con significancia estadística $p < 0.05$.

Cavero y Aliaga (2013), realizaron la investigación titulada: *“Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”*, con el objetivo de analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben. La investigación de tipo exploratorio de corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo. Los resultados muestran que la calidad es concebida en la investigación como la brecha entre las expectativas y la percepción así como tomar como referencia lo emitido por el Minsa, se evidencia que en las expectativas generadas por los usuarios están muy cerca de las percepciones las cuales están consideradas en un nivel bueno.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión documental

La gestión documental es considerada como el conjunto de tareas y procedimientos los cuales están destinados a lograr una mayor economía en lo referente a la explotación de documentos por parte de la organización. (Cruz, 2006, p.17).

La gestión documental permite “coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”, (Ruso, 2009, p.10) en una organización la información y documentación se da según lo planteado en la siguiente figura:



Figura 1. Lo esencial de la gestión documental, tomada de Russo (2009)

La gestión documental se dio con el fin de crear, recepcionar, procesar, preservar, difundir el uso y la clasificación de los documentos, en el cual se dan diferentes operaciones las cuales responde a los deseos y necesidades particulares.

La gestión documental permite de manera ordenada el acceder a información de forma oportuna por lo tanto se relaciona con la gestión del conocimiento ya que permite el colocar información a disposición de las personas. (Fernández y Ponjuán, 2008),

La gestión documental es una actividad que es parte de la actividad administrativa en la cual se recepción, utiliza y conserva los documentos en una determinada organización.

Dimensiones de la gestión documental

Según la gestión de archivo, gestión documental las dimensiones son:

Dimensión1: Clasificación documental: Los archivos son registros de información que son recibidos por una persona que representa a una organización, institución, estos documentos debe ser clasificado y ordenado, según Navarro (2012) indicó que ello se da con el fin de proporcionar una estructura lógica y facilitar la localización de los documentos.

Para Arévalo (2003) ello tiene como fin el catalogar los documentos, en este sistema se tiene que tener conocimiento de dichos documentos. Para Rubier (2011) La perspectiva más común de la clasificación la considera como la acción que se realiza al dividir o separar objetos según sus semejanzas, diferencias y relaciones con el fin de organizar.

Dimensión 2: descripción documental: La descripción consiste en detallar las características de los documentos recibidos para luego seguir con el proceso establecido, esta descripción se relaciona con los procesos previos a la clasificación y ordenación de los documentos.

“La organización técnica de archivos y la correcta gestión de los documentos a lo largo de su ciclo vital tiene como columna vertebral los sucesivos procesos de clasificación, ordenación y descripción archivística” (Ramírez, 2012, p. 12).

Ferriol, Pedierro, Mesa y Maza (2008) señalaron que como documento debe incluir a la instancia, solicitud u oficio que dio inicio al trámite administrativo o asunto a tratar, los que se ordenarán siguiendo la cronología de los hechos, de manera administrativa (de abajo hacia arriba), es decir, el primer documento será siempre el más antiguo, las comunicaciones deben ir junto a las respuestas y posteriormente

se archiva la documentación que sirvió de base para resoluciones y órdenes. Los anexos de gran volumen se agrupan en piezas separadas y los pequeños se unen a los documentos con que se relacionan y se le adjuntan, además, las hojas de trámite.

Dimensión 3: Valoración documental: en la cual se da con la finalidad de definir la conservación, selección y eliminación de la documentación la decisión se realizará después de la valoración respectiva. (Amaya, Reyes y Ramírez, 2008)

Ferriol, Pedierro, Mesa y Maza (2008) señalaron que la valoración es la fase del tratamiento archivístico en que se analizan y determinan los valores primarios y secundarios de las series documentales, entonces se fijan los plazos de transferencia, acceso, conservación o eliminación total o parcial. El valor primario: Va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución. Este valor puede ser: Administrativo, legal, fiscal y contable. El valor secundario: Es el que interesa a los investigadores sobre la información retrospectiva. Se alcanza una vez agotado el valor inmediato o primario. Estos pueden ser establecidos convencionalmente: informativo e histórico.

Dimensión 4: Gestión electrónica de documentos: la cual ha ido evolucionando con el tiempo según García y Martín (2008) indicaron: La gestión electrónica de documentos (GED) ha ido evolucionando en un principio solo se consideraba como el ordenar, organizar la documentación de una organización en la cual se unen la imagen con la información textual asociada a ella.

Con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información, varias empresas han ido modificando y considerando ello en el proceso de la gestión de sus documentos. Campiño (2010) señaló que la gestión electrónica de documentos ha evolucionado, se definía básicamente como un sistema de tratamiento de la documentación en una organización que combina la imagen con la información

textual asociada a ella. Las innovaciones tecnológicas sin duda han realzado el rango y la velocidad de almacenamiento y recuperación.

Dimensión control de acceso: en el cual se hace uso de técnicas que permitan establecer quienes tienen acceso a dichos documentos por lo cual deben ser identificados. (Amaya, Reyes y Ramírez, 2008).

Guerrero, Lasso y Legarda (2015) señalo que la finalidad es controlar el acceso de los usuarios, verificar los dispositivos de una organización cumplan las políticas de seguridad establecidas para prevenir amenazas como la entrada, salida de información, etc.

Franco y Pérez (2015) señalaron que los archivos públicos son las instituciones responsables de gestionar y conservar los documentos que testimonian la actividad de los poderes del Estado; los documentos a través de los cuales las autoridades pueden rendir cuentas a la ciudadanía; los que testimonian derechos y obligaciones de las personas, de las empresas, de las propias administraciones; los que registran, finalmente, parte esencial de la memoria escrita de una nación

Dimensión control físico y conservación: un servicio de archivo debe disponer de un programa de prevención de desastres, así como para la gestión y recuperación de toda aquella documentación que pudiera verse afectada por tales imprevistos. (Tacón, 2010).

Franco y Pérez (2015) señalaron que la conservación es el conjunto de procedimientos y medidas destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o la prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos, y, por otra, la restauración de éstos cuando la alteración se ha producido. El ámbito de la conservación permite, por lo tanto, establecer una primera distinción entre la propia conservación y la restauración.

Asimismo, la conservación puede ser de carácter preventivo o curativo. Se entiende por conservación preventiva aquella que indirectamente mediante sus acciones pretende retardar el deterioro y prevenir los riesgos de alteraciones, compatibilizándose al mismo tiempo con el uso social de los materiales tratados. Se entiende por conservación curativa aquella que interviene directamente para retardar la alteración.

La restauración, por su lado, consiste en la intervención sobre los materiales ya dañados, con el fin de facilitar su uso y respetando su integridad en la medida de lo posible. Siguiendo este discurso, se entiende como parte de una conservación preventiva los siguientes aspectos: Control de las condiciones ambientales, uso documental que no signifique un deterioro físico, medidas de seguridad ante siniestros.

La conservación curativa presentaría los siguientes componentes: Intervención individual en documentos, Limpieza, Descoidificación

Ventajas de implementar un sistema de gestión documental

Implementar un sistema de gestión documental en una organización es ello permita reducir la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación, todo ello con el fin de reducir costos en el proceso que conlleva el almacenar y conservar dichas documentaciones, para lograr un mejor acceso cuando se requiera dicha documentación a la hora de tomar decisiones. (Russo, 2009).

Los profesionales que se encargan de realizar la implementación de un proyecto de gestión documental en una organización debe planificarlo de acuerdo a las necesidades de la organización, así como que los que participan en el deben tener conciencia de que ello ayudara la gestión administrativa, la cual muchas veces es cuestionada; para su ejecución debe contar con el apoyo de la dirección de la organización, conocer los recursos con los que se cuenta, contar con equipos tecnológicos que nos ayuden en el trabajo.

Procesamiento de documentos

En el procesamiento de los documentos se pueden evidenciar la presencia de ciertas facetas que pueden identificar claramente la función del documento y el proceso que tiene que pasar entre lo que se mencionaba; Ibérico (2013) indicó:

El procesamiento del documento en la cual se considera toda forma de procedimiento que se utilice para la obtener un documento entre los cuales se puede incluir a los recursos tecnológicos.

El performance del documento en la cual se analiza el documento y la efectividad del mismo para que el receptor lo conozca, hoy se necesita que los documentos de la información que contienen oportunamente.

Acceso al documento lo cual hace referencia a cómo podemos tener acceso a un documento ya sea a través de un recurso tecnológico o siguiendo un procedimiento de forma manual.

Modelos teóricos la de gestión documental

Los modelos de gestión documental son los esquemas adquiridos de los procesos que se realizan de los archivos recibidos. Albarracín (2013) estableció muchos de estos modelos, los cuales se han dado en países europeos, el autor menciona algunas características de estos modelos los cuales serían:

El records Management el cual nace en Estados Unidos la cual se planteó para solucionar problemas referidos a sobreproducción de documentos en las instituciones públicas, el modelo fue implementado en las instituciones privadas en las cuales se da una mayor independencia entre las áreas que son parte de la organización al mismo tiempo se utilizó las tecnologías de la información.

El pre-archivage surgió en Francia ante la necesidad de no contar con un marco normativo y la carencia de profesionales capacitados en la materia de gestión de documentos, en la cual se desarrolla el proceso de salida de

documentos, el ingreso de archivos intermediarios y la transferencia final de los mismos.

El registry que se dio en el Reino Unido es considerado el más antiguo en las cuales se presenta las fases tradicionales de la gestión documentaria, en el cual la selección de los documentos se da en dos momentos, en el primero a los cinco años de ser creados y la segunda que va entre los 15 y 20 años.

El record continuum dado en Australia presentado como un modelo de gestión en vanguardia el cual adopta elementos del primer modelo mencionado además de incluir a la norma ISO 15489.

Componentes de un sistema de gestión de documentos

Como todo sistema se cuenta con elementos que lo componen los cuales según Cruz (2006) serían:

Los subsistemas en los cuales están los archivos de gestión los cuales son considerados de uso recurrente, necesarios en la gestión los cuales son responsabilidad de la dirección cuyo manejo lo realizan el área de administración; el archivo intermedio los cuales están formados por aquellos documentos que dejan de ser de utilidad diaria pero que todavía siguen en el archivo, los archivos históricos los cuales por su poco uso son almacenados.

Las herramientas funcionales las cuales se emplean para funciones precisas de la gestión documental las cuales están integradas por el control documental el cual permite tener un registro y una correcta distribución de ellos dentro de la empresa, la clasificación en la cual se agrupa los documentos de acuerdo a una característica en común, la descripción en la cual se da detalles de cada sección de documentos que contiene, la instalación y el depósito en el cual se considera el mobiliario donde se compilarán los documentos para su conservación la valoración y selección en los cuales se analiza si todavía tienen la vigencia necesaria para continuar archivándolos o ser eliminados, la transferencia de fondos en la cual se

considera el valor administrativo del documento para ser retirado y finalmente el programa de documentos vitales que deben ser conservados

Las herramientas normativas se consideran en el reglamento del sistema de gestión de documentos para garantizar el desarrollo funcional del mismo y el manual de procedimientos el cual rige el cumplimiento operativo.

Las herramientas operativas las cuales considera la formación de usuarios que son parte de la administración los cuales deben custodiar la documentación y así mismo las demás personas de las diferentes áreas que harán lo mismo.

Visión de la norma ISO 15489

La norma ISO 15498 propone la metodología DIRKS (Designing and implementing Recordkeeping Systems) la cual se dio para diseñar e implementar un sistema de gestión de documentos en la que se consideró las siguientes ocho etapas tal como muestra la figura

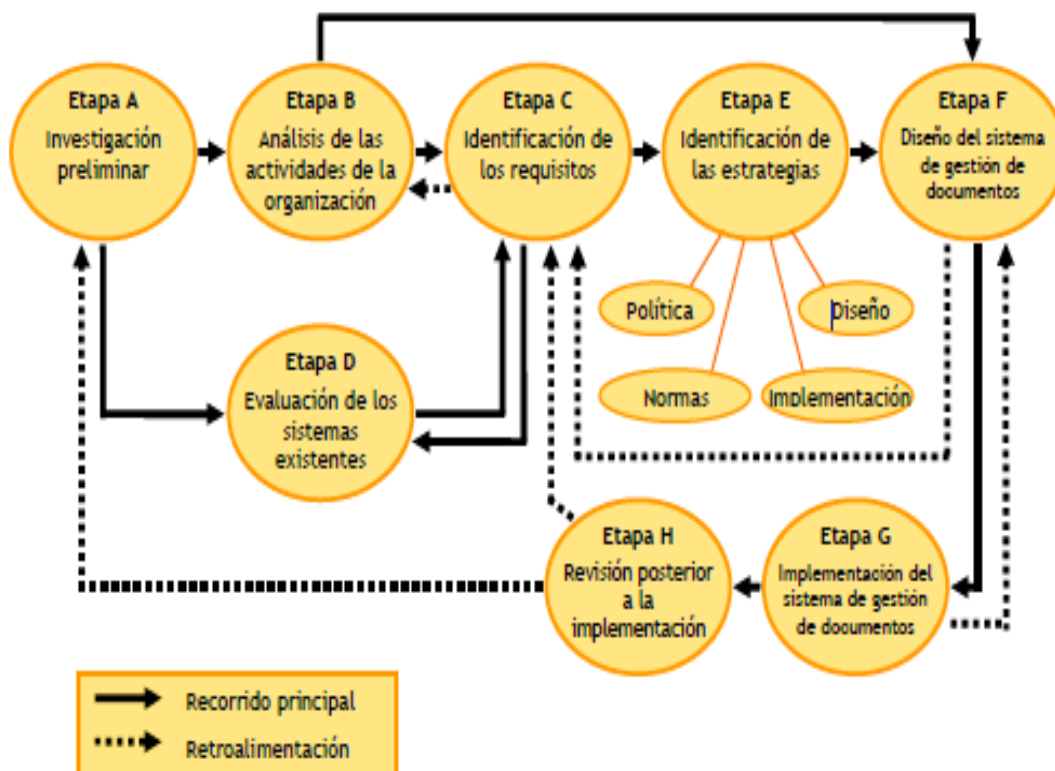


Figura 2. Metodología Dirks

La norma ISO señala que diseñar un sistema en el campo documental debe primero identificar que documentación será parte del sistema los cuales son de uso activo para la organización en el momento de tomar decisiones, así como también considerar el tiempo de vigencia de los mismos; en este sistema se consideran tres instrumentos, el cuadro de clasificación, el calendario de conservación y la tabla de acceso y seguridad, todo ello se transmite a toda la organización.



Figura 3. Sistema de gestión de documentos

Las normas ISO15489 proponen que los procesos de gestión documental son: La incorporación de los documentos, el registro, la clasificación, el almacenamiento, el acceso, la trazabilidad, y la disposición

Aportaciones más significativas de la norma ISO 15489

En las organizaciones tienen la necesidad de documentar las informaciones para lo cual se debe considerar la norma ISO 15489 en el cual sea estandarizado estrategias consideradas adecuadas referidas a la gestión de los documentos, ante ello se menciona:

Que la norma indica los requisitos básicos que debe considerarlas organizaciones para mantener en forma sistemática los documentos y así documentarlos con fiabilidad, hay una serie de aportaciones que planteo la norma en lo referente al ámbito de la gestión de documentos como:

Ventajas para las organizaciones: La norma considera y estandariza los requisitos necesarios los cuales deben ser considerados en toda organización para tener sistemáticamente los documentos que van generando.

Ello hace que las organizaciones puedan realizar sus actividades de forma ordenada, para poder respaldar y documentar las políticas de la empresa las cuales serán necesarias en la toma de decisiones. Entre algunas ventajas que señala la misma norma está el de ejecutar eficazmente actividades como cumplir con los requisitos legislativos, mantener la memoria corporativa, personal o colectiva.

Retos y oportunidades para los profesionales de la gestión de la información: La norma señala las competencias específicas de los profesionales encargados, aunque esto no se generaliza ya que va a depender del contexto, pero señala de forma general algunas competencias como el de identificar las necesidades de la organización y los documentos necesarios para la cual deben diseñar diagramas respectivos, con el cual se administra un sistema de gestión de documentos, capacitar a los encargados entorno a las políticas y buenas prácticas de gestión documental, también se debe contar con un plan de seguridad para la continuidad de los documentos.

La gestión electrónica de documentos: La norma señala que se determinen los metadatos junto con los documentos, todo ello debe estar asociado a los documentos electrónicos, en él se describirá el contenido del documento, su estructura y la vinculación entre documentos.

En cuanto a los documentos electrónicos propiamente dicho la norma señala algunas medidas a tener en cuenta la incorporación, el registro, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición.

1.3.2. Calidad de atención

El término calidad se ha extendido hoy en día a muchos ámbitos incluso en las organizaciones públicas.

El término calidad permite dar el valor a la opinión del usuario ante un servicio o producto recibido que espera recibirlo a un costo accesible

La norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

Para Casermeiro (s/f) “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos” (p.7)

El autor añadía además que la calidad en los servicios públicos es una exigencia y una obligación de la administración pública, por lo que se debe considerar los siguientes procesos: la calidad la hacemos cada uno de nosotros, por lo cual debe ser parte de cada organización, lo cual forma parte de la mejora que implemente cada organización; se debe considerar que trabajar con calidad implica agilidad y eficiencia, dentro del cual se trabaje en equipo, con miras a innovar en cuanto al servicio público brindado considerando que el eje fundamental de una gestión de calidad.

Donabedian (1980) definió que la calidad de atención debe brindar el bienestar que el usuario requiere respecto al servicio brindado.

Un servicio público es una actividad que corresponde al estado la cual está reglamentado por disposiciones legales vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua las necesidades de carácter colectivo la cual se da por medio de la administración pública; es necesario que se tome en cuenta que el servidor público debe ser agradable, amable, honesto y respetuosos, son ellos los encargados de brindar la información a los usuarios todo ello dependerá de la calidad de servicio que percibirá el usuario

Dimensiones de la calidad de atención

Las dimensiones de la calidad de atención, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) consideraron cinco dimensiones

Dimensión 1: Elementos Tangibles

En la cual se considera la apariencia de las instalaciones físicas personales, materiales y de comunicación. (p.35),

Eiglier & Langeard (como se citó en Varo, 1994), señalo que la calidad de los elementos físicos utilizados en la prestación de un servicio está condicionado por la Calidad Intrínseca. Tiene una influencia directa sobre la calidad del servicio, la complejidad, considerando que las nuevas tecnologías permiten conseguir más y mejores prestaciones del servicio. La presencia o apariencia física. Forma parte de los elementos tangibles del servicio y constituye un factor de imagen y de seguridad

Dimensión 2: Fiabilidad

Esta referida a la habilidad de la persona para realizar el servicio sin errores de forma fiable de manera que van cumpliendo los compromisos adquiridos. (p.35).

