



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial
de Bellavista, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Tejada Cardenas, Diana Gladys (orcid.org/000-0001-6911-8080)

ASESOR:

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Pepe y Gladis, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos valores y principios que me han inculcado

Diana Gladis

Agradecimiento

Agradecer a Dios por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1	Análisis descriptivos de la variable gestión documental	25
Tabla 2	Análisis descriptivos de la variable servicio al público	26
Tabla 3	Análisis de normalidad de los datos	27
Tabla 4	Correlación entre gestión documental y recepción de documentación	28
Tabla 5	Correlación entre gestión documental y emisión de documentación	29
Tabla 6	Correlación entre gestión documental y archivo de documentos	30
Tabla 7	Correlación entre gestión documental y despacho de documentos	31
Tabla 8	Correlación de las variables gestión documental y servicio al público	32

Resumen

El presente estudio presenta como objetivo general determinar la relación entre la gestión documental y el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, para dar respuesta al objetivo, la metodología presentó tipo de investigación básica, un enfoque cuantitativo, el alcance del estudio fue descriptivo correlacional bajo un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 145 trabajadores de la institución; la técnica para recopilación de la información es la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario de preguntas. Los resultados descriptivos mostraron que la gestión documental es regular con un 47% y el servicio al usuario es regular con 59%, del mismo modo, la relación entre ambas variables es de 0.808, con un p-valor igual a 0.000 menor a 0.001, lo que viene a mostrar una relación o asociación alta. Aceptando la hipótesis que existe relación entre la gestión documental y el servicio al público.

Palabras clave: gestión documental, servicio al usuario, municipalidad.

Abstract

The present study presents as a general objective to determine the relationship between document management and public service in the Provincial Municipality of Bellavista, San Martín 2022, to respond to the objective, the methodology presented a type of basic research, a quantitative approach, the scope of the study was descriptive correlational under a non-experimental design, the population and sample consisted of 145 workers of the institution; the technique for collecting information is the survey, while the instrument was the questionnaire of questions. The descriptive results showed that document management is regular with 47% and user service is regular with 59%, in the same way, the relationship between both variables is 0.808, with a p-value equal to 0.000 less than 0.001, which comes to show a relationship or high association. Accepting the hypothesis that there is a relationship between document management and public service.

Keywords: document management, user service, municipality

I. INTRODUCCIÓN

La gestión documental, es conocida como un proceso interno en una organización o entidad, que sigue un cúmulo de pautas y experiencias empleadas a fin de recibir, gestionar y diseñar documentos de todo tipo, durante la atención al público, en beneficio de este; recuperando data, implantando el tiempo para guardar documentos o descartando aquellos que no son válidos o útiles, certificando la preservación de aquellos documentos importantes, a través del uso de elementos financieros y de racionalización. Bajo esta argumentación, la UNESCO (2019), propuso pautas, reglas y protocolos para no solo ejecutar una óptima gestión documental, sino también para aportar el progreso de la vida, determinándose la importancia de un registro, conservación y generación eficiente de documentos, en beneficio del servicio público.

La disponibilidad de servicios electrónicos fue bajo en la mayoría de las operaciones documentarias en 2017, solo Brasil, México y Uruguay ofrecieron opciones en línea para más de la mitad de todo el servicio proporcionado por las entidades públicas (Roseth et al., 2018). En muchos casos, la experiencia del usuario era menos que óptima, incluso usuarios avanzados en experiencia online, tenían dificultad para encontrar lo que necesitaban. Además, una preferencia para transacciones presenciales, ha sido documentada en varios países. En Colombia, por ejemplo, el 65% de los ciudadanos preferirían completar transacciones en las oficinas de entidades públicas en 2015, mientras que solo 15% prefirió realizarlos en línea; sin embargo, en los meses previos a la Crisis de COVID-19, el 21% de los ciudadanos en los países analizados, habían realizado su última transacción documentaria en línea.

En el contexto peruano, la limitada gestión documentaria, ha provocado un gran problema en las entidades públicas, pues solo el 34.5% de las entidades le prestan importancia a la administración de documentos, provocando poca efectividad en la funcionalidad de la entidad, así como escasa credibilidad generada por la falta de transparencia en la gestión de documentos. Al respecto, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto Legislativo 1310, en el que se aprueban medidas adicionales para simplificar procesos administrativos, específicamente en el artículo N° 8 de dicho

decreto, el Estado Peruano aprueba implementar la PIDE para la interoperabilidad de sistemas de trámite documentario, pese a que previamente se propuso implementar el decreto supremo DS 83 – 2011/PCM en el año 2011 éste no ha sido ejecutado; actualmente, la finalidad normativa es que, de paso a la interoperabilidad en las entidades del Estado, dando paso a la modernización de los sistemas documentales (Pérez et al., 2021).

En relación al estudio del servicio público en las municipalidades de la región San Martín, se ha encontrado que en el 80% de las investigaciones, se menciona que el servicio público y la calidad de este, es un proceso que deberá contener las características que se encuentren por encima de las expectativas de los usuarios, pues el 20% de estos, concuerdan en que la parte de administración y gestión en las entidades públicas, son fundamentales para generar buenas políticas internas, que estén dirigidas a brindar servicios de calidad, con la finalidad que el usuario cuente con mayores beneficios respecto a servicios eficientes, de acuerdo a sus exigencias en las municipalidades (Ruiz y Delgado, 2020).

El escenario local, existe un panorama similar, pues en la Municipalidad Provincial de Bellavista, ubicada en la región San Martín, se ha observado una deficiente gestión documental, debido a que no se está realizando de manera óptima, ya que tanto los ejes transversales y requisitos, no se estarían cumpliendo a cabalidad para dicha gestión. Esto probablemente, se relacione con el servicio al público, debido a que tanto la recepción como los despachos de documentos para los usuarios, presentan demora, lo que ocasiona disgusto en el servicio que brinda dicha institución. Es por ello, que es necesario analizar la gestión documental y el servicio al público en cuanto a la documentación que se realiza en dicha municipalidad, pues de no ejecutarse el estudio, no se podrá verificar si la insatisfacción de los usuarios, es generada precisamente por la gestión documentaria, limitando la posibilidad de poner en marcha acciones que contribuyan a la mejora de la presente problemática, por lo que esta podría agravarse.

De acuerdo con la situación o contexto mencionado en el párrafo anterior se presentó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?, cuyos problemas específicos son: a) ¿Cuál es el nivel de manejo de

la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?, b) Cual es el nivel de servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la recepción de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?, d) ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la emisión de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?, e) ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y el archivo de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?, f) ¿Cuál es la relación entre la gestión documental y el despacho de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?

Respecto a la justificación por conveniencia, se analizó una problemática que se presenta en diferentes municipalidades, puesto que posiblemente los trabajadores no siguen un adecuado proceso interno, generando quizás que la perspectiva del usuario respecto al servicio ofrecido, se vea ineficiente. Asimismo, en su relevancia social, con el desarrollo de la investigación los directivos de las municipalidades puedan en un futuro implementar estrategias que permitan mejorar las posibles deficiencias halladas en la situación bajo estudio. En el valor teórico de la investigación, se tomó en cuenta diversas perspectivas teóricas respecto a las variables, las cuales fueron sometidas a un análisis de contexto, en donde se obtuvieron resultados que podrán respaldar la literatura empleada, además el estudio permitió incrementar el análisis de ambas variables, desde una óptica investigativa científica, filtrando las particularidades teóricas de ambas variables.

Por último, la utilidad metodológica del estudio, es relevante, pues se diseñaron instrumentos, que permitieron analizar las variables gestión documentaria y servicio público; los que pasaron por un proceso de validación y confiabilidad con el propósito de que puedan ser empleados por investigadores que evidencien una problemática similar, incrementando de esta manera, el análisis científico, convirtiéndose además, en un nuevo antecedente para la comunidad, permitiéndoles elaborar nuevos estudios en relación a una de las variables o ambas, en distintos escenarios.

Respecto al objetivo general, se partió por: Determinar la relación entre la gestión documental y el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San

Martín 2022. Asimismo, los objetivos específicos fueron: a) Analizar el nivel de gestión documental en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, b) Analizar el nivel de servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, c) Establecer la relación entre la gestión documental y la recepción de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, d) Identificar la relación entre la gestión documental y la emisión de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022., e) Analizar la relación entre la gestión documental y el archivo de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022., f) Interpretar la relación entre la gestión documental y el despacho de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.