Para Druker citado por Duque, 2005), afirmó que ello refiere a la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento

Para Druker (citado por Duque, 2005), Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Esto está en referencia a la rapidez con la cual se realiza el servicio a los usuarios respectivos. (p.35).

Para Druker (citado por Duque, 2005), Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo

Dimensión 4: Seguridad

La cual hace referencia a los conocimientos que tienen las personas que brindan el servicio y de sus habilidades las cuales son percibidas por los usuarios, todo ello brinda confianza y seguridad al usuario. (p.35).

Para Druker (citado por Duque, 2005), Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción

Dimensión 5: Empatía

La cual está en función de la atención individualizada que se le da al usuario. (p.29), sobre todo aquí se evalúa el trato del trabajador el cual debe ser personalizado y sobretodo el identificarse con el usuario.

Para Druker (citado por Duque, 2005), Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos

Modelos teóricos para evaluar la calidad del servicio

Rodríguez (2016) menciona los siguientes modelos

El modelo de las deficiencias o Gaps, los cuales lideran la escuela norteamericana, evalúan la calidad de servicio desarrollando de esta manera un instrumento importante llamado Servqual, las cuales permiten conocer las sensaciones y perspectivas de los usuarios sobre el servicio recibido. (Parasuraman, et al, citado en Córdoba, 2014)

Este modelo considera en la brecha 1 la disconformidad que se da entre las perspectivas que tiene el usuario y la apreciación que tiene la organización ante ello; en la brecha 2 está el desacuerdo entre las apreciaciones que se han formado los directivos de las perspectivas de los clientes y la calidad del servicio; la brecha 3 señala la divergencia entre lo que es la calidad del servicio y lo que se ofrece; la brecha 4 considera la desarmonía entre lo que la empresa brinda y lo que el cliente comunica; la brecha 5 señala la divergencia entre lo que el cliente espera recibir que sale del resultado de las brechas anteriores por ello esto constituye la calidad del servicio. (Rodríguez, 2016)

El modelo nórdico o también llamado modelo de la imagen en el cual se considera el relacionar la calidad con la imagen corporativa, en este modelo se planteó que la calidad total que percibe el cliente es la junta entre la calidad técnica, referida a que se da, la calidad funcional referida a cómo se da y la imagen corporativa.

El modelo Servperf o también llamado valoración del desempeño el cual profundiza el modelo Servqual en referencia a las expectativas en la medición de la calidad percibida.

El modelo de excelencia EFQM, que fue planteado con el fin de potenciar a 14 compañías líderes en los mercados mundiales el cual está basado en la satisfacción del cliente como también de los empleados mediante un liderazgo que genere e impulse políticas, estrategias para llegar a la excelencia como empresa; este modelo considera nueve criterios

El modelo de Donabedian considera tres aspectos a evaluar, el primero es la estructura referida a las características propias de organización como los recursos humanos, físicos y económicos; los procesos los cuales corresponden a como es ejecutado el proceso de atención y finalmente los resultados referidos al impacto logrado con la atención es decir cómo ha mejorado después de recibir la atención.

Características de la calidad del servicio

La primera característica de la calidad del servicio es la intangibilidad en la que se distingue a los servicios de los productos es que no pueden poseerse físicamente, Rodríguez (2016), añadió que ello hace referencia a que el usuario evalúa primero las condiciones previas como por ejemplo si se desea elegir la atención de un médico, algunos primero visitan el consultorio para ver las instalaciones, a veces piden referencias a las técnicas u otros médicos todo ello es un indicio tangible que ayuda al usuario a evaluar y elegir un servicio intangible.

La segunda característica que referencio el autor es la heterogeneidad la cual está en referencia a la inconsistencia o variación en el rendimiento de los seres humanos.

Características importantes al brindar un servicio de atención al cliente

Para lograr brindar un servicio de calidad es necesario que la labor de la empresa sea eficiente, sin desgano; la empresa debe tener conocimiento actualizado de las necesidades expectativas de los usuarios; así también las organizaciones deben mostrar flexibilidad para adaptarse a los cambios y a las necesidades de los cliente la cuales van en aumento, todo ello se debe dar usando las estrategias que deben ser planificadas para que al final los resultados demuestre que se alcanzó los objetivos de la institución y de esta manera se distinguan de las demás. (Martínez, 2007).

Añade además que para brindar un buen servicio de atención al cliente se debe contar con componentes como la accesibilidad la cual está referida a la facilidad con que los clientes pueden contactarse con la empresa, la capacidad de dar un servicio en el tiempo previsto, el respeto y amabilidad con los clientes, así mismo los que se encargan de tener el contacto con el usuario debe brindar un servicio sin cometer errores por lo cual debe estar debidamente calificado y finalmente dar un servicio individualizado.

Si como empresa se da un buen servicio al cliente señalaba que los beneficios que obtendría la empresa serian lograr la lealtad de los clientes, incrementar la rentabilidad, lograr captar más clientes a través de las referencias que darán nuestros clientes, una mejor imagen de la empresa, un mejor clima de trabajo ya que los trabajadores no estarán presionados por las quejas que hagan los usuarios, entre otras. (Martínez, 2007)

Ante todo ello, es necesario que la atención al cliente sea la de más alta calidad que la información que reciba el usuario sea confiable y rápida

Fases de la planificación de la atención al cliente

Chang (2014) mencionaba las siguientes fases

La primera fase tiene como fin captar las necesidades de prestar atención al cliente, ella se dará cuando la empresa reconozca primero que tiene la necesidad de implantar un proceso de calidad; después de ello se plantean criterios y niveles de atención por ello el autor recomienda que se dé un diagnóstico inicial sobre las opiniones de los clientes para plantearse los niveles en algo concreto.

La segunda fase tiene como fin el conocer la actuación de la empresa respecto a la atención al cliente por ello se debe realizar un diagnóstico interno en la cual se conoce las opiniones de los trabajadores y considerar todo aquello por el cual le impide realizar un buen servicio.

La tercera consiste en plantearse los objetivos de la atención al cliente la cual estará en referencia a la información recogida en la que se debe considerar aspectos que son evaluados por los usuarios como el ambiente, el tiempo de respuesta, la confianza.

Teorías sobre la calidad

Partiendo que la calidad está en referencia al conjunto de atributos o propiedades de un objeto que permite emitir un juicio de valor Llovera (2007), menciono con respecto al tema como:

La calidad es algo tangible y medible y es un factor importante en la competitividad, la filosofía planteada por Deming parte de que esto debe iniciarse en la alta calidad, pero se debe lograr que todo el personal participe, en la cual se busque la mejora continua, todo ello con el fin de servir mejor al cliente; por ello esta evaluación se debe hacer periódicamente; así también el autor menciona sugerencias para transformar una empresa como el ser conscientes, mantener una filosofía dentro de la organización en la cual tenga como eje principal la calidad, reducir costos, considerar las capacitaciones, presencia de un líder, eliminar el

temor y la incertidumbre, crear grupos de trabajo, desterrando la administración de por objetivos, generar conciencia de una responsabilidad en el trabajo tanto por parte del trabajador como del directivo, buscar la integración e innovación constante. (Llovera, 2007, p.27).

La calidad es una adecuación, en la cual se consideraba la planeación el control y el mejoramiento de la calidad como procesos para lograr la calidad que cubra las necesidades de los clientes.

La filosofía en que la calidad empieza y termina con la educación, en el cual primero se debe conocer las necesidades de los clientes, el estado ideal de localidad cuando inspeccionar no sea un proceso necesario, el control de ella es parte de todos los que laboran en la organización; el autor introduce el concepto de los círculos de calidad.

La calidad es un servicio su programa de mejora de calidad en la que se considera el compromiso de la dirección, el equipo encargado, la medición de los niveles, la evaluación de costos, el sistema de acciones correctivas, fijar metas, formar consejos de calidad entre otros. (Llovera, 2007, p.28).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana?

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana?

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana?

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana?

¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana?

1.5. Justificación del estudio

A nivel teórico la presente investigación pretende ampliar los conocimientos referidos a la variable gestión documental y calidad de atención los cuales servirán para futuras investigaciones.

Desde el punto de vista metodológico la investigación utilizó los métodos y técnicas necesarias y eficientes para que tengan un grado de rigor científico, busca la relación entre ambas variables y se han elaborado instrumentos que permitirían medir las variables los cuales fueron sometidos a validez y confiabilidad.

A nivel práctico, se buscó proporcionar evidencias empíricas a los supuestos teóricos que explican la relación entre la gestión documentaria y la calidad de atención al usuario con la finalidad de generar decisiones adecuadas para tener una gestión de calidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles respecto en las UGEL de Lima Metropolitana.

Existe relación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana.

Existe relación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana.

Existe relación entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana.

Existe relación entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana.

1.7.2 Objetivo específico

Determinar la relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La investigación partió de un enfoque cuantitativo, que para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es aquel donde los datos recogidos a través de los instrumentos permiten medir y contrastar las hipótesis para tomar decisiones y llegar a

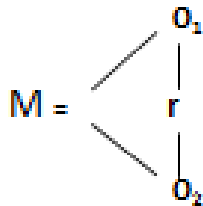
conclusiones.

Así mismo, se utilizó el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006) indicó que es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal. Para Hernández, *et al.* (2010) las investigaciones de diseño experimental son aquellas donde el investigador no ha manipulado ninguna variable para ver el efecto en la otra

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, *et al.*, 2010, p.151)

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M : 132 técnicos de archivo de las UGEL

O₁ : Gestión documental

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O₂ : Calidad de atención

2.2. Variables, operacionalización

V1: Gestión documental

V2: Calidad de atención

2.2.1. Definición conceptual

Gestión documental

Cruz (2006) sostenía que es “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones” (p.17).

Calidad de atención

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definieron que la "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (p.26).

2.2.2 Definición operacional

Gestión documental

La gestión documental se midió por un cuestionario tipo escala de Likert en seis dimensiones con 32 ítems.

Calidad de atención

La Satisfacción del usuario se midió con un instrumento tipo escala de Likert con 30 ítems en cinco dimensiones.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión documental

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
-------------	-------------	-------	---------	---------

Clasificación documental	Orden	1,2,3,4,5,6	Nunca	Desfavorable
Descripción documental	Registros descriptivos	7,8,9,10	(1)	[18 - 42]
		11	Casi nunca	
Valoración documental	Evaluación	12,13,14, 15,16	(2)	Moderadamente favorable
			Algunas veces (3)	[43- 66]
Gestión electrónica	Tecnología	17,18,19		
	Seguimiento	20,21	Casi siempre	
Control de acceso	Rapidez	22,23,24 25,26	(4)	Favorable [67 - 90]
			Siempre (5)	
Control físico y conservación	Almacenamiento	27,28,29, 30,31,32		

Nota: Adaptación de la fundamentación científica (2016)

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
-------------	-------------	-------	---------	---------

Elementos tangibles	Equipos	1,2,3,5,6	Nunca (1)	Mala
Fiabilidad	Tiempo	7,8,9,10 11,12	Casi nunca (2)	[15 - 35]
Capacidad de respuesta	Rapidez	13,14,15, 16,17,18	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	Regular [36- 55] Buena
Seguridad	Confianza	19,20,21 22,23,24	Siempre (5)	[56 - 75]
Empatía	Comprensión	25,26,27 28,29,30		

Nota: Adaptación de la fundamentación científica (2016)

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández, *et.al* (2010) sostuvo que la población está conformada por el conjunto de elementos con características similares, dentro de un contexto.

Para la presente investigación se trabajara con una población conformada por 210 técnicos del área de archivo que laboran en las siete Ugel de Lima Metropolitana, las cantidades se detallan a continuación:

Tabla 3

Población de estudio

UGEL	Población
------	-----------

UGEL 1	32
UGEL 2	28
UGEL 3	32
UGEL 4	30
UGEL 5	34
UGEL 6	32
UGEL 7	22
Total	210

2.3.2. Muestra

Según Hernández, *et.al* (2010) es un subgrupo de la población con características similares en la investigación la muestra está conformada por 137 técnicos del área de archivo.

2.3.3. Muestreo

Para este caso se utilizó la técnica de muestreo probabilístico según Hernández, et ál. (2010), es aquel en el cual todos los elemento tienen la opción de ser parte de la muestra, además de ser estratificado, en el cual se trabajó con una fracción muestral. (p. 176) Para obtener la cantidad se empleó la siguiente formula.

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

$$Z^2=1,96^2$$

$$N = \text{población} = 210$$

$$p= 0,5$$

$$q= 0,5$$

$$\varepsilon= 0,05$$

Obteniéndose como resultado 134

Tabla 4

Muestra de estudio

UGEL	Población	Muestra
UGEL 1	32 x 0.64	20
UGEL 2	28 x 0.64	18
UGEL 3	32 x 0.64	20
UGEL 4	30 x 0.64	19
UGEL 5	34 x 0.64	22
UGEL 6	32 x 0.64	20
UGEL 7	22 x 0.64	15
Total	210	134

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleo es la encuesta, según Canales (2009) la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios, en el caso de la investigación se han elaborados dos cuestionarios tipo escala de Likert.

Ficha técnica: Gestión documental

Adaptado por : Evelyn Jeannette Lunasco Delgado

- Objetivo : Determinar los niveles de la gestión documental
- Duración : La duración es aproximadamente de 20 minutos.
- Estructura : La escala consta de 218 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Ficha técnica: Calidad de atención

- Autor : Zeithaml, Parasuraman y Berry
- Adaptado por: Evelyn Jeannette Lunasco Delgado
- Objetivo : Determinar los niveles de calidad de atención
- Duración : La duración es aproximadamente de 20 minutos.
- Estructura : La escala consta de 16 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5),

2.4.1. Validez y confiabilidad

Validez

Para Hernández, *et. al* (2010) la validez de un instrumento consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir.

Se aplicó la validez de contenido por medio de juicio de expertos, conformado por la Dra. Karen Alfaro Mendives, El Dr. Jhon Morillo Flores, Mgtr. Ricardo García Murrieta; los cuales revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, lo cual determinaron que el instrumento es válido.

Confiabilidad

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Se aplicó una prueba piloto a 15 técnicos, para aplicar la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach ya que los dos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión documental	.832	32
Calidad de atención	.707	30

Fuente: Análisis estadístico SPS

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la recolección de datos se solicitó la autorización respectiva a las UGEL respectiva como también la participación de los técnicos de archivos

Se realizó una prueba de confiabilidad que por la escala de medición politómica se empleara el Alpha de Cronbach.

Para la estadística descriptiva se utilizó tablas de frecuencias y porcentajes las cuales serán graficadas a través de barras, para la estadística inferencial se utilizará Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Además, se consideró los siguientes niveles y rangos:

Niveles y rangos considerados en la variable gestión documental

General: Favorable [118 -160], Moderadamente favorable [75 – 111] Desfavorable [32 – 74]

Dimensión 1: Desfavorable [6 - 14], Moderadamente favorable [15 - 22] Favorable [23 - 30]

Dimensión 2: Desfavorable [5 - 11], Moderadamente favorable [12 - 18] Favorable [19 - 25]

Dimensión 3: Desfavorable [5 - 11], Moderadamente favorable [12 - 18] Favorable [19 - 25]

Dimensión 4: Desfavorable [5 - 11], Moderadamente favorable [12 - 18] Favorable [19 - 25]

Dimensión 5: Desfavorable [5 - 11], Moderadamente favorable [12 - 18] Favorable [19 - 25]

Dimensión 6: Desfavorable [6 - 14], Moderadamente favorable [15 - 22] Favorable [23 - 30]

Niveles y rangos considerados en la variable calidad de atención

General: Buena [111 -150], Regular [71 – 110] Mala [30 – 10]

Dimensión 1: Buena [23 - 30], Regular [15 - 22] Mala [6 - 14]

Dimensión 2: Buena [23 - 30], Regular [15 - 22] Mala [6 - 14]

Dimensión 3: Buena [23 - 30], Regular [15 - 22] Mala [6 - 14]

Dimensión 4: Buena [23 - 30], Regular [15 - 22] Mala [6 - 14]

Dimensión 5: Buena [23 - 30], Regular [15 - 22] Mala [6 - 14]

Todo ello, fue procesado mediante el software estadístico SPSS versión 21

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio presenta aspectos éticos debido a que se solicitó la autorización respectiva a las UGEL de Lima Metropolitana pertenecientes a la Dirección Regional de Lima Metropolitana del Ministerio de Educación; además se ofreció el consentimiento informado a los encuestados y se respetó el anonimato de los encuestados.