En cuanto a la hipótesis general, esta se describió así: Ho: La gestión documental se relaciona significativamente con el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022. Las hipótesis específicas son: H1: El nivel de gestión documental en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, es regular, H2: El nivel de servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, es regular, H3: Existe relación significativa entre la gestión documental y la recepción de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, H4: Existe relación significativa entre la gestión documental y la emisión de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, H5: Existe relación significativa entre la gestión documental y el archivo de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022, H6: Existe relación significativa entre la gestión documental y el despacho de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A efectos de abordar las variables de investigación, se precisó de una revisión en torno a las investigaciones previas que se hayan realizado y que evidenciaran un perfil metodológico semejante al de este estudio. En esa línea, fueron seleccionados los sucesivos: En la esfera internacional, Villar (2021), ejecutó un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, donde la muestra fueron funcionarios de 20 organismos públicos en la república de Uruguay, donde se aplicó como instrumento, el cuestionario. Concluyendo se encontró que el 72% menciona que existe un sistema de seguridad de los documentos a través de soporte digital, sin embargo, respecto al soporte de seguridad de documentos, el nivel es bajo. Además, solo el 32% cumplen con profesionalización los servicios de la institución. Respetar las herramientas de gestión documental, y ejercer el derecho de acceso a la información pública y transparente.

Asimismo, Díaz y González (2020), en su estudio tiene por característica ser aplicado, cuantitativo, descriptivo, con una muestra de 12 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario por instrumento, concluyendo que, 47% de los trabajadores realizan de manera empírica la gestión documentaria y que hay ausencia de reglamentos o normativas en la institución, el 45% de trabajadores demuestra desconocimiento de las funciones básicas, como en la identificación de documentos, finalmente el 31% no realiza con regularidad, eficiencia y seriedad que se necesitan.

En cuanto a Padilla (2021), su estudio se caracteriza por ser cuantitativo, descriptivo, no experimental, tuvo una muestra de 30 áreas de una entidad municipal, a los que se les aplicó un cuestionario por instrumento, concluyéndose en que, en la ordenación y el clasificar los documentos el 22,38% demanda que se realice dicha actividad, seguido del 22,17% y 24,16% es la cantidad que demanda procesos de trámites desde septiembre hasta diciembre del año 2019. Asimismo, se enfatizó una importante relación entre la gestión documental y el desempeño de los trabajadores en la prestación de servicios.

En otro contexto, Triana y Moreno (2021), en su estudio, caracterizado por ser cuantitativo, exploratorio, no experimental, en una muestra de 46 trabajadores a

quienes se utilizó el cuestionario, concluyó que el 45% cumple parcialmente con los procesos, actividades y requisitos planteados en legislación archivística y técnicas de gestión de calidad al público, así como la mantención de la seguridad de la información, mientras que el 15% no las cumple, requiriéndose mayor armonización de las actividades, de tal forma que se trabaje bajo cohesión, a fin de contar con información confiable.

Así mismo, Barteoja (2017), en su estudio de características metodológicas cuantitativo, descriptivo, no experimental, donde la muestra fueron 19 funcionarios a quienes se les aplicó como técnica la entrevista semiestructurada y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que solo el 15.7% conocía las normas que regulan la gestión documental y archivo, además el 31.5% expresan tener dificultad para atender al público; siendo la gestión documental, un proceso clave para el desarrollo eficiente de actividades, pues la institución presenta debilidades, debido a la ausencia de políticas y formatos estandarizados, para gestionar y ordenar información de archivos documentarios.

En el contexto nacional, Cruz et al. , (2021), en un estudio cuantitativo, descriptivo, correlativo, no experimental sobre una muestra de 384 usuarios para los que se utilizó como herramienta el cuestionario, concluyendo que el 42.2% de los usuarios se muestra de acuerdo con la gestión general que realiza la municipalidad de Abancay, y el 54.9% se mostró de acuerdo con la calidad de servicio que perciben por parte de los funcionarios, por lo que se halló que la gestión municipal y calidad de servicio público presentan relación significativa ($p < 0.05$).

El estudio de Chirinos (2019) fue de tipo básica, descriptiva, no experimental, tuvo una muestra de 60 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario, encontrándose que, en un 48.3% la gestión documental fue poco eficiente, mientras que la calidad de atención al público fue regular en un 83.3%. Asimismo, se encontró que, la relación entre la gestión documental y la calidad de atención fue significativa con una bondad de ajuste de 1,000 y un Pseudo R Nagelkerke de 0,833.

Flores (2021), en su estudio cuantitativo, correlacional descriptivo, no experimental, en una muestra de 132 usuarios de la Municipalidad Provincial de Piscota,

aplicándose como instrumento el cuestionario, se llegó a la conclusión que el nivel de gestión documental fue regular con el 42%, de igual forma, el nivel de calidad de servicio fue regular, representado por el 41%, observándose que existe relación significativa entre las variables abordadas, con un valor de Spearman de 0.954, evidenciándose una correlación positiva alta y nivel de significancia bilateral (0.000) siendo menor a 0.01.

Así mismo, Ruiz y Delgado (2020), en su estudio cualitativo, descriptivo, no experimental, en una muestra 9 estudios científicos relacionados a calidad del servicio público, empleándose como muestra el acervo documentario y como instrumento el análisis documental (revisión bibliográfica), se concluyó que en el 80% de estudios, se mencionó que la calidad del servicio público es un proceso que debe contener características que se encuentren por encima de las expectativas del usuario. Además, el en el 20% se concuerda que la parte administrativa es esencial para la formulación de buenas prácticas políticas internas.

Por otro lado, Meza (2018), en su estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental, cuya muestra fueron 92 usuarios a quienes se le aplicó el cuestionario utilizado como herramienta; concluyó que existe una relación moderada entre la gestión documental y la satisfacción del usuario, y mostró una relación media similar de 0.838 en la variable 1 y 0.864 en la variable 2; También tenga en cuenta que existe una relación con la gestión de documentos y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Houari, que tiene un coeficiente de correlación alto y de confianza correspondiente de 0,920.

En lo que concierne a las variables de estudio, gestión documental se refiere a un sistema integrado y completo dentro de las entidades, que abarca un conjunto de procedimientos y acciones que facilitan la coordinación y el control de todos los elementos vinculados a la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos; por lo que este sistema facilita acceder de manera oportuna a la información, organizando grandes volúmenes de información, manteniendo los flujos adecuados en la entidad, resguardando además, la seguridad e integridad de información (Pérez et al., 2021). El objetivo principal de los procedimientos de gestión de documentos es fijar controles

sistemáticos en cada etapa del ciclo de registro documentario, todos los registros organizacionales pasan por cinco fases la primera la recepción, distribución, utilización, mantenimiento y disposición. El saber la existencia de estas etapas contribuye a identificar los procedimientos necesarios que tienen que realizarse para organizar adecuadamente los documentos de una organización en relación con la prestación de servicios (Mojapelo, 2020).

Es la aplicación de mecanismos para la creación, utilización, mantenimiento, preservación y anulación de documentos, buscando siempre minimizar costes y mejorar la eficiencia del mantenimiento de registros, con un control adecuado (Stewart & Ken, 2020). Las instituciones públicas requieren de gestión documental eficiente para que los procesos en cada servicio sean llevados de forma rápida para que los mismos sean brindados con calidad y reducción de costos (Ayaz & Yanartaş, 2020). En la gestión documental se necesita de bases de datos debidamente ordenadas, manteniendo en ellas estándares, verificándoles constantemente (Pysarenko et al., 2019). Los documentos deben ser resguardados y tratados teniendo en cuenta su importancia y lo necesarios que serán día a día en cada trámite o servicio que se realice en las entidades públicas (Ab Aziz et al., 2018).

La gestión de documentos y registro de los mismos puede brindar soluciones eficaces en los servicios, siempre y cuando sea manejada de manera precisa, rápida y los servicios sean accesibles, minimizando costes en la entidad. Es necesario que toda gestión documental incluya buenas funciones de seguridad en los procesos de registros de las entidades públicas (Ab Aziz et al.2019). Además, viene a ser una labor profesional y trascendente, para que los documentos puedan servir mejor en el día a día, y los procesos sean eficientes (Huanfeng, 2020). Al realizarse de manera eficiente su principal ventaja es la rapidez del flujo de documentos, ya que se incluye la correcta recepción, almacenamiento, y distribución correspondiente (Abbasova, 2020). A través de la gestión documental en las instituciones públicas, se busca mejorar los servicios, ya que dentro de sus procesos se incluye la conservación y orden de documentos, así como el registro adecuado de los documentos (Ab Aziz et al., 2020). Ante ello, es necesario que las entidades del gobierno tengan sistemas de gestión de documentos que sea

organizado y seguro, evitando en lo más que se pueda el papel (Zainal & Husin, 2020).