III. Resultados

3.1. Descripción

3.1.1. Análisis descriptivos

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la variable gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	63	47,0
	Moderadamente favorable	47	35,1
	Favorable	24	17,9
	Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

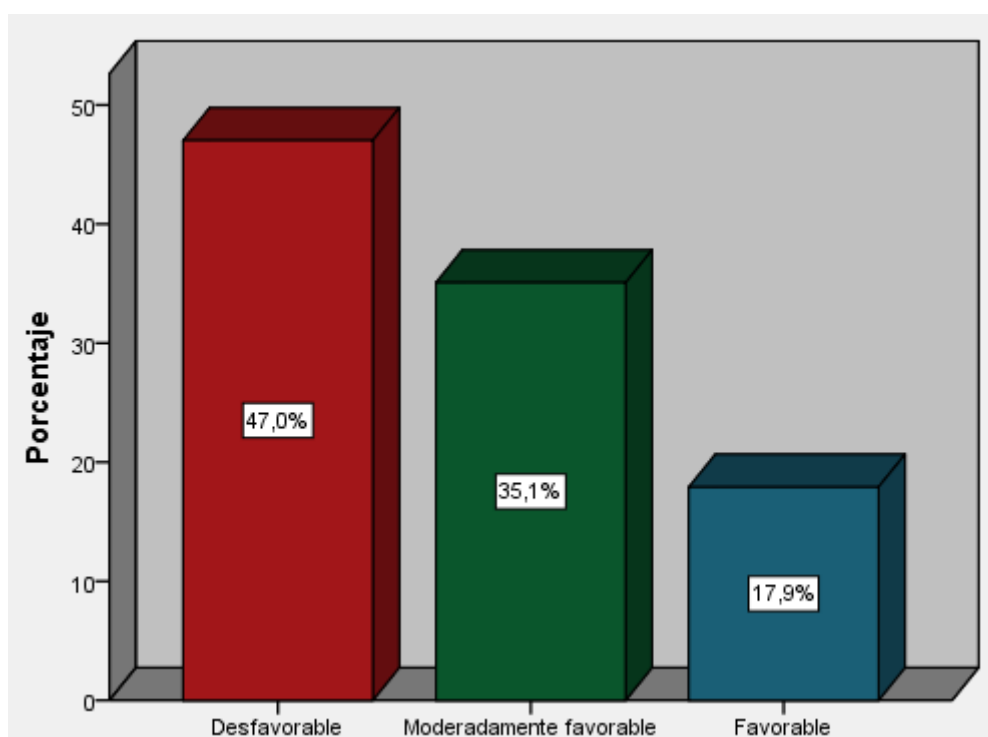


Figura 4. Niveles y porcentajes de la variable gestión documental

En los datos reflejados de la tabla 6 y figura 4, del total de encuestados el 47% ubica en un nivel desfavorable la gestión documental en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 35,1% está en un nivel moderadamente favorable y el 17,9% lo considera en un nivel favorable.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la dimensión clasificación documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	67	50,0

Moderadamente favorable	34	25,4
Favorable	33	24,6
Total	134	100,0

Nota. Análisis estadístico SPS (2017)

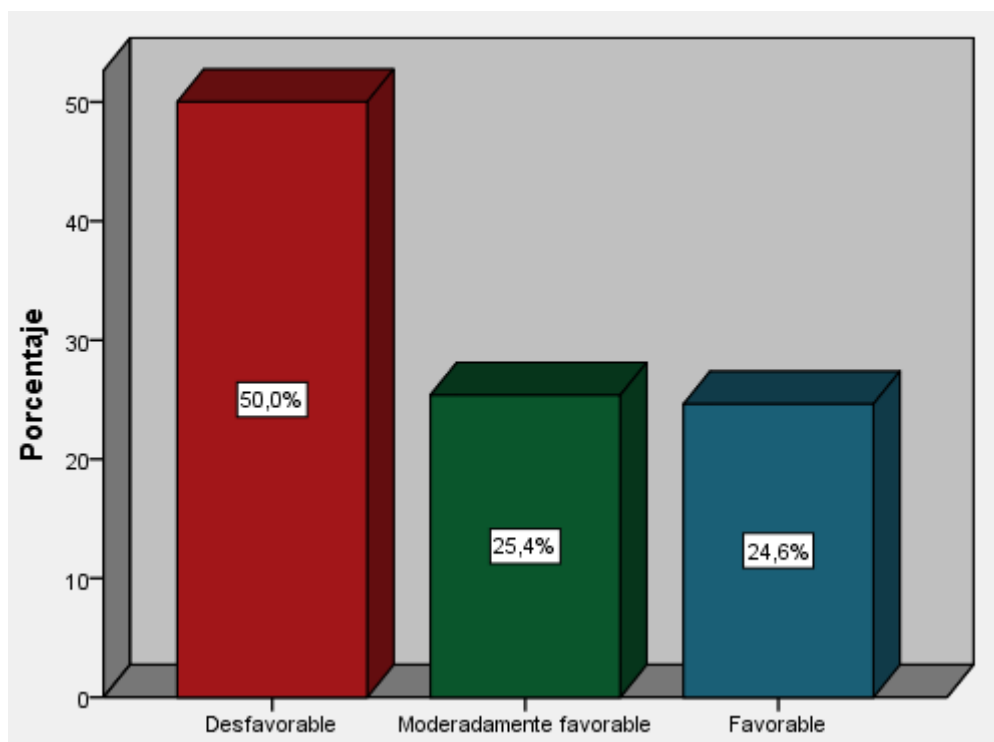


Figura 5. Niveles y porcentajes de la dimensión clasificación documental

En los datos reflejados de la tabla 7 y figura 5, del total de encuestados el 50% ubica en un nivel desfavorable la dimensión clasificación documental en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 25,4% está en un nivel moderadamente favorable y el 24,6% lo considera en un nivel favorable.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión descripción documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	63	47,0
	Moderadamente favorable	44	32,8
	Favorable	27	20,1

Total	134	100,0
-------	-----	-------

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

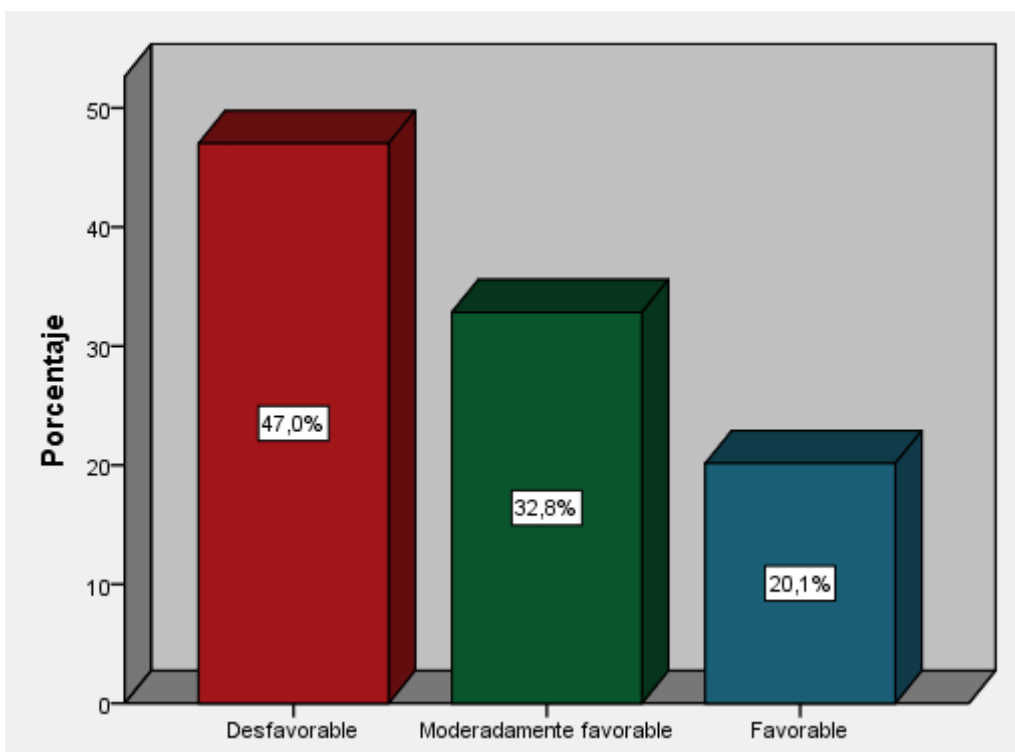


Figura 6. Niveles y porcentajes de la dimensión descripción documental

En los datos reflejados de la tabla 8 y figura 6, del total de encuestados el 47% ubica en un nivel desfavorable la dimensión descripción documental en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 32,8% está en un nivel moderadamente favorable y el 20,1% lo considera en un nivel favorable.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión valoración documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	69	51,5
	Moderadamente favorable	41	30,6
	Favorable	24	17,9

Total	134	100,0
-------	-----	-------

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

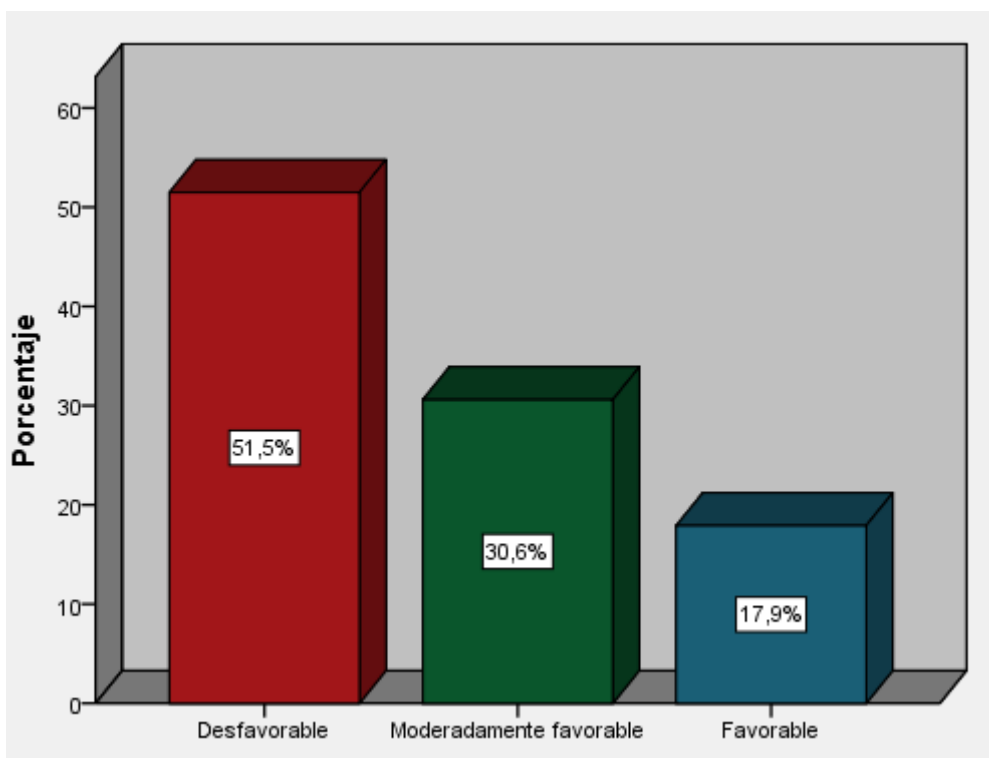


Figura 7. Niveles y porcentajes de la dimensión valoración documental

En los datos reflejados de la tabla 9 y figura 7, del total de encuestados el 51,5% ubica en un nivel desfavorable la dimensión valoración documental en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 30,6% está en un nivel moderadamente favorable y el 17,9% lo considera en un nivel favorable.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión electrónica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	66	49,3
	Moderadamente favorable	43	32,1
	Favorable	25	18,7

Total	134	100,0
-------	-----	-------

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

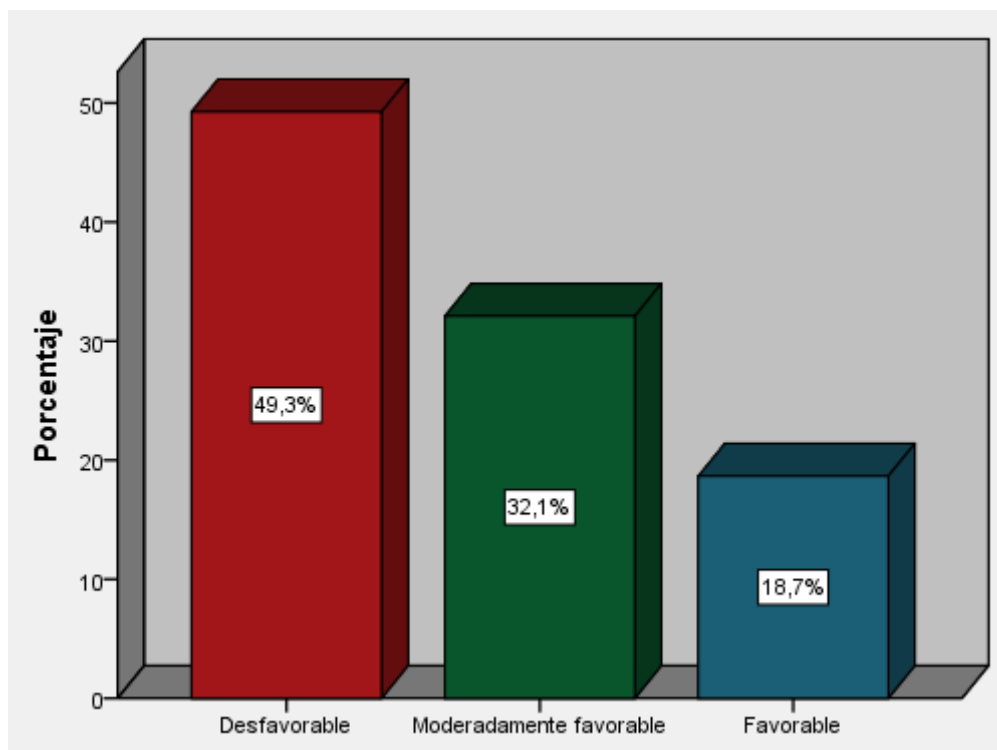


Figura 8. Niveles y porcentajes de la dimensión gestión electrónica

En los datos reflejados de la tabla 10 y figura 8, del total de encuestados el 49,3% ubica en un nivel desfavorable la dimensión gestión electrónica en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 32,1% está en un nivel moderadamente favorable y el 18,7% lo considera en un nivel favorable.

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes de la dimensión control de acceso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	66	49,3
	Moderadamente favorable	49	36,6
	Favorable	19	14,2

Total	134	100,0
-------	-----	-------

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

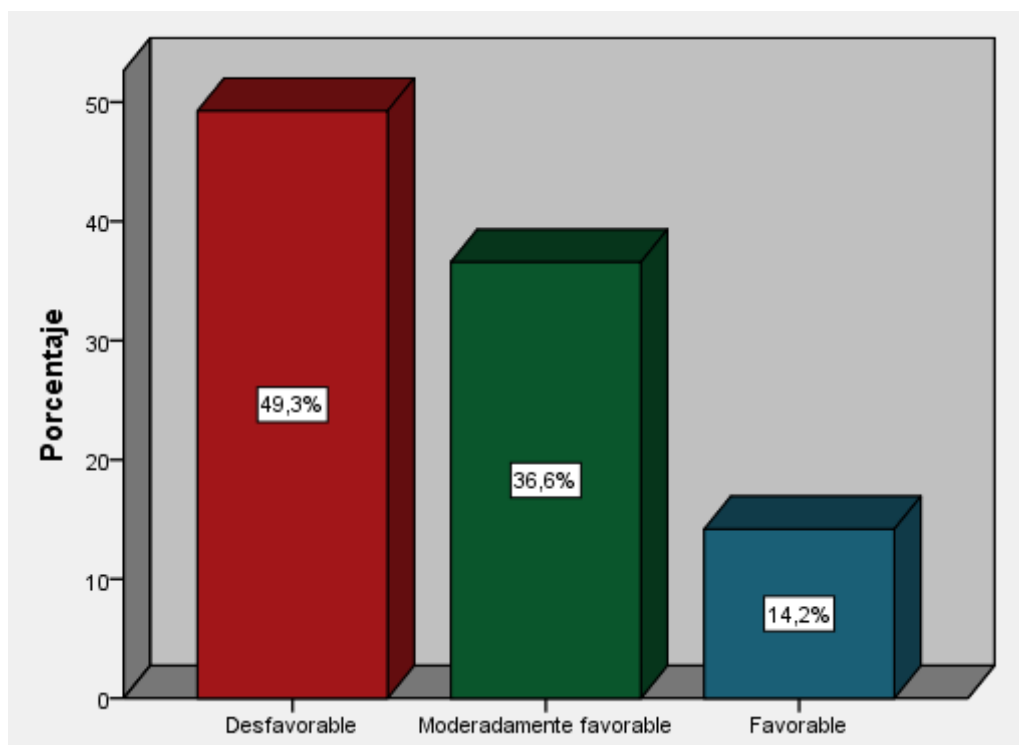


Figura 9. Niveles y porcentajes de la dimensión control de acceso

En los datos reflejados de la tabla 11 y figura 9, del total de encuestados el 49,3 % ubica en un nivel desfavorable la dimensión control de acceso en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 36,6% está en un nivel moderadamente favorable y el 14,2% lo considera en un nivel favorable.

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de la dimensión control físico y conservación general

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	82	61,2
	Moderadamente favorable	34	25,4
	Favorable	18	13,4

Total	134	100,0
-------	-----	-------

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

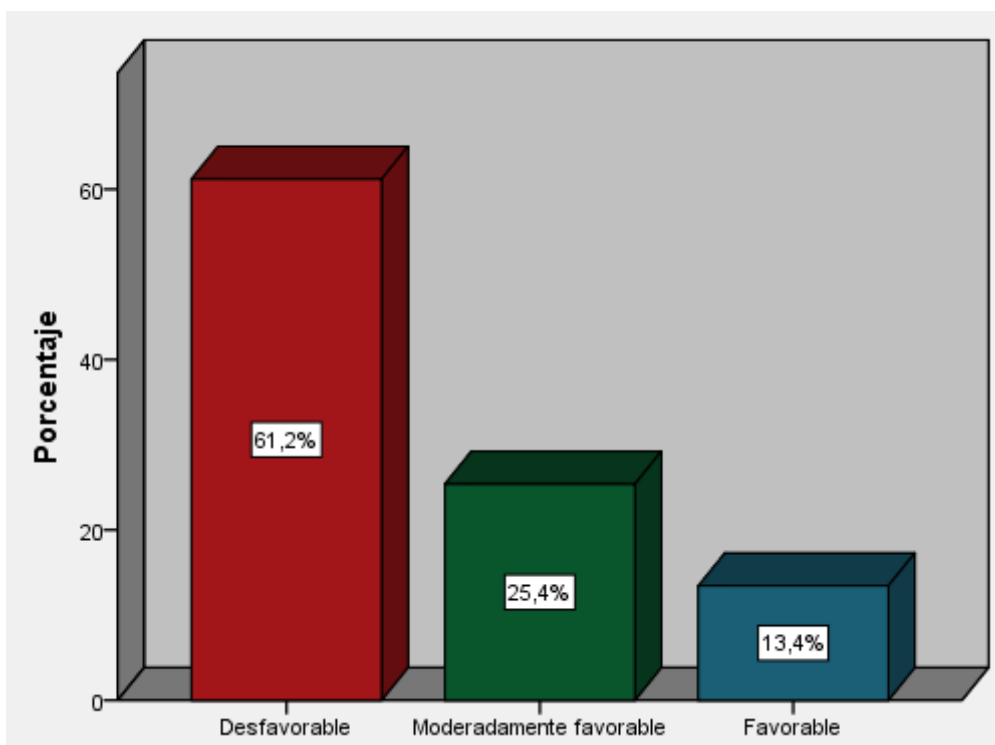


Figura 10. Niveles y porcentajes de la dimensión control físico y conservación general

En los datos reflejados de la tabla 12 y figura 10, del total de encuestados el 61,2% ubica en un nivel desfavorable la dimensión control físico y conservación general en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 25,4% está en un nivel moderadamente favorable y el 13,4% lo considera en un nivel favorable.