Por otro lado, Sánchez (2018), explica que si bien la gestión documental y el término de archivamiento documentario se dirigen a conservar documentos, estos guardan un significado totalmente distinto, pues la gestión documental incluye otros procesos que generan la conservación; así mismo, es posible digitalizarlos, con el objetivo de poner al alcance de autoridades para que puedan ser visualizados de manera virtual y no únicamente presencial o física. (Velásquez et al., 2018), indican que este es un sistema a través del cual se logra la captación del documento original, para que sea almacenado, y posteriormente identificado en el momento que sea requerido.

Respecto a la base legal, que otorga el Estado en la protección y seguridad de información de documentos en las entidades públicas, se estableció en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 128°.- que debe poseer una unidad general para la recepción de documentos, trámites documentados o mesa de partes; estas unidades estarán a cargo de llevar un registro de los ingresos de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad a otras áreas. Además estas áreas deberán administrar la información en soporte técnico, cuidando la información del documento; realizando además las gestiones pertinentes a los procedimientos que se requiera (El Peruano, 2019).

Desde la perspectiva legal, se establece el Modelo de Gestión Documental, basado en la composición de procesos y la identificación del suscriptor del documento, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y uso de los mismos, intercambiando la comunicación entre los diferentes sistemas de gestión documental en las organizaciones públicas. La aplicación de este modelo, tiene como objetivo tratar uniformemente documentos, tanto de manera digital, como físico, independientemente del proceso documentario, del canal de ingreso o de personas que intervengan, manteniendo los criterios de indexación, categorización, seguridad, etc (Hazani et al., 2018).

Entre los principios que rigen este Modelo, se encuentra: a) Liderazgo, siendo una capacidad que debe ser reflejada por la máxima autoridad, mostrando también compromiso en relación a la implementación y mantenimiento del modelo de gestión documental en la organización, dirigiendo el proceso a través de normativas, acciones y metas que logren asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para operar, implementar, mantener y mejorar de manera continua. b) Transparencia y apertura de datos, pues la implementación del modelo de gestión documental, genera que las entidades dispongan de documentos fiables que evidencien el desarrollo de actividades desde la transparencia y apertura de información precisa (Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017).

Continuando con los principios, se tiene: c) Integración, esta ocurre cuando la organización integra el modelo de gestión documental desde una óptica sistémica, satisfaciendo los requerimientos de gestión documental en diferentes procesos de la institución. d) Seguridad, los documentos independientemente de su estructura y soporte, guardan información de relevancia para la institución, por lo que deberán ser resguardados como activos valiosos, garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad. e) Ecoeficiencia, el cual promueve la adopción de medidas que busquen reducir el consumo de recursos, impactando de manera positiva en el medio ambiente. f) Digitalización, el cual promueve la transición de procesos de generación del entorno digital para la administración documentaria. g) Mejora continua, esta permite que el modelo de gestión documental, identifique oportunidades que generen el aumento de eficiencia y eficacia de los procesos de la entidad pública (Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017).

Para la evaluación de gestión documental en las entidades públicas, de acuerdo al proceso de implementación del modelo de gestión pública, es necesario incluir como mínimo 02 ejes transversales, 10 requisitos y 04 acciones que permitan a la entidad pública, establecer e integrar componentes adicionales que contribuyan a mejorar lo previsto en el mismo, tomando como dimensiones para el presente estudio: ejes transversales y requisitos (Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017).

La primera dimensión ejes transversales, refiere a la herramienta fundamental en la modernización de la gestión pública, implementa y acompaña gestión por

procesos, apoyando el seguimiento y evaluación en la entidad. El primer indicador se refiere al análisis del contexto y políticas de Estado, donde el titular de la institución deberá velar por el cumplimiento estricto de las políticas del Estado vinculadas a la gestión de documentos, así como en el análisis de la situación interna y externa de la entidad, en la implementación del modelo de gestión documental. El responsable deberá ejecutar un análisis del contexto de la entidad, para lo cual es preciso que ejecute una evaluación respecto a la gestión documental actual que presenta la entidad, comparándola con los componentes del modelo de gestión documental. Así mismo, se debe ejecutar el análisis de los dispositivos legales y normativos que se debe cumplir respecto a la gestión documental. Por otro lado, se deberá ejecutar un análisis de los riesgos de gestión documental, empleando procesos, técnicas o herramientas de gestión de riesgos implementados en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. También se deberá planificar el proyecto de implementación del Modelo de Gestión documental, de acuerdo a la evaluación actual de gestión documental de la institución. Como segundo indicador, se encuentra la gestión del cambio, en la que el titular de la institución deberá ser líder, promoviendo una efectiva gestión del cambio, así como el establecimiento de un equipo de trabajo para gestionar el cambio (Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017).

Respecto a la segunda dimensión, se estipulan los requisitos, siendo los requerimientos necesarios para llevar a cabo la gestión documental en la entidad. El primer indicador se refiere a las políticas y objetivos, donde se establecerá la política de gestión documental y los objetivos de la gestión documental. El segundo indicador se refiere a los roles y responsabilidades, donde se establecen las responsabilidades de dirección y operación. Como tercer indicador se tiene los procedimientos formalizados, en la que se establece que cada entidad debe tener en cuenta el impacto de procedimientos administrativos. Como cuarto indicador se toman los lineamientos documentales, los cuales deben estar orientados a la comunicación interna a través de documentos en soporte físico o electrónico. El quinto indicador se refiere a la supervisión y evaluación de desempeño, en el que se evalúa el desempeño del modelo de gestión documental por parte del responsable directivo (Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017).

Como sexto indicador se precisan las herramientas informáticas, en el que los sistemas o aplicaciones de gestión documental deberán cumplir ciertos requisitos para que los documentos electrónicos puedan interoperar. El séptimo indicador refiere a los certificados y firmas digitales, en el que se establece que los documentos electrónicos generados en sistemas de gestión documental, deben utilizar emisión de firmas y sellos digitales. El octavo indicador es considerado como innovación y mejora continua, en el que el responsable directivo deberá dar revisión y mejora continua al desempeño del modelo de gestión documental. Como noveno indicador, se presenta la inducción y capacitación, en el cual, el responsable directivo deberá gestionar la incorporación en su plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los funcionarios. Finalmente, el décimo indicador se refiere a la interoperabilidad, donde los sistemas o aplicaciones del modelo de gestión documental, deberán emplear la plataforma de interoperabilidad del Estado para el envío de forma automática de documentos electrónicos (Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017).

Respecto a la segunda variable, se parte por la definición de servicio, el cual se define como el trabajo o experiencia ofrecido por una parte a la parte contraria. Aunque puede este proceso estar estrechamente asociado con un producto físico. Pero este acto es necesariamente intangible y por lo general no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción. La voluntad de proporcionar servicios de alta calidad juega un papel importante en las entidades de servicios, porque la calidad de servicio es fundamental para la supervivencia y la rentabilidad de tales entidades, y además es una estrategia rentable para la organización. Hoy en día, la satisfacción del cliente y la percepción de este del servicio son cuestiones críticas, en la mayoría de las entidades de servicios (Ramya et al., 2019).

Bajo la premisa, el servicio público, se ha definido como la evaluación integral del usuario sobre el servicio de los órganos públicos y la medida en que llena sus expectativas, proporcionándoles satisfacción. Esta definición implicó un enfoque hacia el usuario, donde la es el modo de brindar el servicio, parte de la satisfacción, estableciéndose la manera en que las entidades cumplen o sobrepasan las expectativas del usuario (Pakurár et al., 2019). En tanto que, (Kant et al., 2017) definieron servicio público como el nivel de desempeño de la institución,

empleándose como una herramienta estratégica que produce satisfacción en el usuario, es decir, éste examina sus expectativas respecto a lo que reciben de forma efectiva después de adquirir el servicio. Los servicios públicos deben prestarse de manera equitativa y coherente, en donde el desempeño de las funciones del personal sea eficiente (Luyombya & Ndagire, 2020).

Los problemas en la administración pública radican los servicios públicos, específicamente en su control, lo que significa la capacidad y voluntad de los funcionarios para establecer y conseguir ciertas metas en cooperación con otros actores, como políticos e instituciones civiles (Papcunov's et al., 2021). El servicio público es brindado por el equipo de gobierno mediante el cual se formulan e implementan políticas públicas, cumple la función de transformar políticas en bienes y servicios tangibles para la ciudadanía. Los servicios públicos deben satisfacer las necesidades y expectativas del público en general, porque existe una unión entre servicio público y prestación del mismo (Shittu, 2020). Los servicios públicos deben enfocarse tener como principal responsabilidad satisfacer a los ciudadanos, realizar una buena interacción entre funcionarios y usuarios (Sønderskov & Rønning, 2021).

Comúnmente los servicios se presentan mediante complejos sistemas burocráticos, por ello se desarrollan políticas en la prestación de servicios públicos, donde se busca quitar estas complejidades para identificar los errores y minimizarlos (Mansoor & Williams, 2018). Es así que el desempeño de cualquier entidad depende de forma significativa del nivel de servicios que brinda a sus interesados (Chatterjee & Suy, 2019). En relación con el gobierno en la provisión de servicios públicos, un desafío importante es identificar nuevas herramientas para asegurar que el personal actúe en el interés público y se mejore el control político sobre el desempeño de la provisión de servicios (Keppeler & Papenfuß, 2020).

El servicio público es la predisposición de un individuo a responder a motivos fundados principal o únicamente en instituciones y organizaciones públicas (Perry, 2021). Por tal, en el mismo debe existir innovación, basada en transparencia, cambio tecnológico y colaboración ciudadana, en la búsqueda de valor público (Chen et al., 2020). Al trabajar de ese modo, las organizaciones públicas pueden aumentar el nivel de potencial de impacto social, es decir brindar mayor bienestar en la sociedad (Crucke et al., 2021).

El incentivo de desempeñar los servicios públicos puede verse como un sistema de metas que responde a estímulos sociales a lo extenso de la realidad en los contextos institucionales (Wang et al., 2020). Los servicios públicos tienen por función ubicar el equilibrio entre preservar y adaptar, y el cambio y la conservación, ambos para conseguir que los sistemas públicos sean viables (Supriatna et al., 2019). Es importante que exista innovación en el sector público, mediante la implementación de políticas y acuerdos de mejora en la prestación de servicios públicos y beneficiar de esta forma a la ciudadanía (Pratama, 2019).

En cuanto a teorías relacionadas a servicio público y la calidad de éste, frente a las expectativas del usuario, se presenta el modelo de la calidad del servicio público; según este modelo, la calidad de servicio público comprende 4 dimensiones fundamentales: calidad del diseño, del proceso, del resultado y de la relación. La calidad de diseño hizo referencia a la valoración del desarrollo de una política en su fase de planteamiento de políticas o diseño de un servicio, incluyendo la calidad que un usuario ha percibido o experimentado respecto a la referida fase. En tanto que, la calidad del proceso hizo referencia a la manera en que un usuario percibe la calidad en el transcurso del proceso del servicio. Por otra parte, la calidad del resultado significó la manera en que el usuario percibe lo que resulta luego que terminar el proceso de un servicio. Por último, la calidad de relación hizo referencia al nivel de profundidad y al clima entre las partes dentro del desarrollo del servicio (Osei, 2016).

De manera que, según este modelo, la calidad en el sector público no ha de ser establecida solamente por la entidad del sector estatal, sino que, lo que el usuario piensa y percibe es igual de relevante para la evaluación de la calidad. Segundo, la calidad del servicio público se enfoca en satisfacer al usuario, es decir, el modelo coloca al ciudadano-usuario en el foco de las operaciones del sector estatal. Tercero, el modelo sugirió que el término de calidad del servicio público se ha de enfocar desde varias dimensiones, lo cual dificulta la evaluación empleando solo una escala. De manera que, la medición de la calidad de servicios públicos ha de ser una actividad tediosa (Osei, 2016).

De acuerdo al modelo de Grönroos, la manera en que un individuo establece una comparación entre los servicios percibidos con aquellos esperados al examinar la

calidad de servicio. Además, el modelo estableció una división de las experiencias de los usuarios en tres dimensiones. Primero, la calidad técnica, la cual hizo referencia al proceso de prestar un determinado servicio. Segundo, la calidad funcional, la cual aludió a la forma en que brinda el servicio. Por último, la imagen corporativa, la cual impactó de manera positiva sobre las percepciones de los usuarios (Endeshaw, 2019). De manera que, de acuerdo al modelo de Grönroos, la manera en que los servicios se han prestado es la que posee la mayor atención en la calidad de los servicios públicos.

Otro modelo empleado en el servicio de entidades públicas, es el modelo SERVQUAL, de acuerdo a Pakurár et al. (2019) el servicio público se ha definido como la evaluación integral del usuario sobre un servicio determinado y la medida en que llena sus expectativas, proporcionándoles satisfacción. Esta definición implicó un enfoque hacia el usuario, donde la calidad es parte de la satisfacción, estableciéndose la manera en que las organizaciones cumplen o sobrepasan las expectativas del usuario. En tanto que, Kant et al. (2017) definieron la calidad de servicio público como el nivel de desempeño del servicio, empleándose como una herramienta estratégica que produce satisfacción en el usuario, es decir, éste examina sus expectativas respecto a lo que reciben de forma efectiva después de adquirir el servicio. En este sentido, la calidad de servicio se ha de poder examinar mediante la comparación entre las expectativas del usuario y su percepción sobre el desempeño real del servicio que brinda la entidad, a través de factores como: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, empatía, tal cual lo determina el modelo de brechas de SERVQUAL.

En cuanto a la evaluación de la variable servicio público, relacionado a la gestión de documentos en municipalidades, de acuerdo al modelo de gestión documental, este sugiere que existen procesos que la entidad debe contemplar para un adecuado desarrollo de procesos, en sus aplicativos de gestión de documentos, teniendo como primera dimensión de evaluación: la recepción de documentación, en la que se establece que los lineamientos de la entidad deben considerar como mínimo el establecimiento de puntos de recepción de documentos o aplicaciones de gestión documental, la recepción de documentos en papel, el cual deberá ser digitalizado, el establecimiento de horarios y criterios para recepcionar documentos,

considerar actividades de revisión y verificación de documentos recepcionados de forma interna (comunicación interna), considerar derivación de documentos a los órganos correspondientes, definir herramientas de informática, tener en cuenta las excepciones que limiten la normal recepción de documentación. El primer indicador que evalúa la dimensión es registro en mesa de partes y sistemas de documentos digitales, es decir la organización de la oficina mesa de parte para brindar la disponibilidad al usuario de dejar sus documentos y que estos sean inmediatamente digitalizados. Como segundo indicador se tiene el establecimiento de criterios y horarios de atención, en el que la entidad dispone de horarios y requisitos para recepcionar los documentos del usuarios de forma digital o física, de acuerdo a las políticas. Como tercer indicador se encuentra las actividades de revisión y verificación, es decir, si la municipalidad cuenta con políticas internas que le permita ejecutar la verificación de documentos tanto de ser documentos internos, como externos, percibiendo y comunicando de forma oportuna de haber posibles errores. Como cuarto indicador se tiene derivación o remisión de documentos, en el que el área correspondiente deriva o remite de forma eficiente u oportuna los documentos recepcionados (Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM, 2020).

Respecto a la segunda dimensión, emisión de documentos, esta se refiere a los lineamientos de la entidad deberán considerar la generación de documentos en formato electrónico con firma digital, estableciendo formatos aplicables para los tipos de documentos que gestiona la entidad de acuerdo al tipo de documento, emitiendo además documentos en el tiempo oportuno, respetando plazos establecidos, considerando las excepciones que impidan la normal emisión. El primer indicador se refiere al establecimiento de formatos aplicables, para todos los tipos de documentos que la entidad gestione especificada en el proceso de archivo. El segundo indicador se refiere a la emisión de documentos, de acuerdo a los plazos y tiempos establecidos a cargo del funcionario responsable de dicha actividad, haciendo uso de herramientas para dicho fin. Como tercer indicador se tiene la notificación de conclusión de trámite, en el que se consideran las posibles causas que impidan la emisión normal de documentos por parte de los responsable, notificandolas oportunamente al usuario (Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM, 2020).