3.2. Variable calidad de atención al usuario

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	63	47,0

Regular	36	26,9
Buena	35	26,1
Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

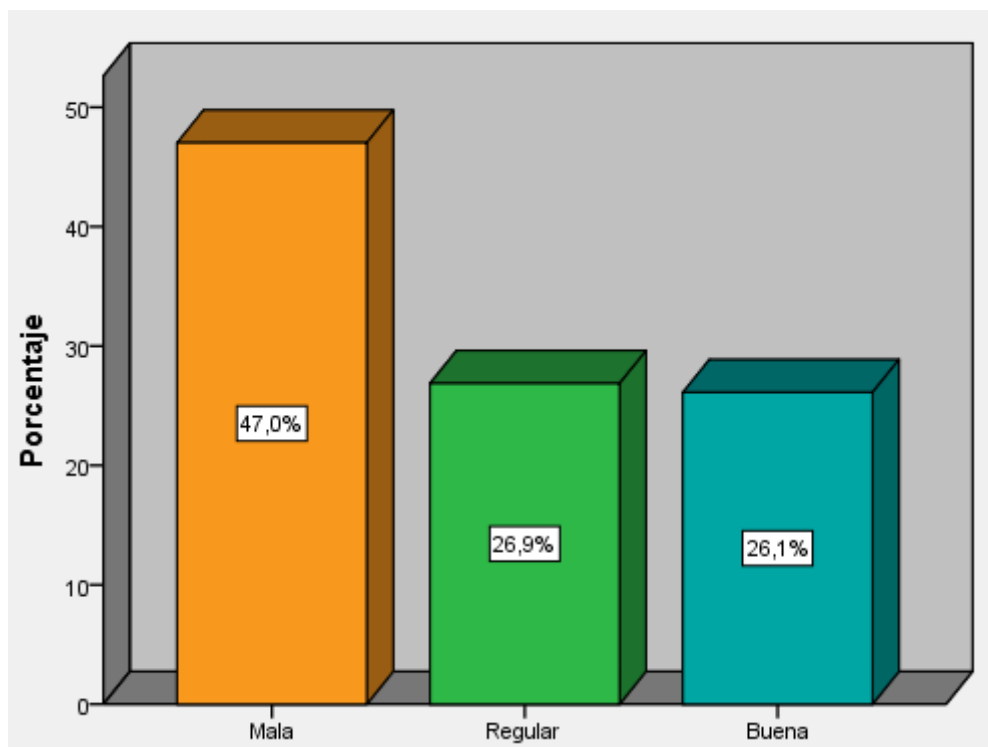


Figura 11. Niveles y porcentajes de la variable calidad de atención al usuario

En los datos reflejados de la tabla 13 y figura 11, del total de encuestados el 47% ubica en un nivel mala la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 26,9% lo considera en un nivel regular y el 26,1% lo considera en un nivel buena.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	54	40,3
	Regular	38	28,4

Buena	42	31,3
Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

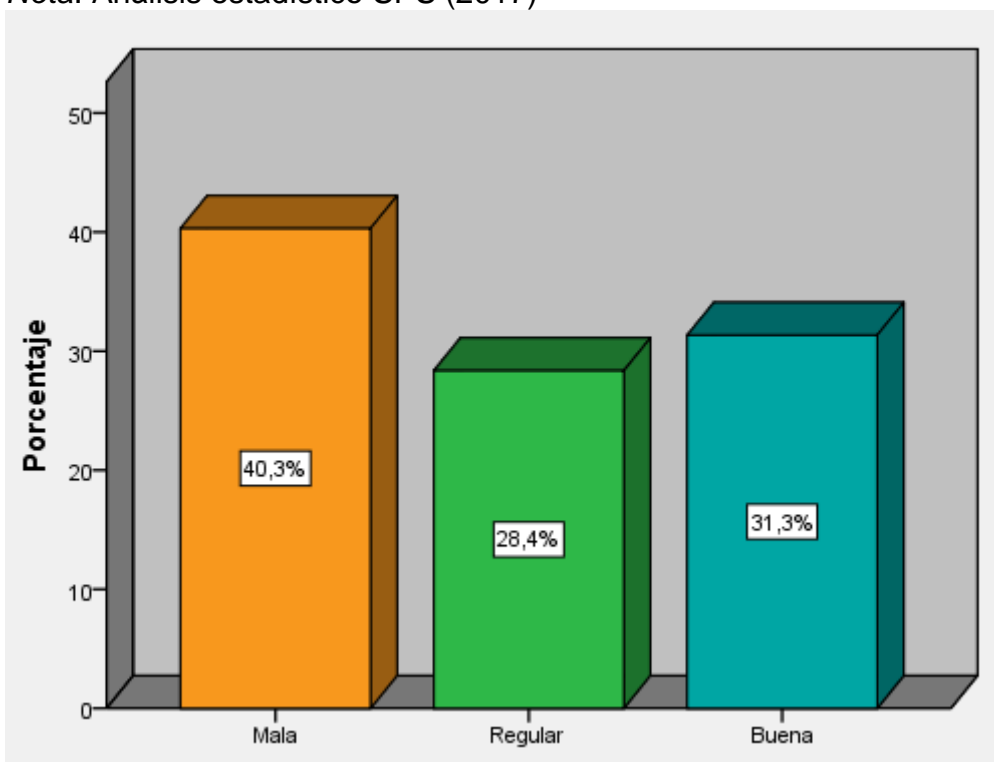


Figura 12. Niveles y porcentajes de la dimensión elementos tangibles

En los datos reflejados de la tabla 14 y figura 12, del total de encuestados el 40,3% ubica en un nivel mala la dimensión elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 28,4% lo considera en un nivel regular y el 31,3% lo considera en un nivel bueno.

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	64	47,8
	Regular	31	23,1

Buena	39	29,1
Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

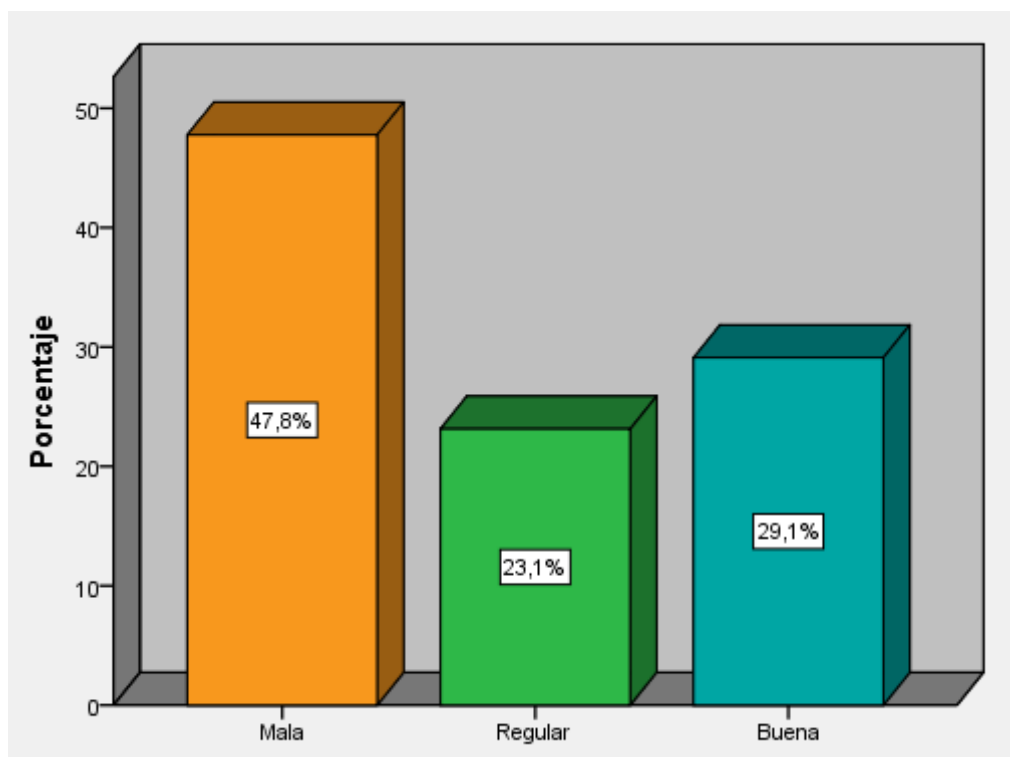


Figura 13. Niveles y porcentajes de la dimensión fiabilidad

En los datos reflejados de la tabla 15 y figura 13, del total de encuestados el 47,8% ubica en un nivel mala la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 23,1% lo considera en un nivel regular y el 29,1% lo considera en un nivel buena.

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	63	47,0

Regular	33	24,6
Buena	38	28,4
Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

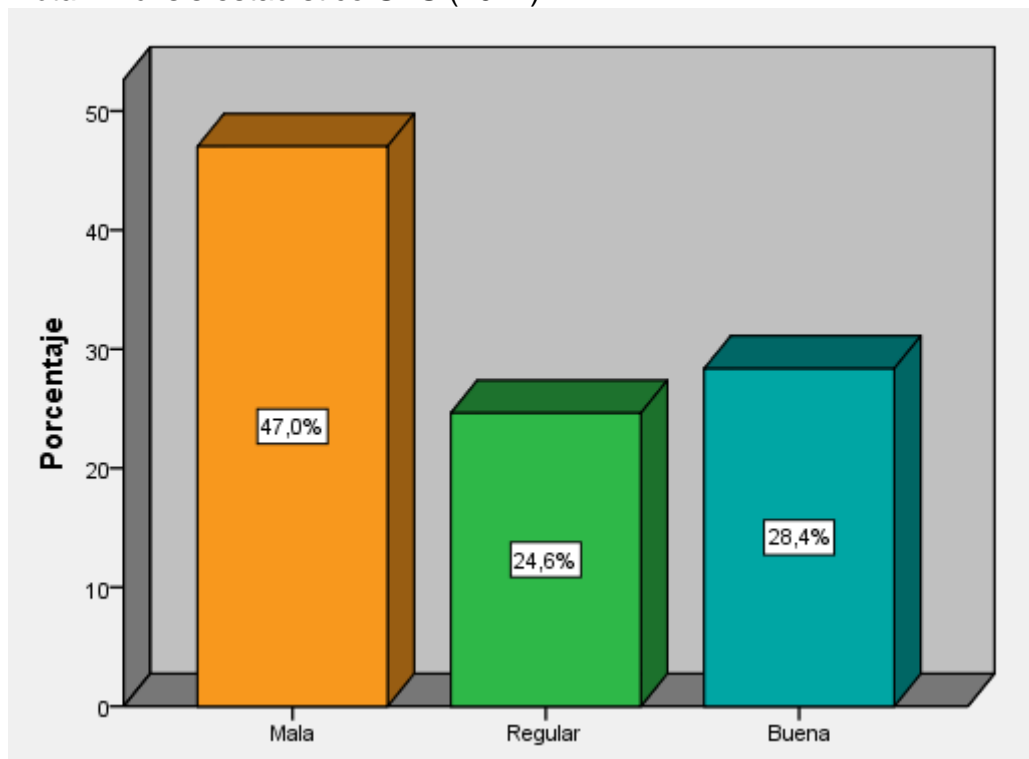


Figura 14. Niveles y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

En los datos reflejados de la tabla 16 y figura 14, del total de encuestados el 47% ubica en un nivel mala la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 24,6% lo considera en un nivel regular y el 28,4% lo considera en un nivel buena

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	58	43,3

Regular	43	32,1
Buena	33	24,6
Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

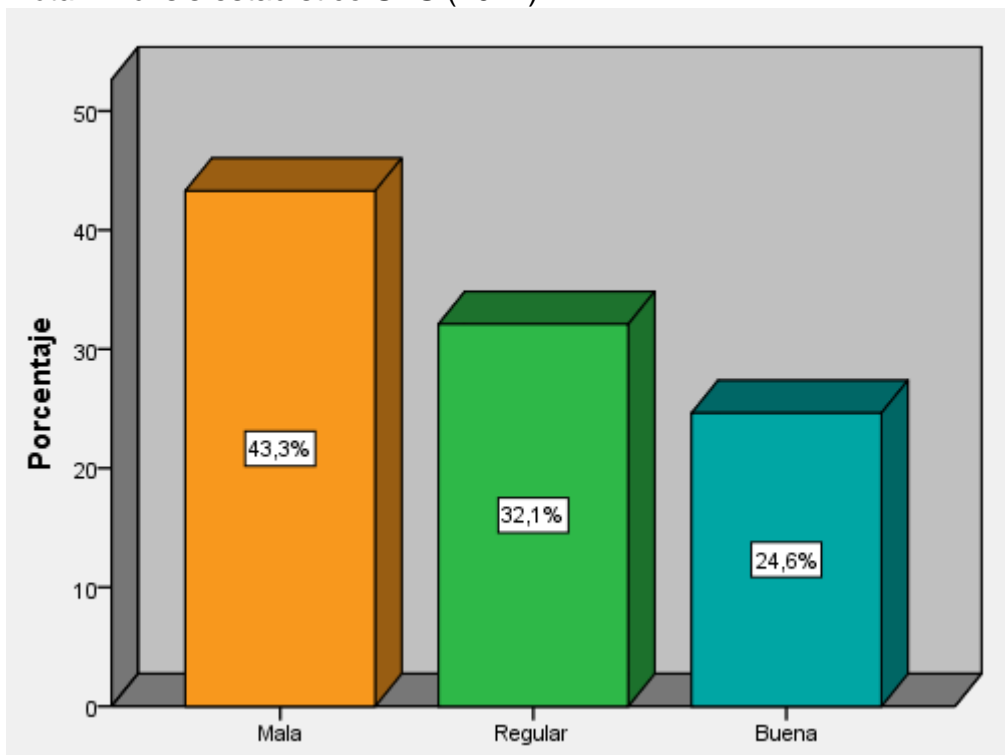


Figura 15. Niveles y porcentajes de la dimensión seguridad

En los datos reflejados de la tabla 17 y figura 15, del total de encuestados el 43,3% ubica en un nivel mala la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 32.1% lo considera en un nivel regular y el 24,6% lo considera en un nivel buena.

Tabla 18

Frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	Mala	54	40,3
	Regular	41	30,6
	Buena	39	29,1
	Total	134	100,0

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

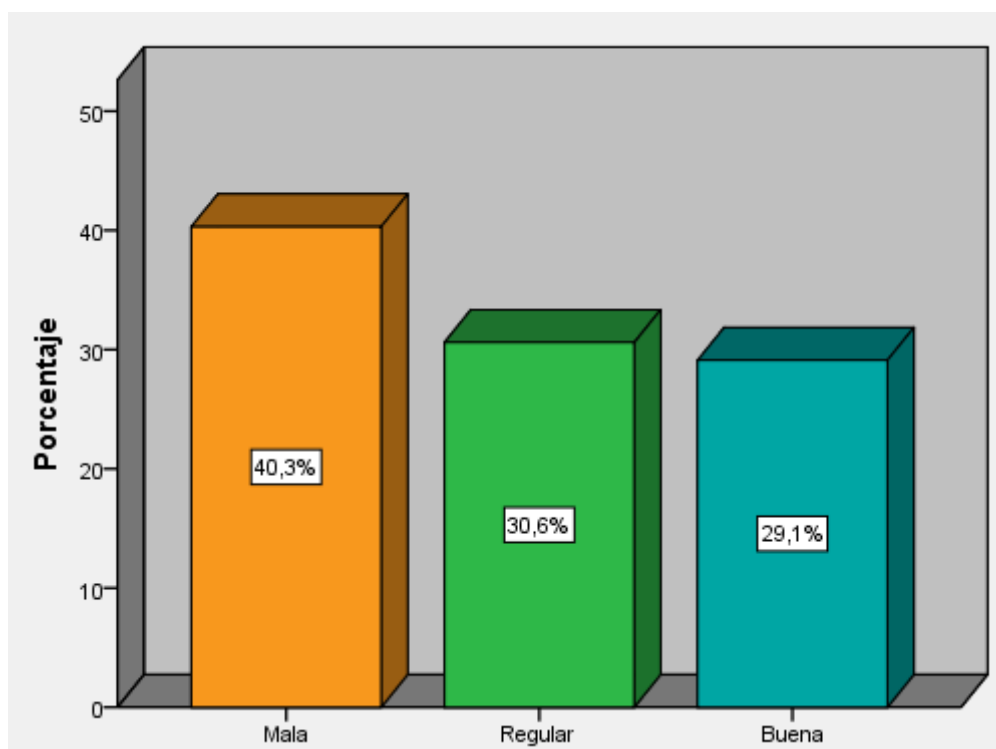


Figura 16. Niveles y porcentajes de la dimensión empatía

En los datos reflejados de la tabla 18 y figura 16, del total de encuestados el 40,3% ubica en un nivel mala la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana; mientras que el 30,6% lo considera en un nivel regular y el 29,1% lo considera en un nivel buena.

Tabla 19

Frecuencias y porcentajes de la gestión documental por UGEL

UGEL N°1	UGEL N°2	UGEL N°3	UGEL N°4	UGEL N°5	UGEL N°6	UGEL N°7
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	12	60	10	55.6	5	25	11	57.8	10	45.5	7	35	8	53.3
Moderadamente favorable	2	10	4	22.2	11	55	3	15.8	8	36.3	12	60	6	40
Favorable	6	30	4	22.2	4	20	5	26.4	4	18.2	1	5	1	6.7
Total	20	100	18	100	20	100	19	100	22	100	20	100	15	100

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

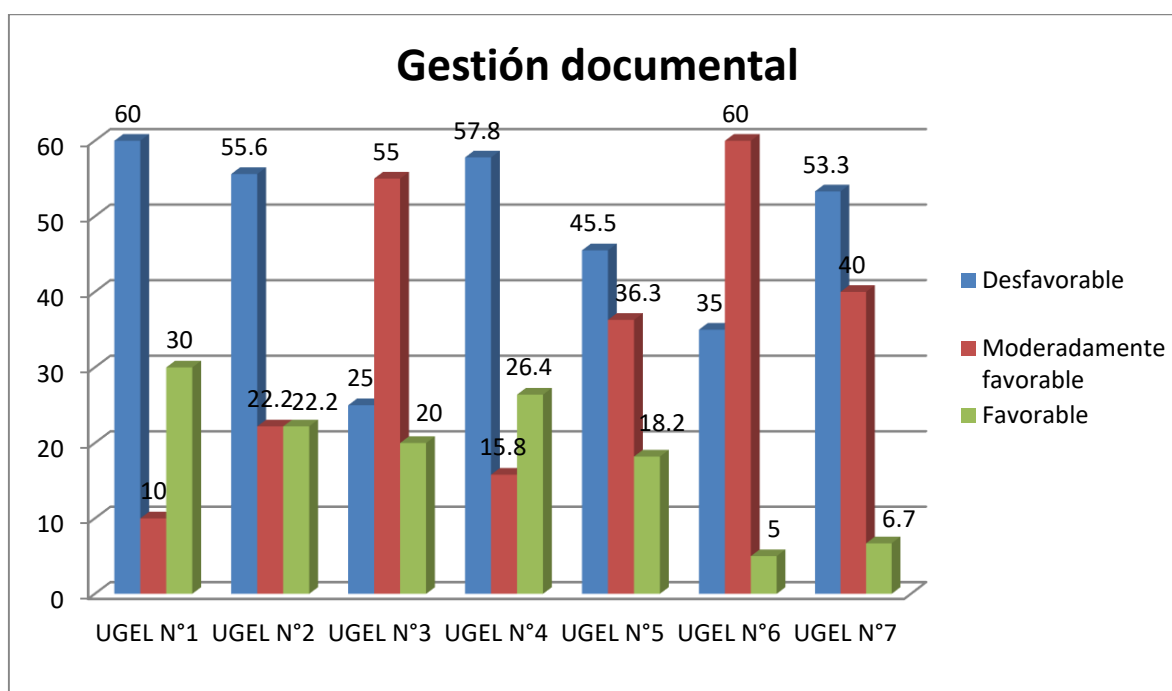


Figura 17. Niveles de la gestión documental por UGEL

Los datos de la tabla y figura respectiva permiten evidenciar que en cuanto a la gestión documental, en la UGEL 4 el nivel favorable tiene el porcentaje más alto (26.4%) lo que nos da un buen indicador; mientras que en la UGEL N° 2 fue la que obtuvo el porcentaje más alto (55.6%) en el nivel desfavorable