La tercera dimensión es denominada archivo de documentos, entendida como la acción archivística de gestión documental en soporte papel y digital desde la elaboración hasta la disposición final. El primer indicador que evalúa la dimensión, es cumplimiento e implementación de los procesos archivísticos, en el que se debe cumplir la organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos. El segundo indicador es la valoración de los documentos, de acuerdo al Sistema Nacional de Archivos, determinando el valor permanente o temporal del documento. Como tercer indicador se tiene la conservación de los documentos, tanto para los documentos digitales, como los que son resultado de un proceso de digitalización (Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM, 2020).

La cuarta dimensión se trata de despacho de documentos, en el que los lineamientos de la institución pública deberán tener en cuenta el establecimiento de actividades garantizadoras de documentos en digital o físico, así como ejercer un óptimo control de documentación, considerando además las limitaciones que impidan el despacho de documentación. El primer indicador que evalúa esta dimensión se refiere a solicitud de prestación o entrega de documentos, en el que la entidad realiza actividades correspondientes a la entrega de documentación necesaria. Como segundo indicador se tiene a prestación y entrega de documentos, en el que se ejecutan actividades para la entrega oportuna y eficiente de los documentos internos y externos. Como tercer indicador se tiene el control de documentos despachados, en el que el órgano encargado protege y supervisa la integridad de los documentos que serán emitidos (Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

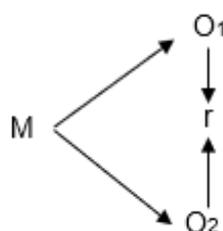
Tipo de estudio

La investigación es básica, pues se trata de comprender los componentes de la estructura, a través de sus relaciones y observaciones (CONCYTEC, 2018). Como lo señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes claramente indicaron que el objetivo en este tipo de investigación no es solo generar teoría sino también generar conocimiento sobre un tema en particular. En este sentido, el estudio se realizó con el objetivo de aportar conocimientos relevantes sobre las variables analizadas en la ciudad de Bellavista, Provincia de San Martín. (Ñaupas et al., 2018).

Diseño de estudio

Para el diseño se trabajó en un diseño no experimental, ya que como lo reportan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las investigaciones en estos proyectos se realizaron sin manipular variables, fenómenos o variables porque ya habían ocurrido problemas; Además, será transformadora, ya que los datos en estas encuestas se recopilan en un solo momento, a la vez. De esta forma, este estudio pretendió recolectar información de los trabajadores una sola vez aplicando las herramientas, sin interferir ni hacer cambios en el escenario analizado.

Por otra parte, fue correlacional, pues las investigaciones correlacionales tienen como finalidad examinar la relación de dos o más variables, determinando si existe o no la relación que se formuló inicialmente en una realidad específica (Hernández y Mendoza, 2018, p.105).



Dónde:

M = Empleados

O₁ = Gestión documental

O₂ = Servicio público

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión documental

Variable 2: Servicio público

3.3. Población, muestra, muestreo.**Población**

Se refiere a la cantidad de elementos que intervienen en el estudio, de quienes se espera obtener un conocimiento científico, con el objeto de alcanzar datos que accedan cumplir con las metas del estudio, caracterizándose, además, por tener semejantes particularidades en un mismo periodo de tiempo y espacio (Ñaupas et al., 2018, p.136). En el estudio se contó con la participación de 145 empleados en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín.

Criterios de inclusión:

- Empleados en la Municipalidad Provincial de Bellavista, con una antigüedad mayor a 6 meses.
- Empleados que deseen formar parte de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Empleados que no tengan una antigüedad mayor de 6 meses en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín.
- Empleados que no deseen formar parte de la investigación.

Muestra

Es considerada como una porción de la población, que se caracteriza por presentar semejantes particularidades, considerándose a los resultados como generales, por lo que fue necesario identificar la muestra a través de la aplicación de la siguiente fórmula estadística para muestras finitas. (López-Roldán y Fachelli, 2017, p.11). En este caso con la finalidad de obtener datos más precisos se consideró como muestra a la totalidad de la población, es decir los 145 empleados.

Muestreo

El estudio, al contar con una población pequeña no requirió cálculo de muestra y por ende de muestreo; además, se contó con fácil acceso a los colaboradores de la institución, dando así mayor confiabilidad a los resultados obtenidos.

Unidad de análisis

Un empleado en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín.

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

Técnicas

En el presente estudio la técnica empleada, fue la encuesta, caracterizada por su uso en investigaciones transversales no experimentales, frecuentemente se emplea como instrumento de encuesta al cuestionario, el cual es aplicado a diversas realidades (Hernández y Mendoza, 2018, p.180).

Instrumentos

El cuestionario fue el instrumento que se empleó, el cual estuvo conformado por una serie de preguntas de forma indirecta o directa a los participantes en análisis. Estas preguntas se presentaron de manera organizada de acuerdo a las variables de estudio (Ñaupas *et al.*, 2018, p.291).

El instrumento de gestión documental, estuvo compuesto por 26 ítems distribuidos en las dos dimensiones, siendo la primera: ejes transversales con 6 ítems, seguido de la dimensión requisitos, conformada por 20 ítems. La escala empleada fue ordinal de 5 valoraciones: Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo=2,

Indiferente=3, De acuerdo =4, Totalmente de acuerdo=5, cuyas categorías son: ineficiente, regular, eficiente.

Para servicio público, estuvo compuesto por 26 ítems distribuidos en las cuatro dimensiones, siendo la primera: recepción de documentación, con 8 ítems, mientras que la dimensión: emisión de documentación cuenta con 6 ítems, la dimensión archivo de documentos cuenta con 6 ítems, y la dimensión: despacho de documentos, está integrado con 6 ítems. La escala de medición fue ordinal de 5 valoraciones: Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo=2, Indiferente=3, De acuerdo =4, Totalmente de acuerdo=5, cuyas categorías son: ineficiente, regular, eficiente.

Validez

La validez se refiere a la precisión con la que el instrumento mide lo que pretende medir, lo que significa que es efectivo para analizar las características de ciertos eventos que necesitan ser investigados. (Ñaupas *et al.*, 2018, p.276).

En el presente estudio se tuvo en cuenta la validez de los instrumentos mediante la opinión del juicio de tres expertos en la investigación. Los validadores informaron sobre la fiabilidad de los instrumentos a ser aplicados, pero lo cual verificaron el contenido de cada ítem, teniendo en consideración los atributos de claridad, pertinencias, relevancia, entre otros.

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Documental	1	Metodólogo	4,9	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,8	Es aplicable
	3	Especialista	5,0	Se puede aplicar
PROMEDIO			4.9	
Atención al usuario	1	Metodólogo	4,9	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,8	Es aplicables
	3	Especialista	5,0	Existe suficiencia
PROMEDIO			4.9	

Se presentaron las herramientas, incluidos dos cuestionarios, con la evaluación de tres expertos; La tarea de comprobar la consistencia y adecuación de los ítems a las variables de investigación. Para la primera variable, los resultados muestran un promedio de 4,9, lo que representa un consenso entre los jueces del 98%, para la segunda variable, de igual forma, los resultados arrojaron una media de 4,9, representando el 98% de la concordancia entre los jueces; indicar que son de alto valor y cumplieron con las condiciones metodológicas aplicables.

Confiabilidad

Cuando el instrumento a emplear no constituye cambios significativos, se dice que este es confiable, permitiéndole al investigador, aplicarlo en diferentes realidades, de particularidades semejantes, de esta manera la confiabilidad indicó que los resultados fueron semejantes en el tiempo, al ser aplicados en contextos con similares características (Ñaupas *et al.*, 2018, p.277).

Confiabilidad de la variable gestión documental

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable gestión documental

Estadísticas de fiabilidad instrumento A	
(Alfa de Cronbach)	(N° de elementos)
.985	26

Confiabilidad de la variable servicio al público

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad instrumento B	
(Alfa de Cronbach)	(N° de elementos)
.978	26

3.5. Procedimientos

Para recaudar los datos, se inició coordinando previamente con el área de gerencia en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín, indicando el propósito del estudio, así como la fecha y horario de aplicación de los instrumentos de gestión documental y servicio público. Posteriormente, se confeccionó una data de la información que fue recolectada previamente, esto se realizó a través del Programa Microsoft Excel. Así mismo, se empleó el programa estadístico *SPSS*, en su versión 25, que permitió además obtener la prueba de normalidad con la finalidad de hallar el coeficiente de correlación, el cual fue el Rho Spearman, empleándose con la finalidad de obtener el análisis de relación en las variables analizadas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método hipotético-deductivo, pues se inició con las respuestas a las hipótesis inicialmente planteadas producto de los datos e información empírica, utilizando la deducción, para luego plantear un conjunto de hipótesis que fueron analizadas, sobre la existencia de hechos evidenciados, con el propósito además de verificar la veracidad de las hipótesis que se plantearon. (Rodríguez *et al.*, 2017, p.12).

La información se procesa en tres etapas. Primero, cuando se recopiló la información a través de la aplicación de herramientas de recolección de datos, se creó una base de datos utilizando Microsoft Excel. En segundo lugar, se transfirió la base de datos al paquete estadístico *SPSS* para codificar cada variable y realizar análisis descriptivos de las variables generando tablas de frecuencias relativas y absolutas. Finalmente, se utilizó una prueba de normalidad para determinar la estadística de correlación a utilizar para probar la hipótesis, en este caso se consideró la prueba de Rho de Spearman.

Tabla. Significado del valor de “r”

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se respetaron las normas establecidas por *American Psychological Association (APA)*, respetando el derecho de autor en cada información que se utilizó, cumpliendo con la normativa estipulada por esta asociación, evitando el plagio de información, de manera que perjudique el análisis científico.

De la misma manera, en el presente estudio se tomó en cuenta los principios éticos de beneficencia, porque se buscó el beneficio a la población, es decir, no generó daños de ninguna índole; autonomía porque los participantes escogieron libremente si participaban o no en el estudio, respetándolas y tomando en cuenta su consentimiento; finalmente, se consideró la justicia y la confidencialidad porque se cumplió con el trato igualitario a la muestra de estudio, así como a las personas que contribuyeron con la ejecución de la presente investigación manteniendo en reserva sus datos personales. (Moli et al., 2018, p.1).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Análisis descriptivos de la variable gestión documental.

		Frecuencia	%
Gestión documental	Deficiente	41	28%
	Regular	68	47%
	Eficiente	36	25%
	Total	145	100%

En la tabla 1 se presenta el análisis descriptivo de la variable gestión documental que ha sido valorada por los entrevistados en un 47% como regular, ya que, si bien los ejes transversales están plenamente contruidos y se rigen a las políticas de estado, falta el cumplimiento de algunos requisitos para realizar una función eficiente.

Tabla 2

Análisis descriptivos de la variable servicio al público.

		Frecuencia	%
Servicio al público	Deficiente	26	18%
	Regular	86	59%
	Eficiente	33	23%
	Total	145	100%

En la tabla 2 se presenta el análisis descriptivo de la variable servicio al público que tiene el mayor porcentaje ubicado en un 59% en un nivel regular, ya que falta implementar algunas actividades para revisión y verificación, así como el sistema de archivos y despacho de documentos.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 3

Análisis de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	.066	145	.002
Ejes Transversales	.066	145	.002
Requisitos	.071	145	.001
Servicio al público	.093	145	.000
Recepción de documentación	.096	145	.000
Emisión de documentación	.080	145	.000
Archivo de documentos	.074	145	.000
Despacho de documentos	.082	145	.000

En la tabla 3 se muestra el análisis de normalidad realizado, en el que se tiene en cuenta la prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra mayor a 50 unidades, y en este sentido se puede apreciar que los datos no se distribuyen de manera normal debido a que resta valores de 0,05. Por lo tanto, la prueba estadística utilizada es Rho de Spearman, que es una prueba no paramétrica.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 4

Prueba de correlación entre la gestión documental y la recepción de documentación

		Gestión documental	Recepción de documentación
Gestión documental	Rho de Spearman	1	,810**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Recepción de documentación	Rho de Spearman	,810**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

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

- r : Coeficiente de correlación = 0,810
 r^2 : Coeficiente determinante = $0,810^2$
 r^2 : Coeficiente determinante = 0.6561

Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 4, se evidencia mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman la existencia de un vínculo o asociación entre la gestión documental y la recepción de documentación, puesto que el p-valor es menor al 0.01, lo que confirma dicha relación, del mismo modo, se observa que el grado o fuerza de relación entre ambas es de 0.810, lo que indica una relación alta. Con ello, se establece que una adecuada gestión documental se ve reflejado en un 65.6% en la recepción de documentación.

Tabla 5*Prueba de correlación entre la gestión documental y la emisión de documentación*

		Gestión documental	Emisión de documentación
Gestión documental	Rho de Spearman	1	,844**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Emisión de documentación	Rho de Spearman	,844**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

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

r : Coeficiente de correlación = 0,844
 r^2 : Coeficiente determinante = 0,844²
 r^2 : Coeficiente determinante = 0.7123

Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 5, se evidencia mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman la existencia de un vínculo o asociación entre la gestión documental y la emisión de documentación, puesto que el p-valor es menor al 0.01, lo que confirma dicha relación, del mismo modo, se observa que el grado o fuerza de relación entre ambas es de 0.844, lo que indica una relación alta. Con ello, se establece que una adecuada gestión documental se ve reflejado en un 71.2% en la emisión de documentación.

Tabla 6*Prueba de correlación entre la gestión documental y el archivo de documentos*

		Gestión documental	Archivo de documentos
Gestión documental	Rho de Spearman	1	,892**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Archivo de documentos	Rho de Spearman	,892*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

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

r : Coeficiente de correlación = 0,892
 r^2 : Coeficiente determinante = 0,892²
 r^2 : Coeficiente determinante = 0.7957

Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 6, se evidencia mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman la existencia de un vínculo o asociación entre la gestión documental y el archivo de documentos, puesto que el p-valor es menor al 0.01, lo que confirma dicha relación, del mismo modo, se observa que el grado o fuerza de relación entre ambas es de 0.892, lo que indica una relación alta. Con ello, se establece que una adecuada gestión documental se ve reflejado en un 79.6% en el archivo de documentos.

Tabla 7*Prueba de correlación entre la gestión documental y el despacho de documentos*

		Gestión documental	Despacho de documentos
Gestión documental	Rho de Spearman	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Despacho de documentos	Rho de Spearman	,813*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

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

r : Coeficiente de correlación = 0,813

r^2 : Coeficiente determinante = 0,813²

r^2 : Coeficiente determinante = 0.6601

Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 7, se evidencia mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman la existencia de un vínculo o asociación entre la gestión documental y el despacho de documentos, puesto que el p-valor es menor al 0.01, lo que confirma dicha relación, del mismo modo, se observa que el grado o fuerza de relación entre ambas es de 0.813, lo que indica una relación alta. Con ello, se establece que una adecuada la gestión documental se ve reflejado en un 66.0% en el despacho de documentos.

Tabla 8*Prueba de correlación de las variables gestión documental y el servicio al público*

		Gestión documental	Servicio al público
Gestión documental	Rho de Spearman	1	,808**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Servicio al público	Rho de Spearman	,808**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

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

r : Coeficiente de correlación = 0,808
 r^2 : Coeficiente determinante = 0,808²
 r^2 : Coeficiente determinante = 0.6529

Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 8, se evidencia mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman la existencia de un vínculo o asociación entre las variables, puesto que el p-valor es menor al 0.01, lo que confirma dicha relación, del mismo modo, se observa que el grado o fuerza de relación entre ambas variables es de 0.808, lo que indica una relación alta. Con ello, se establece que una gestión documental adecuada se ve reflejado en un 65.3% en el servicio al público.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, se pudo conocer que la variable gestión documental ha sido valorada en un 47% como regular, debido a que los participantes manifestaron que al contar con una gran cantidad de documentación es muy complicado gestionar de manera adecuada, además la falta de sistemas especializados no facilita el manejo documental en todas las áreas de la institución, lo expuesto comprueba lo mencionado por los autores Pérez et al., (2021) quienes dicen que la gestión documental se refiere a un sistema integrado y completo dentro de las entidades, que abarca un conjunto de procedimientos y acciones que facilitan la coordinación y el control de todos los elementos vinculados a la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos; por lo que este sistema facilita acceder de manera oportuna a la información, organizando grandes volúmenes de información, manteniendo los flujos adecuados en la entidad, resguardando además, la seguridad e integridad de información, en la práctica gestionar los documentos es bastante limitado en la institución del estudio debido a la falta de un programa especializado que haga un seguimiento a cada documento en las diferentes dependencias.