Tabla 20

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención por UGEL

	UGEL N°1		UGEL N°2		UGEL N°3		UGEL N°4		UGEL N°5		UGEL N°6		UGEL N°7	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	12	60	10	55.6	5	25	11	57.8	10	45.4	7	35	8	53.3
Regular	1	5	3	16.6	9	45	3	15.8	6	27.3	8	40	4	26.6
Buena	7	35	5	27.8	6	30	5	26.4	6	27.3	5	25	3	20.1
Total	20	100	18	100	20	100	19	100	22	100	20	100	15	100

Nota: Análisis estadístico SPS (2017)

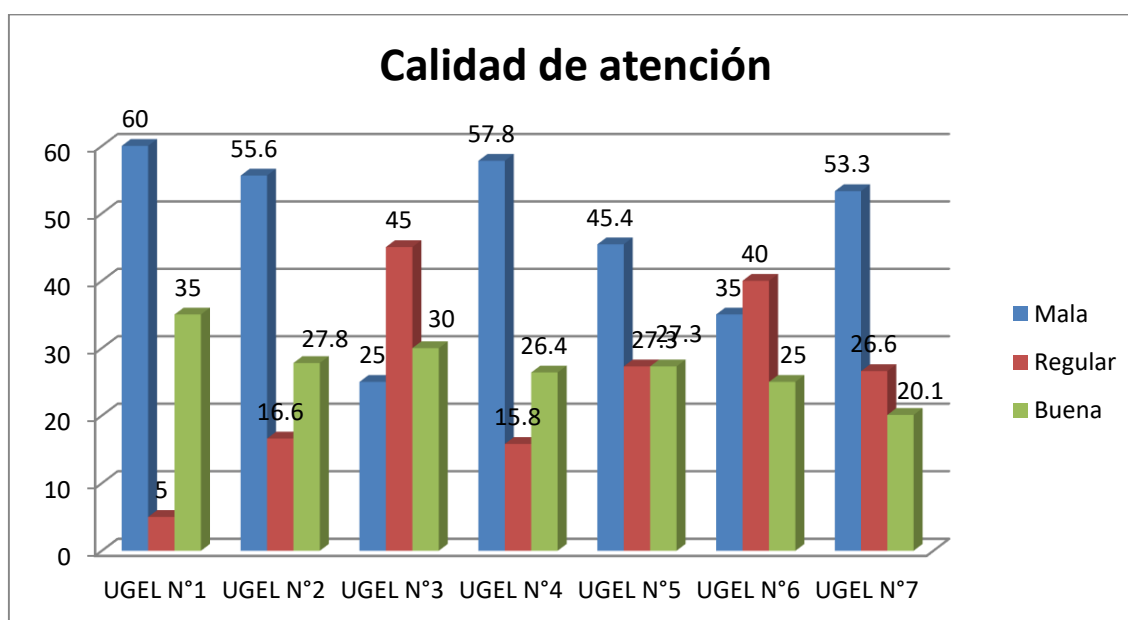


Figura 18. Niveles de la calidad de atención por UGEL

Los datos de la tabla y figura respectiva permiten evidenciar que en cuanto a la calidad de atención en la UGEL 2 el nivel buen tiene el porcentaje más alto (27.8%) lo que nos da un buen indicador; mientras que en la UGEL N° 4 fue la que obtuvo el porcentaje más alto (57.8%) en el nivel malo.

3.3. Prueba o contrastación de hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

H_a : Existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 21

Correlación y significación entre las variables gestión documental y calidad de atención al usuario

		Gestión documental	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión documental	1,000	,858*
		.	,000
	N	134	134
Calidad de atención	Calidad de atención	,858**	1,000
		,000	.
	N	134	134

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .858**, interpretándose como una correlación positiva muy alta entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles respecto en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

H_a: Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles respecto en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 22

Correlación y significación entre la gestión documental y los elementos tangibles

			Gestión documental	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	,746*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

En la tabla 20, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica primera: Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .746**, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

H_a: Existe relación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 23

Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad

		Gestión			
			documental	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión	documental	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	134	134
	Fiabilidad	documental	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	134	134

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica segunda: Existe relación entre la gestión documental y los fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .839**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

H_a : Existe relación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 24

Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta

		Gestión documental	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,859**
		N	134
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,859**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	134

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica tercera: Existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .859**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

H_a: Existe relación entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 25

Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión seguridad

		Gestión		
		documental	seguridad	
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica cuarta: Existe relación entre la gestión documental y la seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .856**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

H_a: Existe relación entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Correlación y significación entre la gestión documental y la dimensión empatía

			Gestión documental	Empatía
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Empatía	Coefficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica quinta: Existe relación entre la gestión documental y la empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .681**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

IV. Discusión

La presente investigación titulada Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se deduce lo siguiente:

Luego del procesamiento de la base de datos para determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se observó que en cuanto a la hipótesis general existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .858** y un $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por ello la presente investigación presenta semejanzas con la investigación de Molero, Panunzio, Cruz, et al. (2010) concluyeron que el análisis multifactorial demostró que el componente Gestión de Calidad, puede ser valorado por las dimensiones: Accesibilidad, Elementos tangibles, Capacidad de Respuesta, Competencias profesionales y Seguridad. Hubo diferencias altamente significativas ($p < 0,001$) entre los distintos grados de instrucción y la edad al calificar la gestión de calidad; y que los resultados permitirán establecer acciones tendentes a evaluar el grado de mejoramiento del servicio y las metas propuestas en pro de mejorar la calidad de atención, medidas que formarán parte de un programa de aseguramiento de la calidad conforme la normativa internacional. Coincidiendo además con Cavero y Aliaga (2013), cuyos resultados de la investigación nos han permitido conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los Cerits. La calidad percibida viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido. Se ha tomado como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el Minsa utiliza para evaluar el servicio brindado para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo, trabajo en general.

Los niveles bajos de la variable calidad de atención del usuario interno coincide con la investigación de Lascurain (2012) quien concluyó que los trabajadores no están capacitados, así mismo no se evidencian resultados favorables ya que no existe un compromiso con la empresa, por ello el autor recalca que es importante que cada trabajador conozca sus actividades y la realicen con eficacia y eficiencia de tal manera que se pueda brindar un servicio de calidad. Coincidiendo además con Arrué (2014) quien encontró que según los resultados encontrados los clientes perciben una baja satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida en un 62% lo cual no es suficiente para la empresa en la cual se realizó la investigación.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta la investigación de Font (2013) quien llegó a manifestar que la implementación del sistema regula el funcionamiento en los archivos de gestión lo cual necesita que generen cambios en el actuar de las personas para que de esta manera se dé un servicio más efectivo, que representaría una alternativa de solución a la variable gestión documental; así mismo, Ñahuirima Y (2015) concluyó que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, lo mismo fue señalado por Aguilar (2015) concluyó que la mayoría de pacientes están satisfechos y el nivel de la calidad de atención

Se observó que en cuanto a la primera hipótesis específica existe relación significativa entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de correlación de Rho de Spearman = .746** y un $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por ello la presente investigación toma en cuenta la definición de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) en la cual se considera a los elementos tangibles, la apariencia de las instalaciones físicas personales, materiales y de comunicación

Se observó que en cuanto a la segunda hipótesis específica existe relación significativa entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de

Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de correlación de Rho de Spearman = .839** y un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); por ello la presente investigación toma en cuenta la definición de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) en la cual se considera a la Fiabilidad Esta referida a la habilidad de la persona para realizar el servicio sin errores de forma fiable de manera que van cumpliendo los compromisos adquiridos.

Se observó que en cuanto a la tercera hipótesis específica existe relación significativa entre la gestión documental y la dimensión capacidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de correlación de Rho de Spearman = .859** y un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); por ello la presente investigación toma en cuenta la definición de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) en la cual se considera a la capacidad de respuesta a la rapidez con la cual se realiza el servicio a los usuarios respectivos. Es importante resaltar al respecto los resultados presentados por Del salto (2014) el cual obtuvo que el 92,1% considera estar satisfecho, además de concluir que a mayor indiferencia y descortesía tiene menor grado de satisfacción.

Para que la persona considere que el trámite que se realiza es en un tiempo adecuado es necesario emplear las tecnologías de hoy a ello la investigación de Cruz (2015) concluyó que el manejo de herramientas incide en el sistema de gestión documental afirmando que el uso de herramientas ofimáticas es fundamental para la empresa, que si no se conoce el archivo físico ello ocasiona retrasos en la atención de los usuarios, para Artica y Allpacca (2012) preciso que la sistematización de la gestión, la trazabilidad documentaria y la diversidad de sistemas informáticos influyen en la gestión de los macroprocesos, lo que no se da con la optimización de procedimientos.

Se observó que en cuanto a la cuarta hipótesis específica existe relación significativa entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de correlación de Rho de Spearman = $.856^{**}$ y un $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por ello la presente investigación toma en cuenta la definición de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) en la cual se considera a la seguridad aquello por lo cual hace referencia a los conocimientos que tienen las personas que brindan el servicio y de sus habilidades las cuales son percibidas por los usuarios, todo ello brinda confianza y seguridad al usuario

Se observó que en cuanto a la quinta hipótesis específica existe relación significativa entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.681^{**}$ y un $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por ello, la presente investigación toma en cuenta la definición de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) quien indica que está en función de la atención individualizada que se le da al usuario.

V. Conclusiones

Primera

En cuanto al objetivo general se determinó la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .858**, interpretándose como una correlación positiva muy alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Segunda

En cuanto al objetivo específico primero se determinó la gestión documental y los elementos tangibles al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .746**, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Tercera

En cuanto al objetivo específico segundo se determinó la gestión documental y los fiabilidad al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .839**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Cuarta

En cuanto al objetivo específico tercero se determinó la gestión documental y la capacidad de respuesta al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .859**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Quinta

En cuanto al objetivo específico cuarta se determinó la gestión documental y la seguridad al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .856**, interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula

Sexta

En cuanto al objetivo específico quinta se determinó la gestión documental y la empatía al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .681**, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a los directores de las UGEL de Lima Metropolitana programar capacitación de clasificación documental, descripción documental, valoración documental, gestión electrónica, control de acceso y control físico y conservación de los documentos; de tal manera que se ordene, registre, evalúe, se mejore la rapidez y almacenamiento de los documentos; debido a que está relacionado con la capacidad de atención del usuario interno (técnicos del área de archivo).

Segunda

Se recomienda a los directores de las UGEL de Lima Metropolitana mejorar los equipos y materiales de los ambientes en que laboran los técnicos del área de archivo; debido a los bajos niveles de percepción de elementos tangibles que se obtuvieron como resultados.

Tercera

Se recomienda a los directores de las UGEL de Lima Metropolitana capacitar en la efectividad del tiempo en la atención al usuario interno (los técnicos del área de archivo); debido a los bajos niveles de percepción de fiabilidad que se obtuvieron como resultados.

Cuarta

Se recomienda a los directores de las UGEL de Lima Metropolitana capacitar en la capacidad de respuesta de la atención al usuario interno (los técnicos del área de archivo); debido a los bajos niveles de percepción de rapidez que se obtuvieron como resultados.

Quinta

Se recomienda a los directores de las UGEL de Lima Metropolitana capacitar en la seguridad en la atención al usuario interno (los técnicos del área de archivo); debido a los bajos niveles de percepción de confianza que se obtuvieron como resultados.

Sexta

Se recomienda a los directores de las UGEL de Lima Metropolitana mejorar en la empatía en la atención al usuario interno (los técnicos del área de archivo); debido a los bajos niveles de percepción de comprensión que se obtuvieron como resultados.

VII. Referencias

- Arrue, J. (2014). *Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcertada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014* (Tesis maestría) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana
- Aguilar, F. (2015). *Satisfacción del usuario y su relación con la calidad de atención del hospital regional docente de Trujillo* (Tesis de maestría) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Artica, P y Allpacca, R. (2012). *El proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la superintendencia nacional de aduanas* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Ingeniería
- Amaya, S., Reyes, S. y Ramírez, A. (2008). *Guía metodológica para la organización valoración de archivos acumulados*. Universidad Nacional de Colombia
- Albarracin, R. (2013). *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Arteaga, I. (2016). *Gestión documental*. Recuperado de https://docs.google.com/document/d/1yiPEXujyWasm32Ov4Xsnqcg71l6MVxqoC4sG4bF1_k/edit
- Arevalo V. (2003). *Técnicas de archivo documental*. Buenos aires: Ediciones del sur
- Cruz, M. (2006). *La gestión de documentos en el estado Español: balance y perspectivas*. Madrid: Pirámide

- Cruz, J (2015). *El manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental en la empresa Parovpa exportaciones* (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Machala
- Casermeiro, M. (s/f). *La calidad en los servicios públicos*. Recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Cavero, A. y Aliaga, E (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>
- Campiño, I. (2010). *Sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey*. (Tesis doctoral) Universidad de Granada.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marco*. (Tesis de maestría, Universidad Rafael Saldivar)
- Del salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al instituto nacional Mejía* (tesis de maestría) Universidad central de Ecuador
- Dolores, M. (2013). *Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua (SIGDUNA)* (Tesis de maestría, Universidad Internacional de Andalucía, España).
- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion*. *Innovar*, 64-80.
- Fernández, M. y Ponjuán, G. (2008). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma

Ferriol, M Pedierro, O Mesa, M y Maza, M. (2008). *Manual de procedimientos para el tratamiento documental*. Archivo nacional de la república de Cuba

Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. (Tesis doctoral, Universidad de Granada, España)

García y Martín (2008). *La gestión electrónica de documentos*.

Guerrero, H Lasso, L y Legarda, P (2015). *Identificación de vulnerabilidades de seguridad en el control de acceso al sistema de gestión documental de la empresa INGELS S.A.S Universidad UNAD*.

Hernández, R., Fernández C. y Batista P. (2010). (5ª ed.). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw – Hill

Iberico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de tramite documentario utilizando firma digital en el proyecto especial alto Mayo- Moyobamba* (tesis licenciatura, Universidad Nacional de San Martín, Perú).

Lascurain, A. (2012). *La calidad de servicio en una empresa de México*. (Tesis de Maestría, Universidad de México).

Liberato, A. y Marcial, N. (2014). *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y lista de publicaciones para el proyecto Procal – Proser* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú).

Llovera, A. (2007). *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del Hospital Universitario de Coro*. (Universidad Católica Andrés Bello).

Martínez, L. (2,007). *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente, Documento*, Universidad de la habana, Recuperado de <http://www.eumed.net/ciel>

Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. España: Murcia.*

Molero, R., Panunzio, A., Cruz, E., (2010). *Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo – Venezuela.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796012>

Ñahuirima, Y (2015). *Calidad de servicio y satisfacción en el distrito de Andahuaylas.* (Tesis de grado) Universidad Nacional José María Arguedas.

Rodríguez, A. (2016). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el centro médico obstétrico “luz” del distrito de independencia: 2016* (Tesis de maestría, Universidad alas peruanas).

Russo, E. (2009). *La gestión documental.* España: UOC

Rubier, D. (2011). *Evolución histórica de la clasificación documental.* Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EvolucionHistoricaDeLaClasificacionDocumental-5704476.pdf>

Sánchez, A. (2011). *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial* (Tesis de maestría, Universidad central de Venezuela).

Sierra, R. (2008). *Técnicas de Investigación Social.* Madrid: Ed. Thomson

- Tacón, J. (2010). *Los desastres en archivos y bibliotecas: causas y efectos de protección y recuperación*. Universidad Complutense de Madrid
- Quito, E. (2015). *Implementación Web de un sistema de gestión de documentos , consolidado de intranet basadas en las normas ISO 22000:2005, para la empresa Clave S.A* Universidad de Guayaquil.
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sabitarios*. España: Diaz de Santos S.A.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Understanding Customer Expectations of Service*. Recuperado de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Artículo científico



Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las
UGEL de Lima Metropolitana, 2017

Br. Evelyn Jeannette Lunasco Delgado

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general el determinar la relación entre la gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; siendo de diseño no experimental, correlacional; la población estuvo conformada por 135 técnicos; el resultado indicó que: existe relación existe entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .784**, interpretándose como una correlación positiva muy alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: Gestión documental, calidad de servicio, técnicos

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between document management and user service quality in the UGELs of Lima Metropolitana, 2017; being non-experimental, correlational design; the population was conformed by 135 technicians; the result indicated that: there is a relationship between document management and user service quality in the seven UGELs of Metropolitan Lima, 2017; we obtained a correlation coefficient of Spearman's Rho = .784 **, interpreted as a very high positive correlation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rejecting the null hypothesis.

Key words: Document management, quality of service, technicians

Introducción

Es importante contar con un sistema de gestión documental que sirva como un punto importante en una organización; considerando que como organización de hoy se trabaja con una gran cantidad de documentación la cual hay que almacenar para encontrarlo en el momento que lo necesitemos cuando tenemos que brindar una información respectiva aun usuario.

Toda organización quiere ser competitiva en el cual brinden un servicio que cubra las expectativas de los usuarios, por ello, Sánchez (2011) sostuvo que “la gestión de la calidad ha sido uno de los elementos tomados en cuenta por las organizaciones a nivel mundial, a fin de mejorar e innovar en las actividades que realizan” (p.10).

La gestión de la UGEL 04, como toda institución se refleja en los documentos que custodia en su archivo, sin embargo, hasta antes del año 2014 no existía un Archivo como tal, fueron muchos años desde su creación como entidad, en el año 1987, que los documentos de gestión no recibían el tratamiento necesario, ni el proceso de archivamiento respectivo. Año tras año la documentación que emitía cada área, equipo u oficina permanecían en dichas oficinas, sin el debido proceso de organización respectivo o en su defecto, a falta de espacio, eran almacenados en ambientes, no obstante, éste problema no sólo lo tenía la UGEL 04, sino también, todas las Unidades de Gestión Educativa de Lima Metropolitana, que son siete (7), esto conllevaba a la dilatación de los procedimientos administrativos y por ende a la demora de los trámites que finalmente acarrearán en el malestar del usuario.

Antecedentes del problema

Como investigación internacional, en Ecuador, Font (2013) realizó su investigación sobre *“la implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba”*, llegó a evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que es necesario reglamentar la organización llegando a concluir que la implementación del sistema regula el funcionamiento en los archivos de gestión lo cual necesita que generen cambios en el actuar de las personas para que de esta manera se dé un servicio más efectivo.

Como investigación nacional, Artica y Allpacca (2012) en su tesis sobre *“el proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la superintendencia nacional de aduanas”*, concluyó que el proceso de gestión documentaria influye en la gestión de los macroprocesos de negocios de la Sunat, además de precisar que la sistematización de la gestión, la trazabilidad documentaria y la diversidad de sistemas informáticos influyen en la gestión de los macroprocesos, lo que no se da con la optimización de procedimientos.

La gestión documental es considerada como el conjunto de tareas y procedimientos los cuales están destinados a lograr una mayor economía en lo referente a la explotación de documentos por parte de la organización. (Cruz, 2006, p.17).

La gestión documental permite “coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”, (Ruso, 2009, p.10)

El término calidad se ha extendido hoy en día a muchos ámbitos incluso en las organizaciones públicas. El término calidad permite dar el valor a la opinión del

usuario ante un servicio o producto recibido que espera recibirlo a un costo accesible

La norma ISO 9000: "Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Donabedian (1980) definió que la calidad de atención debe brindar el bienestar que el usuario requiere respecto al servicio brindado.

Un servicio público es una actividad que corresponde al estado la cual está reglamentado por disposiciones legales vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua las necesidades de carácter colectivo la cual se da por medio de la administración pública; es necesario que se tome en cuenta que el servidor público debe ser agradable, amable, honesto y respetuosos, son ellos los encargados de brindar la información a los usuarios todo ello dependerá de la calidad de servicio que percibirá el usuario

Problema

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana?, así mismo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión documental y los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en las UGEL de Lima Metropolitana?

Objetivo

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana.

Método

El diseño utilizado fue no experimental, tipo de estudio básico, la población estuvo conformada por 135 técnicos. Ficha técnica del cuestionario sobre la gestión documental, administración individual con una duración aproximada de 20 minutos y la estructura está constituida por 30 ítems.

Ficha técnica del cuestionario sobre la calidad de atención : autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry, administración individual con una duración aproximada de 20 minutos y la estructura está constituida por 30 ítems, la validez de ambos instrumentos se dio mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó

una prueba piloto y usando el estadístico de Alpha de Cronbach se obtuvo que para la variable gestión documental fue de ,832 y para el cuestionario sobre la calidad de servicio fue de ,707. Los resultados de la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas se presentan redactados, se utilizó en cada caso la prueba estadística Rho de Spemann para medir la correlación entre variable. Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica.

Resultados

Se pudo apreciar que, como muestran las tablas en la variable gestión documental el 34,3% opina que es medianamente favorable y en cuanto a la variable calidad de servicio el 24,6% lo considero en un nivel regulara

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	27	20,1
	Moderadamente favorable	46	34,3
	Favorable	61	45,5
	Total	134	100,0

Fuente: Análisis estadístico SPS (2017)

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	27	20,1
	Regular	33	24,6
	Buena	74	55,2
	Total	134	100,0

Fuente: Análisis estadístico SPS (2017)

Los resultados inferenciales indicaron que obteniéndose como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.784^{**}$, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017

Tabla 3

Correlación y significación entre las variables gestión documental y calidad de atención al usuario

		Gestión documental	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,784**
		N	,000
Calidad de atención	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	134
		Sig. (bilateral)	,784**
		N	,000
			134

Discusión

Luego del procesamiento de la base de datos para determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se observó que en cuanto a la hipótesis general existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.784^{**}$ y un $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por ello la presente investigación presenta semejanzas con la investigación de Molero, Panunzio, Cruz, et al. (2010) concluyeron que el análisis multifactorial demostró que el componente Gestión de Calidad, puede ser valorado por las dimensiones: Accesibilidad, Elementos tangibles, Capacidad de Respuesta, Competencias profesionales y Seguridad. Hubo diferencias altamente significativas ($p < 0,001$) entre los distintos grados de instrucción y la edad al calificar la gestión de calidad; y que los resultados permitirán establecer acciones tendentes a evaluar el grado de mejoramiento del servicio y las metas propuestas en pro de mejorar la calidad de atención, medidas que formarán parte de un programa de aseguramiento de la calidad conforme la normativa internacional. Coincidiendo además con Cavero y Aliaga (2013), cuyos resultados de la investigación nos han permitido conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los Cerits. La calidad

percibida viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido. Se ha tomado como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el Minsa utiliza para evaluar el servicio brindado para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general.

Los niveles bajos de la variable calidad de atención del usuario interno coincide con la investigación de Lascurain (2012) quien concluyó que los trabajadores no están capacitados, así mismo no se evidencian resultados favorables ya que no existe un compromiso con la empresa, por ello el autor recalca que es importante que cada trabajador conozca sus actividades y la realicen con eficacia y eficiencia de tal manera que se pueda brindar un servicio de calidad. Coincidiendo además con Arrué (2014) quien encontró que según los resultados encontrados los clientes perciben una baja satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida en un 62% lo cual no es suficiente para la empresa en la cual se realizó la investigación.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta la investigación de Font (2013) quien llegó a manifestar que la implementación del sistema regula el funcionamiento en los archivos de gestión lo cual necesita que generen cambios en el actuar de las personas para que de esta manera se dé un servicio más efectivo, que representaría una alternativa de solución a la variable gestión documental; así mismo, Nahuirima Y (2015) concluyó que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, lo mismo fue señalado por Aguilar (2015) concluyó que la mayoría de pacientes están satisfechos y el nivel de la calidad de atención

Conclusión

En relación al objetivo general, se evidenció que existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.784^{**}$, interpretándose como una correlación positiva muy alta entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

A su vez se determinó la relación entre la gestión documental y los elementos tangibles al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.585^{**}$, se determinó la gestión documental y la fiabilidad al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.715^{**}$, se determinó la gestión documental y la capacidad de respuesta al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de

Rho de Spearman = .746**, se determinó la gestión documental y la seguridad al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .744**, se determinó la gestión documental y la empatía al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .567**,

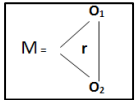
Referencias

- Artica P y Allpacca R (2012) *El proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la superintendencia nacional de aduanas* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Ingeniería
- Arrue, J. (2014). *Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcertada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014* (Tesis maestría) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana
- Cruz, M. (2006). *La gestión de documentos en el estado Español: balance y perspectivas*. Madrid: Pirámide
- Cruz J (2015) *El manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental en la empresa Parovpa exportaciones* (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Machala
- Cavero, A. y Aliaga, E (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>
- Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. (Tesis doctoral, Universidad de Granada, España)
- Lascurain, A. (2012). *La calidad de servicio en una empresa de México*. (Tesis de Maestría, Universidad de México).
- Molero, R., Panunzio, A., Cruz, E., et al. (2010). *Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo – Venezuela*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796012>
- Russo, E. (2009). *La gestión documental*. España: UOC
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Understanding Customer Expectations of Service*. Recuperado de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Anexo 2: Matriz de consistencia
Gestión documentaria y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES																																							
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Objetivos específicos: Objetivos específicos Determinar la relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documentaria y la</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la dimensión fiabilidad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la dimensión capacidad de respuesta en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la dimensión seguridad en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017</p>	<p>Variable 1: Gestión documental</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">DIMENSIONES</th> <th style="text-align: center;">INDICADORES</th> <th style="text-align: center;">ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Clasificación documental</td> <td style="text-align: center;">- Orden</td> <td style="text-align: center;">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Descripción documental</td> <td style="text-align: center;">- Registros descriptivos</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valoración documental</td> <td style="text-align: center;">-Evaluación</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión electrónica</td> <td style="text-align: center;">-Tecnología -Seguimiento</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control de acceso</td> <td style="text-align: center;">-Rapidez</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control físico y conservación</td> <td style="text-align: center;">- Almacenamiento</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">DIMENSIONES</th> <th style="text-align: center;">INDICADORES</th> <th style="text-align: center;">ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> <td style="text-align: center;">- Equipos</td> <td style="text-align: center;">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> <td style="text-align: center;">- Tiempo</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> <td style="text-align: center;">- Rapidez</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> <td style="text-align: center;">- Confianza</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> <td style="text-align: center;">- Comprensión</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	Clasificación documental	- Orden	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Descripción documental	- Registros descriptivos		Valoración documental	-Evaluación		Gestión electrónica	-Tecnología -Seguimiento		Control de acceso	-Rapidez		Control físico y conservación	- Almacenamiento		DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	Elementos tangibles	- Equipos	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Fiabilidad	- Tiempo		Capacidad de respuesta	- Rapidez		Seguridad	- Confianza		Empatía	- Comprensión	
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS																																								
Clasificación documental	- Orden	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																																								
Descripción documental	- Registros descriptivos																																									
Valoración documental	-Evaluación																																									
Gestión electrónica	-Tecnología -Seguimiento																																									
Control de acceso	-Rapidez																																									
Control físico y conservación	- Almacenamiento																																									
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS																																								
Elementos tangibles	- Equipos	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																																								
Fiabilidad	- Tiempo																																									
Capacidad de respuesta	- Rapidez																																									
Seguridad	- Confianza																																									
Empatía	- Comprensión																																									

	dimensión empatía en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017		
--	---	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básica Descriptiva Correlación</p> <p>DISEÑO: No experimental Transversal</p>  <p>En el esquema: M = Muestra de la investigación O1 = Observación de la variable gestión documental O2 = Observación de la variable calidad de atención r = Correlación entre las variables.</p>	<p>POBLACIÓN: En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población “es el conjunto de elementos o sujetos con características similares dentro de un contexto que presenta una situación problemática” (p. 457). En este caso se toma como población a los técnicos del área de archivo que laboran en las UGEL.</p> <p>N = 210 técnicos</p> <p>MUESTRA: n = 134</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p>	<p>Variable 1: Gestión documental</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2017 Monitoreo: Validación por juicio de expertos. Ámbito: Técnicos del área de archivos Forma de administración: Individual.</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2017 Monitoreo: Validación por juicio de expertos. Ámbito: Técnicos del área de archivos Forma de administración: Individual.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencias y porcentajes Gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Confiabilidad: Alfa de Cronbach.</p> <p>Prueba de hipótesis: Estadístico Rho de Spearman</p>

--	--	--	--

Anexo 3; Instrumento de la variable 1

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTION DOCUMENTAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Clasificación documental	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.-Realiza ordenamiento de los documentos					
2.- Realiza una clasificación de los documentos					
3.- Realiza una clasificación siguiendo un orden					
4.- Se organiza para ubicar los archivos					
5.-Los documentos que usted archiva tienen formatos similares					
6.-Considera que es necesario contar con un cuadro de clasificación de los documentos que se reciben					
Descripción documental					
7.- Se realiza un registro de los archivos					
8.- Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación					
9.-Se tiene una pequeña descripción por carpetas					
10.-Se codifica la documentación recepcionada					
11.-Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria					
Valoración documental					
12.-Se cuenta con un centro de información					
13.- Se custodian los documentos					
14.- Se realiza una evaluación periódica de los archivos existente					
15.-Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación					

16.-Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso					
Gestión electrónica de documentos					
17.-Los documentos se reciben en un tiempo aproximado					
18.-Se hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación					
19.-Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas					
20.-Cuenta con una base de datos para la organización de la información					
21.- Existe un control de la ruta del documento en el sistema					
Control de acceso					
22.-Consideras que se facilita el acceso a la documentación					
23.-Se tienen un acceso a los archivos de manera eficaz					
24.- Se tiene herramientas para lograr este acceso rápido a las documentaciones					
25.- Cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos					
26.-El acceso a los documentos no se encuentran normados y todos son factibles de consulta					
Control físico y conservación					
27.-Se realiza una evaluación cada cinco años sobre los documentos existentes					
28.-Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento					
29.-Se plantean estrategias para la conservación de los mismos					
30.-Realiza un registro de entrada y salida de documentaciones					
31.-Cuenta con estantes adecuado para la conservación de los documentos					
32.-Cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos					

Anexo 4: Instrumento de la variable 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos					
2	Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación					
3	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios					
4	Los elementos materiales son los adecuados y necesarios					
5	Se cuenta con una buena ventilación e iluminación en el área destinada					
6	Existe una orden y presentación adecuada del área de archivos					
	FIABILIDAD					
7	Se brinda la información necesaria al usuario					
8	El personal está atento a las necesidades de los usuarios					
9	Se cuenta con personal capacitado					
10	Cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple					
11	Cuando el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo					
12	Considera que se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
13	El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido					
14	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema					
15	Se brinda respuestas a las quejas o reclamos presentados					

16	Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado					
17	Considera que el tiempo no le es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área					
18	Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida					
	SEGURIDAD					
19	El personal está capacitado para brindar soluciones oportunas					
20	Se brinda respuestas a las dudas de los usuarios					
21	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida					
22	Considera que su comportamiento inspira confianza y seguridad en el usuario					
23	Existe igualdad en su trato al usuario					
24	Tiene un conocimiento suficiente para resolver todas las dudas presentadas					
	EMPATÍA					
25	El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos					
26	Considera que brinda un trato personalizado					
27	Se da a la atención necesaria a las necesidades de los usuarios					
28	Los horarios de atención son los convenientes para los usuarios					
29	El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos					
30	Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área					

Anexo 5: Base de datos de la variable 1

	1	2	3	4	5	6	d1	7	8	9	10	11	d2	12	13	14	15	16	d3	17	18	19	20	21	d4	22	23	24	25	26	d5	27	28	29	30	31	32	d6	
1	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	35
2	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	4	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	4	26	134
3	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	37
4	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	3	23	121
5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	2	8	1	1	1	1	1	2	7	37
6	4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	2	3	1	3	4	13	1	3	1	3	3	3	14	98
7	3	2	3	2	2	4	16	5	3	3	3	4	18	3	4	2	3	4	16	3	3	3	3	4	16	4	5	5	2	3	19	4	4	5	4	5	3	25	110
8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	6	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	2	9	43
9	1	2	3	1	1	2	10	2	2	2	3	1	10	3	2	1	1	3	10	1	3	2	1	2	9	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	2	10	56
10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	32
11	2	1	1	1	2	1	8	2	1	1	1	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	2	8	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	1	1	8	45
12	4	2	2	2	1	2	13	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	4	1	2	1	9	2	1	2	1	2	8	1	2	4	1	1	1	10	55
13	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	1	7	2	1	2	1	2	1	9	44
14	2	1	1	1	2	1	8	3	1	3	1	3	11	1	1	1	1	2	6	2	3	3	2	1	11	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	2	10	52
15	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	4	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	4	26	134
16	1	2	1	2	1	1	8	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	2	1	9	45
17	5	5	5	4	3	5	27	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	3	4	4	21	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	4	22	126
18	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	3	23	121
19	1	1	2	1	2	1	8	2	1	2	1	2	8	1	2	2	2	2	9	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	1	9	3	1	2	1	2	1	10	55
20	5	5	3	3	4	5	25	5	5	4	3	3	20	4	5	3	4	4	20	3	5	3	5	5	21	5	3	3	4	4	19	5	5	5	5	3	3	26	131
21	3	2	1	2	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	9	41

22	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	2	9	46
23	3	2	2	1	2	2	12	2	2	2	2	1	9	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	2	1	10	57	
24	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	32	
25	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	2	1	1	2	2	8	2	1	2	2	1	8	2	1	1	2	1	2	9	47
26	3	4	2	3	4	3	19	3	4	2	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	3	12	3	3	2	2	2	14	88	
27	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	3	3	20	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	4	3	18	118
28	5	5	5	5	3	5	28	5	1	2	1	2	11	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	2	4	1	3	3	14	75
29	4	4	4	4	3	4	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	3	23	130
30	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	1	9	43
31	4	3	4	4	5	4	24	5	1	2	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	1	9	62
32	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	2	5	2	5	18	2	5	2	4	2	15	4	5	2	4	2	4	21	133
33	3	4	4	4	4	3	22	3	4	4	3	3	17	3	3	3	2	1	12	2	1	2	1	3	9	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	1	9	76
34	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	3	3	20	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	4	3	18	118
35	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	2	9	43
36	2	3	2	2	3	2	14	3	2	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	66
37	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	1	1	9	46
38	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	2	2	14	81
39	2	3	2	3	2	5	17	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	2	13	3	1	3	3	3	13	1	3	3	2	3	12	3	3	2	3	3	3	17	85
40	4	4	3	4	4	5	24	5	2	5	2	5	19	2	5	5	2	2	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	4	28	136
41	1	1	1	2	1	2	8	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	6	38
42	4	4	3	4	4	5	24	5	5	3	5	3	21	5	3	5	3	3	19	5	3	5	3	3	19	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	4	4	28	134
43	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	20	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	4	3	22	111
44	5	5	5	4	5	4	28	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	5	5	3	4	5	22	4	3	3	4	3	17	4	2	2	4	2	2	16	115
45	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	20	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	3	21	110
46	5	5	5	4	4	5	28	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	5	5	3	4	5	22	4	3	3	4	3	17	4	2	2	4	2	2	16	116

47	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	3	22	118
48	5	5	5	5	4	4	28	5	3	3	5	2	18	3	4	2	2	2	13	4	4	3	4	5	20	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	3	3	19	115
49	3	2	2	3	1	1	12	3	2	2	2	1	10	3	2	1	1	2	9	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	3	11	3	1	2	2	3	2	13	66
50	1	2	1	1	2	2	9	1	2	2	2	1	8	1	2	1	3	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	3	2	10	2	1	2	3	2	2	12	57
51	1	2	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	1	3	2	2	9	1	2	2	1	2	8	1	2	2	1	2	2	10	52
52	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	20	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	3	21	110
53	5	5	5	4	4	5	28	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	5	5	3	4	5	22	4	3	3	4	3	17	4	2	2	4	2	2	16	116
54	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	3	22	118
55	5	5	5	5	4	4	28	5	3	3	5	2	18	3	4	2	2	2	13	4	4	3	4	5	20	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	3	3	19	115
56	2	2	1	2	2	3	12	3	2	2	2	1	10	2	4	3	3	2	14	2	3	1	2	2	10	2	1	2	2	3	10	3	2	2	2	3	2	14	70
57	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	3	14	3	2	4	3	3	15	3	3	2	2	3	13	2	2	3	4	3	2	16	84
58	4	3	1	2	3	2	15	3	1	3	1	5	13	2	1	3	2	5	13	1	5	2	3	4	15	5	3	4	3	2	17	5	3	2	3	4	2	19	92
59	2	3	3	4	2	3	17	2	2	3	3	4	14	2	3	4	3	2	14	2	3	2	4	2	13	2	2	3	4	3	14	2	2	3	2	4	3	16	88
60	3	2	3	1	1	2	12	2	3	1	1	2	9	2	3	1	1	3	10	3	3	1	1	3	11	1	3	2	2	2	10	2	3	1	3	2	3	14	66
61	2	2	2	1	3	2	12	2	2	2	2	1	9	1	2	3	2	1	9	2	1	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	2	2	10	56
62	2	1	1	2	2	2	10	2	4	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	1	3	2	2	2	2	12	58
63	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	2	10	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	2	2	11	55
64	2	2	1	1	3	2	11	2	1	2	1	1	7	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	2	9	49
65	2	1	2	2	2	2	11	1	2	2	3	2	10	1	3	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	1	2	1	2	1	7	2	3	2	2	1	2	12	61
66	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	1	4	1	4	5	15	1	4	5	5	5	4	24	133
67	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	1	18	5	1	4	4	4	18	4	5	5	4	5	4	27	136
68	3	4	2	3	3	2	17	4	2	2	2	4	14	2	4	3	2	3	14	2	3	2	4	3	14	4	2	2	3	2	13	3	4	2	2	3	3	17	89
69	5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	5	5	24	2	5	2	5	5	19	2	5	4	5	4	20	4	4	2	5	2	17	5	4	2	4	5	4	24	132
70	5	1	5	2	2	3	18	5	1	5	4	5	20	4	1	2	1	2	10	3	2	2	2	1	10	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	2	9	75
71	2	1	1	2	2	3	11	2	2	1	1	2	8	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	2	11	53