Por su parte, los resultados de la variable servicio al usuario muestran una calificación de 59% en un nivel regular, ya que, si bien la institución cuenta con políticas para recepción y distribución de documentos, no se realiza un seguimiento al documento para ver si fue atendido oportunamente, lo que en muchos casos ha demostrado una gran demora en las atenciones tanto a nivel interno como al servicio al público, lo que genera un gran malestar; lo expuesto permite confirmar lo expresado en la Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM, (2020), la que entre sus párrafos menciona que el servicio público, relacionado a la gestión de documentos en municipalidades, de acuerdo al modelo de gestión documental, sugiere que existen procesos que la entidad debe contemplar para un adecuado desarrollo de procesos, en sus aplicativos de gestión de documentos, esta normativa es de conocimiento de la institución y los procesos establecidos buscan una gestión de documentos eficientes, sin embargo la falta de personal capacitado y con experiencia complica un óptimo resultado.

En relación al primer objetivo específico se pudo identificar que entre la gestión documental y la recepción de documentación existe una relación significativa ya que el coeficiente de correlación obtuvo un valor de 0.808 y el p. valor fue 0.000. Estos resultados son similares a los obtenidos por Barteoja (2017) quien evidenció que el 45% cumple parcialmente con los procesos, actividades y requisitos planteados en legislación archivística y técnicas de gestión de calidad al público, así como la mantención de la seguridad de la información, requiriéndose mayor armonización de las actividades, de tal forma que se trabaje bajo cohesión, a fin de contar con información confiable, aspectos que en la mayoría de los casos se carece en la institución, ya que muchas veces no se realiza el despacho correcto de documentos a las diferentes oficinas; a su vez también es comparable con los resultados obtenidos por Flores (2021) quien concluyó que el nivel de gestión documental fue regular con el 42%, de igual forma, el nivel de calidad de servicio fue regular, representado por el 41%, observándose que existe relación significativa alta entre las variables abordadas, con un valor de Spearman de 0.954, su similitud con el estudio se enfoca en que una mala gestión documental de tramites de cada usuario genera un sin números de quejas por el malestar ocasionado.

En concordancia con el segundo objetivo y los resultados obtenidos se demostró que existe una relación significativa entre la gestión documental y la emisión de documentación, cuyo p valor fue 0.000 y el coeficiente de relación fue 0.844. Estos resultados son similares a los obtenidos por Villar (2021) quien en su trabajo logró demostrar que el 72% menciona que existe un sistema de seguridad de los documentos a través de soporte digital, sin embargo, respecto al soporte de seguridad de documentos, el nivel es bajo. Se cumple con las herramientas de gestión documental, el ejercicio del derecho de acceso a información pública y transparencia; así también, con el estudio de Triana y Moreno (2021) quienes concluyen que el 45% cumple parcialmente con los procesos, actividades y requisitos planteados en legislación archivística y técnicas de gestión de calidad al público, así como la mantención de la seguridad de la información, mientras que el 15% no las cumple, requiriéndose mayor armonización de las actividades, de tal forma que se trabaje bajo cohesión, a fin de contar con información confiable, por lo tanto con la prueba estadística se identifica una relación positiva media, esta similitud se manifiesta en que al igual que el antecedente, en la institución de

estudio, se cumple parcialmente los procesos y actividades enfocados a la gestión documental, situación que he venido generando algunos inconvenientes tanto con usuarios internos y externos.

En cuanto al tercer objetivo se encontró que la gestión documental y la dimensión archivo de documentos presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y la correlación fue igual a 0,892. Estos resultados son similares a los obtenidos por Meza (2018), quien concluyó en su estudio que existe una relación moderada entre la gestión documental y la satisfacción del usuario, lo que demuestra que la relación de similitud alta es de 0,838, señalando que existe una relación entre la gestión documental y satisfacción del usuario; definitivamente en esta similitud nos enfocamos en la medida que la atención rápida y oportuna de los tramites genera satisfacción, situación que es muy regular en la institución en estudio; por su parte, se corrobora lo expuesto en la Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM, (2020) que manifiesta que, en el despacho de documentos, en el que los lineamientos de la institución pública deberán tener en cuenta el establecimiento de actividades de documentos en digital o físico, tal como ejercer un óptimo control de documentación considerando además las limitaciones que impidan el despacho de documentación; la capacidad de adaptación a la virtualidad por parte de la institución ha sido muy regular, situación que hace necesaria la implementación de sistemas óptimos y de capacitaciones para cubrir las necesidades del cliente interno y externo.

De acuerdo con el cuarto objetivo se demostró que la gestión documental y la dimensión despacho de documentos presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y la correlación es positiva igual a 0,813. Estos resultados son similares a los obtenidos por Flores (2021), quien concluyó en su estudio que la gestión documental y la calidad del nivel de servicio ocurren con frecuencia, notando una relación significativa, con un valor de Spearman de 0,954, lo que indica una relación positiva alta; Estos resultados son similares a los resultados de Meza (2018) que mostró una correlación moderada entre la gestión documental y la satisfacción del usuario, mostrando una correlación moderada similar de 0,838 en la variable 1 y 0,864 en la variable 2; Nótese también que existe una relación entre las variables cuyo coeficiente de correlación corresponde a una confianza alta de

0,920; Definitivamente todo lo que involucre una atención oportuna genera satisfacción, satisfacción que no se nota plenamente en los usuarios de la Municipalidad de Bellavista.

Finalmente, se demostró que las variables gestión documental y el servicio al público presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y la correlación es positiva alta porque su coeficiente fue igual a 0,808. Estos resultados son similares a los obtenidos por Ruiz y Delgado (2020) quienes concluyen que en el 80% de estudios, se mencionó que la calidad del servicio público es un proceso que debe contener características que se encuentren por encima de las expectativas del usuario. Además, el 20% concuerda que la parte administrativa es esencial para la formulación de buenas prácticas políticas internas, así mismo, su similitud con el estudio de Flores (2021) quien concluye que el nivel de gestión documental fue regular con el 42%, de igual forma, el nivel de calidad de servicio fue regular, así también existe relación significativa entre las variables abordadas, con un valor de Spearman de 0.954, evidenciándose una correlación positiva alta y nivel de significancia bilateral (0.000) siendo menor a 0.01; este estudio muestra características similares en la calificación regular de su gestión documental tal como sucede en la institución de Bellavista, donde el punto más débil es el despacho de documentos y el archivo de los mismos; esto ha venido generando la falta de atención oportuna tanto a los tramites de los usuarios como de los diferentes departamentos de la misma.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En cuanto al análisis de la relación entre las variables de gestión documental y los servicios públicos en el municipio de Bellavista, se encontró que el p-valor es de 0.000, lo que indica que la relación es importante, de igual manera que la fuerza de la relación entre ambas variables es 0.808 que produce una alta correlación.
- 6.2. Para indicar el nivel de gestión documental dentro de una entidad, se cataloga como regular ya que, a pesar de las políticas de tratamiento documental existentes, la falta de un sistema de control adecuado impide que estos trámites puedan ser procesados.
- 6.3. En cuanto al nivel de servicio público dentro de la empresa, este entra en la categoría de regular, debido a la falta de programas innovadores para monitorear estrictamente todas las acciones, tanto internas como externas, lo que genera problemas e inconvenientes.
- 6.4. Se pudo comprobar una relación entre la gestión documental y la dimensión recepción de documentación, se encontró que el p-valor fue de 0.000, lo que confirma que la relación es significativa, como lo es el grado o fuerza de la relación entre ambos, resultó ser 0.810, lo que significa una alta correlación.
- 6.5. Para determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión emisión de documentación, se encontró que el valor p es 0,000, lo que confirma que la relación es importante, del mismo modo, la relación entre las dos variables es 0.844, lo que confirma una alta correlación.
- 6.6. En referencia al análisis de la relación entre la gestión documental y la dimensión archivo de documentos, se encontró que el valor de probabilidad es 0.000, lo que confirma que la relación es importante, así como el grado o fuerza de la relación entre ambas son 0.892, lo que significa que la relación o correlación es alta.