72	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	1	2	1	8	37
73	5	5	5	5	2	4	26	4	4	5	5	5	23	4	2	4	2	5	17	2	5	2	5	4	18	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	4	26	132	
74	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	1	2	8	41		
75	3	1	2	2	1	3	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	1	2	10	2	1	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	1	1	8	58	
76	1	2	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	2	8	1	2	1	1	2	1	8	55		
77	4	3	2	3	3	4	19	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	3	24	125	
78	2	2	1	2	2	3	12	2	2	1	3	2	10	3	2	3	1	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	1	2	11	65	
79	1	2	1	3	1	3	11	1	3	1	3	1	9	3	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	2	9	53	
80	5	5	5	4	4	5	28	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	5	5	3	5	4	22	4	3	4	5	3	19	4	4	4	5	4	4	25	129	
81	3	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	2	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	1	8	39		
82	1	2	1	2	3	2	11	2	1	3	3	2	11	3	1	3	2	2	11	1	3	3	2	2	11	1	2	3	3	2	11	1	2	2	3	2	2	12	67	
83	1	1	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	2	11	53	
84	2	1	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	2	3	4	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	96	
85	3	3	3	2	2	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	120	
86	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	4	21	115	
87	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	2	5	4	4	4	19	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	3	24	127	
88	2	1	2	1	1	1	8	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	1	2	9	43	
89	1	1	2	2	3	3	12	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	2	2	10	56	
90	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	6	34		
91	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	2	3	20	109	
92	2	1	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	2	3	4	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	96	
93	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	2	1	2	1	1	2	9	45	
94	3	2	2	2	1	2	12	2	2	1	3	2	10	2	2	2	1	3	10	3	2	2	2	2	11	3	1	2	2	2	10	1	2	2	2	3	2	12	65	
95	1	4	4	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	6	85	
96	3	4	3	4	4	5	23	4	3	2	1	3	13	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	16	90	

97	4	4	5	5	4	2	24	5	5	2	4	2	18	5	5	4	2	3	19	4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	2	16	1	3	4	1	1	1	11	110
98	2	2	2	3	3	4	16	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	2	13	79
99	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	21	119
100	4	4	5	5	4	5	27	5	5	2	4	2	18	5	5	4	5	3	22	4	5	4	5	4	22	4	4	5	3	3	19	1	3	4	1	1	1	11	119
101	2	2	2	3	3	4	16	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	2	13	79
102	1	4	4	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	6	85
103	3	4	3	4	4	5	23	4	3	2	1	3	13	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	16	90
104	3	4	3	4	4	5	23	4	3	2	1	3	13	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	16	90
105	4	4	5	5	4	2	24	5	5	2	4	2	18	5	5	4	2	3	19	4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	2	16	1	3	4	1	1	1	11	110
106	2	2	2	3	3	4	16	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	2	13	79
107	1	1	1	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	3	1	2	2	2	10	1	1	1	1	1	1	6	46
108	1	1	2	2	2	1	9	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	2	9	3	1	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	3	1	2	2	1	1	10	54
109	1	2	1	1	2	2	9	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	1	2	1	1	1	1	7	43
110	1	4	4	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	6	85
111	3	4	3	4	4	5	23	4	3	2	1	3	13	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	16	90
112	3	4	3	4	4	5	23	4	3	2	1	3	13	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	16	90
113	2	2	1	3	2	2	12	1	2	3	2	2	10	1	3	3	2	1	10	2	3	1	2	2	10	1	2	3	2	2	10	1	3	2	3	2	2	13	65
114	2	2	2	1	2	1	10	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	2	2	11	54
115	1	1	2	2	2	1	9	1	2	2	1	1	7	1	1	1	2	2	7	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	2	2	8	45
116	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	2	3	20	109
117	2	1	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	2	3	4	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	96
118	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	1	9	38
119	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	4	21	115
120	1	4	4	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	6	85
121	3	4	3	4	4	5	23	4	3	2	1	3	13	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	16	90

122	4	4	5	5	4	2	24	5	5	2	4	2	18	5	5	4	2	3	19	4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	2	16	1	3	4	1	1	1	11	110
123	2	2	2	3	3	4	16	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	2	13	79
124	1	1	1	2	1	2	8	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	2	7	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	2	8	1	1	1	2	1	1	7	45
125	4	4	5	5	4	2	24	5	5	2	4	2	18	5	5	4	2	3	19	4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	2	16	1	3	4	1	1	1	11	110
126	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	1	9	36
127	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	1	9	1	2	2	1	2	8	1	2	1	1	2	7	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	10	53
128	4	3	2	3	3	4	19	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	3	24	125
129	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	1	11	43
130	1	2	2	1	2	1	9	1	1	1	2	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	1	7	1	2	1	2	2	1	9	46
131	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	2	1	9	38
132	5	1	2	1	2	1	12	2	1	2	1	2	8	3	1	1	2	2	9	3	1	3	1	3	11	1	2	5	1	4	13	1	5	4	5	4	3	22	75
133	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	54
134	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	2	1	7	34

Anexo 6: Base de datos de la variable 2

	1	2	3	4	5	6	d1	7	8	9	10	11	12	d2	13	14	15	16	17	18	d3	19	20	21	22	23	24	d4	25	26	27	28	29	30	d5	total
1	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	1	10	1	2	2	2	2	2	11	2	2	1	2	2	2	11	55
2	3	2	3	2	2	4	16	5	3	3	3	4	3	21	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	4	5	4	25	120
3	3	5	4	4	3	1	20	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	2	3	10	55
4	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	4	4	3	26	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	4	4	26	126
5	1	2	1	1	1	1	7	1	2	1	2	2	1	9	2	1	2	1	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	4	1	2	1	4	13	47
6	5	5	5	4	3	5	27	4	3	2	3	2	3	17	2	4	3	4	5	5	23	3	4	4	3	3	3	20	3	3	3	4	4	3	20	107
7	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	115
8	4	3	3	4	3	4	21	4	1	1	1	2	1	10	2	2	2	2	2	1	11	3	3	2	3	2	2	15	1	1	1	2	1	2	8	65
9	2	2	3	2	2	3	14	2	2	3	2	2	2	13	2	1	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	2	3	2	14	66
10	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	3	10	1	2	1	1	1	1	7	1	2	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	40
11	1	1	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	2	9	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	2	9	47
12	4	1	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	2	1	4	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	45
13	2	2	1	1	1	2	9	2	2	1	1	2	2	10	1	2	2	1	1	1	8	1	1	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	2	10	45
14	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	3	4	4	3	3	3	20	3	3	3	4	4	3	20	67
15	3	3	3	2	2	3	16	4	5	4	3	4	4	24	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	5	5	5	26	4	4	4	5	5	5	27	115
16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	2	8	1	2	1	2	1	1	8	1	2	1	2	1	2	9	1	4	5	5	4	4	23	54
17	5	5	5	4	3	5	27	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	5	26	3	4	4	3	3	3	20	3	3	3	4	4	3	20	118
18	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	115
19	5	5	5	4	3	5	27	4	5	2	4	1	1	17	2	1	2	1	1	2	9	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	2	3	10	70
20	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	3	3	4	24	5	4	4	4	3	3	23	4	4	4	3	3	3	21	3	2	2	3	3	3	16	111
21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	3	10	5	3	5	5	4	5	27	64
22	5	1	2	3	2	3	16	2	3	2	2	2	1	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	55

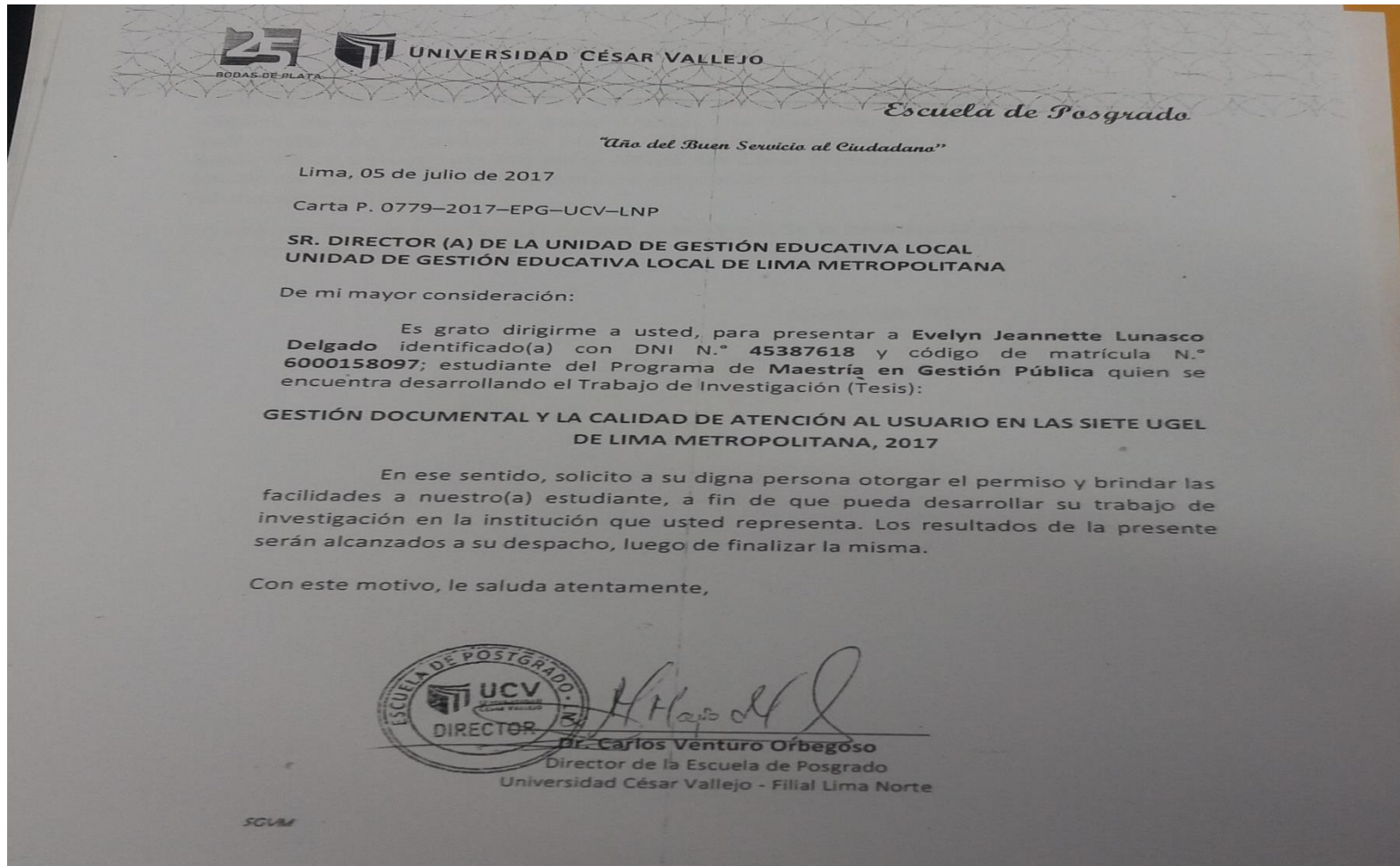
23	1	1	2	3	2	2	11	1	1	1	2	3	2	10	2	2	2	1	3	2	12	2	1	1	2	3	2	11	1	1	3	2	2	2	11	55
24	3	3	4	3	2	2	17	2	1	2	1	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	3	11	55
25	2	1	2	2	1	2	10	2	2	2	1	2	1	10	1	2	1	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	2	2	1	1	2	2	10	49	
26	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	5	5	5	29	145	
27	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	5	5	4	26	4	5	5	4	3	4	25	3	5	4	4	5	4	25	5	5	5	5	4	5	29	129
28	1	2	1	2	1	2	9	1	2	4	1	4	1	13	4	1	4	1	4	1	15	4	1	5	4	1	2	17	4	1	4	1	4	3	17	71
29	4	3	4	4	5	4	24	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	139
30	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	2	2	10	1	2	2	5	5	4	19	56
31	3	4	4	4	4	3	22	2	3	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	2	15	68
32	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	3	3	4	24	5	4	4	4	3	3	23	4	4	4	3	3	3	21	3	2	2	3	3	3	16	111
33	1	2	1	2	1	2	9	3	2	3	2	3	2	15	1	2	4	2	5	2	16	2	2	4	5	4	4	21	5	3	5	5	4	5	27	88
34	4	4	4	4	3	4	23	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	5	5	4	26	4	5	4	4	4	4	25	123
35	3	1	1	1	2	2	10	2	2	1	2	1	2	10	1	2	2	2	2	2	11	3	1	3	1	3	1	12	3	2	2	2	3	2	14	57
36	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	62
37	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	2	8	2	1	1	1	2	2	9	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	1	2	2	9	41
38	3	2	3	3	2	3	16	3	2	4	3	3	2	17	3	2	4	3	3	2	17	3	2	3	4	3	2	17	2	3	2	3	3	4	17	84
39	4	2	3	2	2	4	17	3	3	2	3	2	4	17	4	4	2	3	3	4	20	3	4	3	3	2	4	19	4	4	3	3	2	3	19	92
40	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	3	5	26	4	3	3	4	5	5	24	4	4	5	4	3	3	23	3	3	3	3	4	5	21	123
41	3	2	3	4	2	2	16	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	52
42	5	5	5	4	5	4	28	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	5	5	24	3	4	5	4	3	3	22	4	3	4	2	2	4	19	111
43	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	4	24	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	3	4	21	104
44	5	5	5	2	4	3	24	4	3	2	3	5	3	20	4	4	3	3	5	5	24	3	4	5	4	3	3	22	4	3	4	2	2	4	19	109
45	3	3	4	3	4	3	20	2	4	2	4	2	4	18	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	107
46	5	5	5	5	4	4	28	5	3	3	5	2	3	21	4	2	2	2	4	4	18	3	4	5	3	4	3	22	4	3	3	3	3	4	20	109
47	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	3	5	26	4	3	3	4	5	5	24	4	4	5	4	3	3	23	3	3	3	3	4	5	21	123
48	3	2	3	4	4	4	20	4	4	4	5	5	4	26	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	4	5	4	26	4	5	4	4	4	5	26	126

49	2	2	3	3	2	1	13	2	3	2	2	1	2	12	2	3	2	2	1	2	12	3	2	3	2	1	2	13	3	2	3	2	2	1	13	63
50	3	2	3	2	2	1	13	3	2	2	3	1	2	13	3	3	2	2	1	2	13	2	3	2	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	63
51	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	1	2	2	3	13	3	2	1	2	2	2	12	3	2	1	2	1	2	11	61
52	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	4	24	4	2	4	3	3	3	19	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	3	4	21	104
53	5	5	5	4	5	4	28	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	5	5	24	3	4	5	4	3	3	22	4	3	4	2	2	4	19	111
54	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	4	24	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	3	4	21	104
55	5	5	5	4	4	5	28	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	5	5	24	3	4	5	4	3	3	22	4	3	4	2	2	4	19	112
56	1	3	3	3	2	3	15	1	3	2	2	3	2	13	3	2	3	2	2	2	14	2	1	3	3	2	2	13	2	2	1	2	3	2	12	67
57	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	4	2	3	17	4	3	4	2	3	2	18	4	3	4	3	4	3	21	3	3	4	4	3	4	21	92
58	2	2	3	4	3	2	16	2	3	4	3	3	3	18	2	3	4	3	3	2	17	2	2	3	4	3	3	17	2	2	4	3	4	3	18	86
59	3	3	4	4	3	3	20	3	4	2	2	4	3	18	2	3	3	4	2	3	17	3	3	2	4	4	3	19	3	3	4	3	4	3	20	94
60	1	1	2	3	2	3	12	2	2	3	1	2	2	12	2	2	2	1	2	3	12	2	1	1	2	2	1	9	1	2	2	2	1	1	9	54
61	1	1	2	1	1	3	9	1	2	2	2	3	1	11	1	2	3	2	2	1	11	1	2	2	3	2	1	11	2	1	2	2	3	2	12	54
62	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	2	2	1	10	2	2	1	2	3	1	11	1	2	3	2	2	1	11	1	2	2	1	3	2	11	54
63	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	1	10	1	2	1	2	2	2	10	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	1	2	2	9	48
64	2	2	1	2	2	2	11	2	1	1	2	3	2	11	1	2	1	1	3	2	10	2	2	2	1	3	2	12	2	2	1	2	3	2	12	56
65	2	2	3	1	2	3	13	2	3	1	1	2	2	11	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	2	1	13	63
66	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	135
67	4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	1	5	26	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	137
68	4	3	4	2	4	3	20	2	4	2	4	3	3	18	3	3	4	3	4	3	20	3	2	4	3	4	2	18	4	3	3	2	4	2	18	94
69	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	135
70	5	4	4	4	3	5	25	4	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	15	89
71	3	2	2	1	2	2	12	2	2	2	1	2	3	12	2	2	3	1	2	3	13	2	2	2	1	2	3	12	3	2	2	2	1	2	12	61
72	1	1	3	3	2	1	11	2	3	1	2	1	2	11	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	3	2	5	15	55
73	5	5	5	5	3	4	27	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	2	4	26	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	4	5	4	27	133
74	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	1	1	3	2	2	10	1	2	1	3	1	2	10	5	4	4	5	4	5	27	65

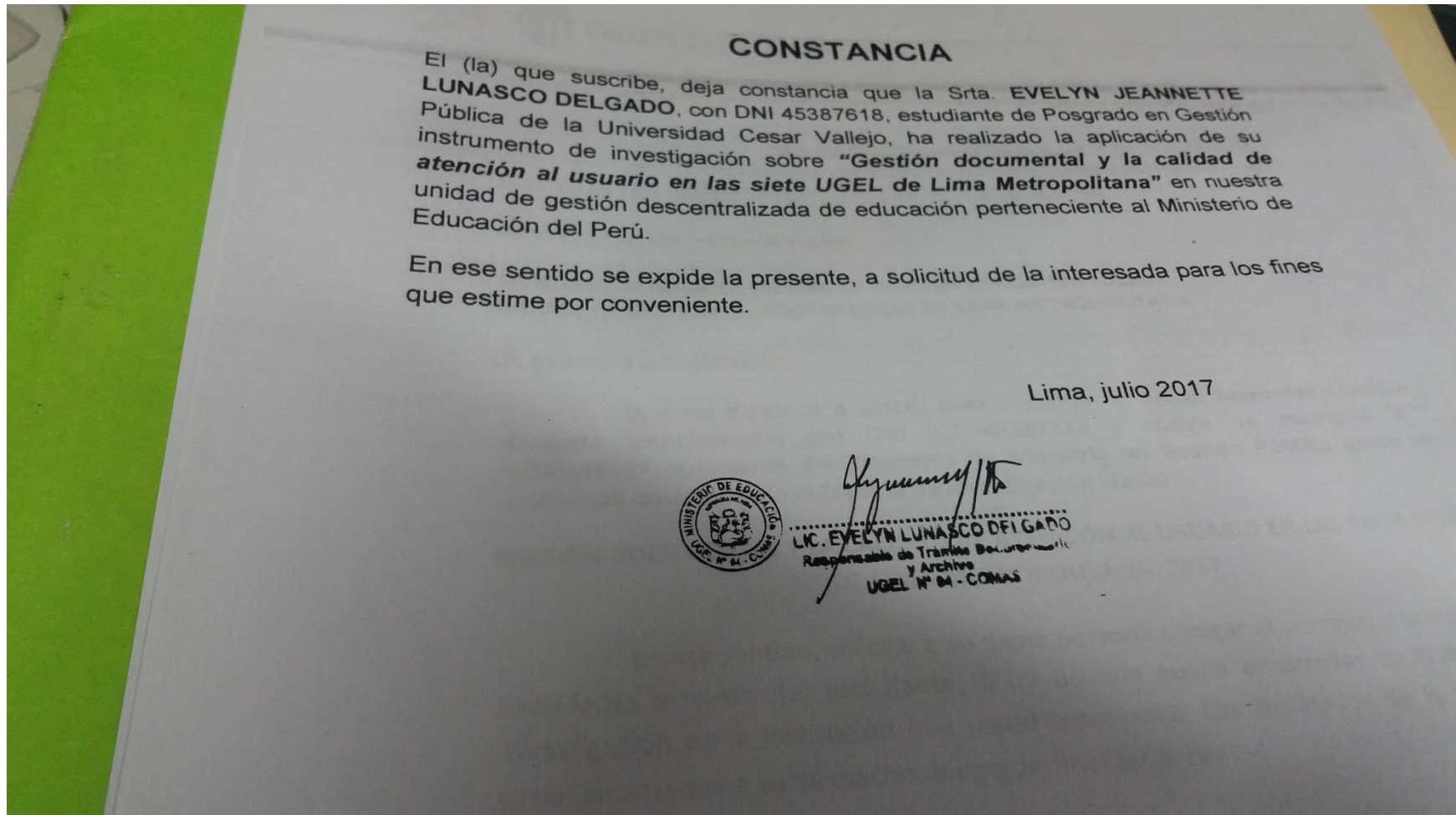
101	4	4	5	4	5	4	26	4	3	4	4	3	3	21	5	3	3	4	4	4	23	2	2	2	2	4	2	14	4	5	3	5	4	4	25	109
102	5	4	4	3	3	4	23	5	4	4	3	3	4	23	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	4	3	4	22	3	4	4	3	4	4	22	110
103	3	4	3	4	5	3	22	3	4	3	3	3	4	20	3	4	4	3	3	2	19	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	3	4	3	22	102
104	5	4	4	3	3	4	23	5	4	4	3	3	4	23	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	4	3	4	22	3	4	4	3	4	4	22	110
105	3	4	3	4	5	3	22	3	4	3	3	3	4	20	3	4	4	3	3	2	19	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	3	4	3	22	102
106	4	3	5	5	3	4	24	4	4	4	4	5	5	26	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	4	24	123
107	1	2	1	1	2	1	8	2	1	2	2	1	3	11	2	2	1	1	2	2	10	2	1	2	1	1	1	8	2	2	1	1	1	2	9	46
108	2	3	2	2	1	2	12	3	1	2	2	1	3	12	3	1	2	3	1	1	11	1	2	3	2	2	1	11	3	2	1	1	1	2	10	56
109	2	1	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	3	14	3	2	2	2	2	3	14	3	2	2	3	2	2	14	66
110	4	3	2	3	3	4	19	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	2	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	118
111	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	4	28	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	145
112	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	2	5	24	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	5	4	4	26	120
113	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	62
114	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	1	2	11	2	2	3	2	2	1	12	2	2	3	1	2	2	12	2	2	1	2	2	2	11	57
115	1	1	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	1	12	1	1	2	2	2	1	9	1	1	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	2	11	52
116	5	3	5	3	3	3	22	5	3	4	3	5	3	23	5	3	5	3	2	3	21	3	2	5	2	2	4	18	3	2	3	3	2	2	15	99
117	5	5	5	5	2	4	26	4	4	2	3	2	3	18	2	3	2	5	1	2	15	5	2	4	4	5	4	24	5	4	4	5	4	5	27	110
118	5	4	1	2	3	2	17	3	2	3	1	3	1	13	2	2	3	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	9	1	5	2	4	1	2	15	66
119	5	4	5	4	5	4	27	5	5	2	1	2	1	16	2	2	2	1	2	1	10	2	1	2	5	5	4	19	4	4	4	5	5	4	26	98
120	5	5	5	4	4	5	28	4	4	5	4	5	3	25	5	3	3	3	5	5	24	3	5	4	4	1	3	20	1	3	1	3	1	2	11	108
121	3	1	4	4	3	3	18	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	3	4	23	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	3	5	4	22	110
122	5	5	5	5	3	5	28	3	3	3	3	4	4	20	5	4	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	3	3	20	115
123	5	5	5	5	3	4	27	5	4	4	4	1	2	20	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	4	2	20	1	2	1	2	1	4	11	99
124	2	1	1	2	2	2	10	2	2	2	1	2	1	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	3	12	2	2	2	1	1	2	10	52
125	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	5	4	5	26	4	5	4	4	5	5	27	135
126	5	4	1	3	3	3	19	2	2	1	2	1	2	10	1	2	2	2	2	4	13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	2	1	8	56

127	1	1	2	1	1	2	8	2	1	2	2	1	1	9	2	2	1	1	2	1	9	1	2	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	1	8	44
128	5	5	5	5	3	4	27	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	2	4	26	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	4	5	4	27	133
129	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	5	12	1	5	1	1	1	1	10	5	4	4	5	4	5	27	67
130	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	2	11	2	1	2	1	2	1	9	52
131	5	2	3	2	2	2	16	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	48
132	5	1	2	1	2	1	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	3	5	5	18	3	5	4	4	3	4	23	5	3	4	4	4	5	25	87
133	2	1	2	2	2	3	12	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	2	11	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	11	57
134	1	1	1	1	1	1	6	2	3	1	3	1	4	14	1	4	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	2	1	3	10	45

Anexo 7: Carta solicitando autorización para aplicación de instrumentos



Anexo 8: Carta de respuesta autorización para aplicación de instrumento



CONSTANCIA

El (la) que suscribe, deja constancia que la Srta. **EVELYN JEANNETTE LUNASCO DELGADO**, con DNI 45387618, estudiante de Posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado la aplicación de su instrumento de investigación sobre "**Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana**" en nuestra unidad de gestión descentralizada de educación perteneciente al Ministerio de Educación del Perú.

En ese sentido se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Lima, julio 2017



Pedro Requena Zorrilla
Coordinador (a) de Equipo de
Trámite Documental y Archivo
UGEL 02 - S.M.P.

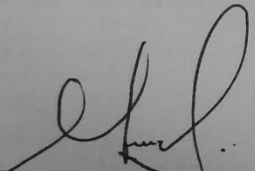
CONSTANCIA

El (la) que suscribe, deja constancia que la Srta. **EVELYN JEANNETTE LUNASCO DELGADO**, con DNI 45387618, estudiante de Posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado la aplicación de su instrumento de investigación sobre **"Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana"** en nuestra unidad de gestión descentralizada de educación perteneciente al Ministerio de Educación del Perú.

En ese sentido se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Lima, julio 2017



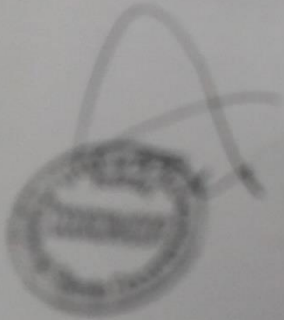

Lic. Marleni Vargas Gonzales
Coordinadora Equipo de Trámite - Documentos
ARCHIVO TÍTULOS ACTAS Y CERTIFICADOS
UNIDAD DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA DE EDUCACIÓN - UGEL

CONSTANCIA

Es de ser conocido que concurrió que el Sr. **EMILIO JUANETTE LLINASSO DELGADO** con DNI 4027512, estudiante de Postgrado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha cursado el séptimo de su postgrado de investigación sobre "Gestión documental y la calidad de servicios al usuario en las universidades UCCEL de Lima Metropolitana" en nuestra unidad de gestión descentralizada de educación perteneciente al Ministerio de Educación del Perú.

En este sentido se declara la presente, a solicitud de la interesado para los fines que estime por convenientes.

Lima, 14 de 2017



[Handwritten signature]
 DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 AV. ALMIRANTE BORG 155
 LIMA - PERÚ

CONSTANCIA

El (la) que suscribe, deja constancia que la Srta. **EVELYN JEANNETTE LUNASCO DELGADO**, con DNI 45387618, estudiante de Posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado la aplicación de su instrumento de investigación sobre **"Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana"** en nuestra unidad de gestión descentralizada de educación perteneciente al Ministerio de Educación del Perú.

En ese sentido se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Lima, julio 2017



[Handwritten Signature]
D^{CA} MARIA CRISTINA MEDINA
RESPONSABLE DE
E. TRABAJO DELEGACIONARIO
UGEL N° 01

CONSTANCIA

El (la) que suscribe, deja constancia que la Srta. **EVELYN JEANNETTE LUNASCO DELGADO**, con DNI 45387618, estudiante de Posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado la aplicación de su instrumento de investigación sobre **"Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las siete UGEL de Lima Metropolitana"** en nuestra unidad de gestión descentralizada de educación perteneciente al Ministerio de Educación del Perú.

En ese sentido se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Lima, julio 2017


Rita Luz Rojas Sulla
Especialista Administrativo(e)
Trámite Documentario
UGEL N° 01



Anexo 9: Certificado de validez de instrumento

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los ambientes del área de archivos están limpios y cómodos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Las instalaciones físicas son adecuadas para la realización de archivamiento de documentación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Los elementos materiales son los adecuados y necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Se cuenta con una buena ventilación e iluminación en el área destinada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Existe una orden y presentación adecuada del área de archivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD								
7	Se brinda la información necesaria al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	El personal está atento a las necesidades de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Se cuenta con personal capacitado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Cuando existe un compromiso con el usuario lo cumple	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Cuando el usuario muestra una dificultad muestra interés por ayudarlo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Considera que se realiza un trabajo eficaz en el área de archivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
13	El tiempo de atención que se le da al usuario es rápido	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Se brinda respuestas a las quejas o reclamos presentados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Las dudas presentadas por los usuarios son solucionadas en un tiempo adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	<i>todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<i>Realiza en un tiempo prudencial el trámite que debe darse a la documentación recibida</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
19	<i>El personal está capacitado para brindar soluciones oportunas</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<i>Se brinda respuestas a las dudas de los usuarios</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	<i>Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	<i>Considera que su comportamiento inspira confianza y seguridad en el usuario</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	<i>Existe igualdad en su trato al usuario</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	<i>Tiene un conocimiento suficiente para resolver todas las dudas presentadas</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No
25	<i>El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	<i>Considera que brinda un trato personalizado</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	<i>Se da a la atención necesaria a las necesidades de los usuarios</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	<i>Los horarios de atención son los convenientes para los usuarios</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	<i>El área de archivo se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	<i>Es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DOCUMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CLASIFICACION DOCUMENTAL								
1	Realiza ordenamiento de los documentos	✓		✓		✓		
2	Realiza una clasificación de los documentos	✓		✓		✓		
3	Realiza una clasificación siguiendo un orden	✓		✓		✓		
4	Se organiza para ubicar los archivos	✓		✓		✓		
5	Los documentos que usted archiva tienen formatos similares	✓		✓		✓		
6	Considera que es necesario contar con un cuadro de clasificación de los documentos que se reciben	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL								
7	Se realiza un registro de los archivos	✓		✓		✓		
8	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	✓		✓		✓		
9	Se tiene una pequeña descripción por carpetas	✓		✓		✓		
10	Se codifica la documentación recepcionada	✓		✓		✓		
11	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: VALORACIÓN DOCUMENTAL								
12	Se cuenta con un centro de información	✓		✓		✓		
13	Se custodian los documentos	✓		✓		✓		
14	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existente	✓		✓		✓		
15	Existe un control de las condiciones de almacenamiento de la documentación	✓		✓		✓		
16	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN ELECTRONICA								
17	Los documentos se recepcionan en un tiempo aproximado	✓		✓		✓		
18	Se hace uso de la tecnología para el seguimiento y almacenamiento de la documentación	✓		✓		✓		
19	Se capacita a las personas sobre el uso de esos sistemas	✓		✓		✓		
20	Cuenta con una base de datos para la organización de la información	✓		✓		✓		
21	Existe un control de la ruta del documento en el sistema	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: CONTROL DE ACCESO								
		Si	No	Si	No	Si	No	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No Aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvaro Mandros Quin

DNI: 90160186

Especialidad del validador: Metodología - Estudios Sociales

06 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.
Dra. KAREN LEETH ALFAGO MENDINES
DNI: 40160186
CEL: 996271010

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Sarcia Yunita Ricardo Olave* DNI: *05318144*

Especialidad del validador: *Cestión - Jefe del Área de Administración*

.....de.....del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[Handwritten Signature]

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE GESTIÓN
UGEL N° 09 - CANTA

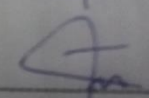
Dr. Ricardo Olave Sarcia
Jefe del Área de Administración

Opinión de aprobación:

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Marillo Flores John DNI: 10220025

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

13 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

22	C
23	
24	
25	
2	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Sarcia Yunita Ricardo Olave* DNI: *05318144*

Especialidad del validador: *Cestión - Jefe del Área de Administración*

.....de.....del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[Handwritten Signature]

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
UGEL N° 09 - CANTA

Dr. Ricardo Olave Sarcia
Jefe del Área de Administración

Anexo 10: Constancia de registro de título

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

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALFARO MENDIVES, KAREN LIZETH DNI 40160186	BACHILLER EN BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION 25/03/2002*	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ALFARO MENDIVES, KAREN LIZETH DNI 40160186	BACHILLER EN BIBLIOTECOLOGIA Y CCII 25/03/2002*	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ALFARO MENDIVES, KAREN LIZETH DNI 40160186	LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION 18/08/2005*	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ALFARO MENDIVES, KAREN LIZETH DNI 40160186	DOCTOR EN ADMINISTRACION 11/06/2012*	UNIVERSIDAD SAN PEDRO

(*) Fecha de emisión del diploma.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía

x

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MORILLO FLORES, JOHN JANEL DNI 10720025	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION 04/09/2003*	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
MORILLO FLORES, JOHN JANEL DNI 10720025	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: FILOSOFIA - CIENCIAS SOCIALES 11/02/2004*	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
MORTILLO FLORES, JOHN JANEL DNI 10720025	LICENCIADO EN EDUCACION 11/02/2004*	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
MORILLO FLORES, JOHN JANEL DNI 10720025	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD 20/12/16*	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
MORILLO FLORES, JOHN JANEL DNI 10720025	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION 09/07/2014*	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
MORILLO FLORES, JOHN JANEL DNI 10720025	MAESTRO EN EDUCACION EVALUACION Y ACREDITACION DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION 14/01/2011*	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN IGNACIO DE LOYOLA

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

Aplicativo Guía

BUSCAR IMPRIMIR LIMPIAR

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GARCIA MURRIETA, RICARDO OLSEN DNI 05318544	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES 05/06/1992*	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA
GARCIA MURRIETA, RICARDO OLSEN DNI 05318544	CONTADOR PUBLICO 29/03/2001*	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA
GARCIA MURRIETA, RICARDO OLSEN DNI 05318544	MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL 05/11/09*	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

(*) Fecha de emisión del diploma.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis


Yo, Karen Lizeth Alfaro Mendives, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana"** de la estudiante **Evelyn Jeannette Lunasco Delgado**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 9 de setiembre del 2017

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

DNI: 40160186



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima
Metropolitana, 2017


TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública


AUTORA:
Br. Evelyn Yamante Llanuco Delgado


ASESORA:
Dra. Karen Alfaro Meléndez

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:







Resumen de coincidencias X

24 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	17 % >
2	tesis.pucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
4	Entregado a Tecsup <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
5	ateneo.unimam.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
6	cybertesis.unimam.edu... <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
7	www.monografias.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Lunasco Delgado, Evelyn Jeannette
D.N.I. : 45387618
Domicilio : Calle Chavín 188 - 3era zona Collique
Teléfono : Fijo : 01-558.3543 Móvil : 966-742053
E-mail : evelunasco@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Lunasco Delgado, Evelyn Jeannette
.....
.....

Título de la tesis:

Gestión Documental y la calidad de atención al usuario
en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 9/07/2017



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

William Flores 659-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto bueno PARA EMPASADO

ESCUELA DE POSGRADO

EVELYN JEANNETTE LUNAASCO DELGADO con DNI N° *45387618*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *CALLE CHAUN 181 - 3era ZONA - COLLIQUE - COMAS*
(Calle / Lote / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: *MAESTRIA EN*
(Promoción) (Nombre del programa)

GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EL ESTAMPADO DE MI TESIS EN MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Por lo expuesto, solicito se ordene a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *13* de *Junio* de 2018



Hora: *9:55* Firma: *[Signature]*
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *TESIS*
- b. *RP*
- c. *TURQUINA*
- d. *DETAREN*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *966742053*
Email: *EVLUNAASCO@gmail.com*



[Signature]
Dr. William Sebastian Flores Sobelo
Docente Investigador de Posgrado
CUI N° 00426
Es para publicación