6.7. Para determinar la relación entre la gestión documental y la dimensión despacho de documentos, se encontró que el p-valor es menor a 0,000, lo que confirma que la relación es importante, al igual que el grado o fuerza, la relación entre ambas es de 0,813, lo que confirma una relación o correlación aceptable.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. El gerente municipal en coordinación con la oficina de recursos humanos debe implementar un programa un programa de capacitación en temas tan importantes como la respuesta en el servicio al cliente ante los retrasos percibidos en los trámites, así como mejorar la empatía en los servicios y productos por las puntuaciones obtenidas como resultado de este estudio.
- 7.2. Es importante que los trabajadores aprendan a identificar el ciclo vital de los documentos a fin de no tener grandes almacenes de papeles que no permitan la agilidad de un tratamiento oportuno, recordando que, un documento implica una prueba escrita o registrada de alguna actividad y conservada con la finalidad de tener acceso a ella una y otra vez, ya que pueden transmitir información independientemente de la memoria humana.
- 7.3. Se recomienda que los gerentes planifiquen capacitaciones con otras áreas funcionales, en la que sus colaboradores puedan fomentar la empatía en la atención a los usuarios internos y externos.
- 7.4. La gestión de recursos humanos debe recibir con buena predisposición las sugerencias sobre la implementación de un programa que permita una mejor gestión de los documentos, revisión, gestión electrónica, control de acceso, control físico y conservación, para simplificar los procesos y brindar un servicio oportuno.
- 7.5. El área de informática de la institución debe contribuir a la implementación de los programas informáticos para mejorar la gestión documental, logrando eficiencia en cuanto al tiempo de atención al usuario, de esta manera mejorar los resultados obtenidos en este estudio.
- 7.6. El área de informática y el área de personal deben capacitarse en el manejo de documentos tanto físicos como digitales y así mantener el orden de los documentos, de igual manera este procedimiento permitirá adaptarse a estos cambios actuales y a los que se avecinan por la tecnología.

- 7.7. El gerente municipal debe coordinar un programa para concientizar a todos los empleados sobre la importancia de administrar y manejar los documentos de manera efectiva, ya que la documentación en su mayoría resguarda información sobre la mayor parte de los procedimientos creados.

REFERENCIAS

- Ab Aziz, A., Yusof, Z., & Mokhtar, U. (2019). Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector- Instrument's Content Validation Using Content Validation Ratio (CVR). *Journal of Physics: Conference Series*, 1196, 1-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1196/1/012057/pdf>
- Ab Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced Science Engineering and Information Technology*, 8(4), 1191-1197. https://www.researchgate.net/publication/327198981_A_Conceptual_Model_for_Electronic_Document_and_Records_Management_System_Adoption_in_Malaysian_Public_Sector
- Ab Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2020). The Implementation Guidelines of Digital Document Management System for Malaysia Public Sector: Expert Review. *International Journal on Advanced Science Engineering and Information Technology*, 10(1), 198-204. https://www.researchgate.net/publication/339817485_The_Implementation_Guidelines_of_Digital_Document_Management_System_for_Malaysia_Public_Sector_Expert_Review
- Abbasova, V. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in Enterprises. *ScienceRise*. 1(1), 32-37. https://www.researchgate.net/publication/339674095_MAIN_CONCEPTS_OF_THE_DOCUMENT_MANAGEMENT_SYSTEM_REQUIRED_FOR_ITS_IMPLEMENTATION_IN_ENTERPRISES
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*. 2(2), 1-7. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2451958820300324?token=F166>

4C3ACD5954438502EFE704B534E8BD21FA1BABEC006B6C71A16B3BB
57FC49CD58AF5C945E32DBE2EC2146C388455&originRegion=us-east-
1&originCreation=20220701141412

- Bateoja, H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/991/1/BATEOJA%20ARROYO%20HOLGA.pdf>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7(7), 243-258. https://www.scirp.org/pdf/JSS_2019041814553068.pdf
- Chen, J., Walker, R., & Sawhney, M. (2020) Public service innovation: a typology. *Public Management Review*. *Public Management Review*, 22(11), 1-22. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Chirinos, D. (2019). *Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78553/Chirinos_TD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Crucke, S., Kluijtmans, T., Meyfrootd, K., & Desmidt, S. (2021). How does organizational sustainability foster public service motivation and job satisfaction? The mediating role of organizational support and societal impact potential. *Public Management Review*, 1(1), 1-27. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2021.1893801>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2021). Gestión Municipal y calidad de del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 3(1), 1-13. file:///C:/Users/HP/Downloads/2022_1_LLAMKASUN_00025.pdf

- Díaz, A., & González, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. *Sapientiae: Ciencias sociales, Humanas e Ingenharias*, 6(1), 70-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7490830>
- El Peruano. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Editora Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Endeshaw, B. (2019). A Review on the Existing Service Quality Measurement Models [Una revisión de los modelos de medición de la calidad del servicio existentes]. *Science Journal of Business and Management*, 7(4), 87-94. doi:10.11648/j.sjbm.20190704.13
- Flores, M. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021* [Tesis de pos grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67122/Flores_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hazani, F., Mat, S., Angutim, M., Hanani, N., & Hamid, A. (2018). System Development for Document Management System. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 8(9), 748–757. Obtenido de https://hrmars.com/papers_submitted/4652/System_Development_for_Document_Management_System.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1era edición ed.). México: McGraw Hill.
- Huanfeng, G. (2020). Key Points Analysis of Archives Management in Public Institutions. *Service Science and Management*, 9(3), 105-108. https://pdf.hanspub.org/SSEM20200300000_92414919.pdf
- Kant, R., Jaiswal, D., & Mishra, S. (2017). The Investigation of Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction and Corporate Image in Indian Public Sector Banks: An Application of Structural Equation Model (SEM) [La

investigación de las dimensiones de la calidad del servicio]. *Vision*, 21(1), 1-10. doi:10.1177/0972262916681256

Keppeler, F., & Papenfuß, U. (2020). Does performance-related pay and public service motivation research treat state-owned enterprises like a neglected Cinderella? A systematic literature review and agenda for future research on performance effects. *Public Management Review*, 7(7), 1-27. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2020.1740300?scroll=top&needAccess=true>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Luyombya, D., & Ndagire, S. (2020). Records management procedures and service delivery in private universities: a case study of the Islamic University in Uganda. *Journal of Sasa*, 53(1), 1-19. <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/202306>

Mansoor, Z., & Williams, M. (2018). Systems Approaches to Public Service Delivery: Lessons from Health, Education, and Infrastructure. <https://www.bsg.ox.ac.uk/sites/default/files/2018-06/Background%20Paper-Systems%20Approaches%20to%20Public%20Service%20Delivery%202014-15%20May%202018.pdf>

Meza, E. (2018). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018. *Library*, 2(13), 1-15. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Y_FwzI4Lp0kJ:repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3230+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Mojapelo, M. (2020). Strengthening public sector records management through the Information Regulator in South Africa. *Journal of Sasa*, 53, 90-102. <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/202313/190761>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U.
- Osei, A. (2016). E-government and public service quality in Ghana [Gobierno electrónico y calidad de los servicios públicos en Ghana]. *J. Public Affairs*, 17(3), 1-8. doi:10.1002/pa.1620
- Padilla, H. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector [Las dimensiones de la calidad del servicio que afectan la satisfacción del cliente en el sector bancario jordano]. *Sustainability*, 11, 1-24. doi:10.3390/su11041113
- Papcunov's, V., Vavrek, R., & Dvořák, M. (2021). Role of Public Entities in Suitable Provision of Public Services: Case Study from Slovakia. *Administrative Sciences*, 11143, 1-18. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/4/143/pdf>
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 1-15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Revista Multidisciplinar - Ciencia Latina*, 5(3), 1-15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Perry, J. (2021). Public service motivation: Putting our intellectual capital to work. *Journal of Public Affairs Education*, 27(2), 123-125.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15236803.2020.1855696?journalCode=upae20>

- Pratama, A. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Public Service innovation in Indonesia*, 17(1), 25-40. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/INMR-11-2018-0080/full/pdf?title=the-landscape-of-public-service-innovation-in-indonesia-a-comprehensive-analysis-of-its-characteristic-and-trend>
- Pysarenko, V; Pysarenko, L., & Kantsedal, N. (2019). Application of new data formats for electronic document management in government bodies. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 568, 1-6. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/568/1/012102/pdf>
- Ramya, N., Dharanipriya, K., & Kowsalya, A. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, 4(2), 1-6. https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/link/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/download
- Resolución de Gerencia N° 018-2020-MDB/GM. (2020). *Administración Documentaria Municipal*. Municipalidad Provincial de Bellavista. <https://www.munibellavista.gob.pe/wp-content/uploads/normas/RG0182020MDB.pdf>
- Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD. (2017). *Modelo de Gestión Documental*. Secretaría de Gobierno Digital. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N__001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf
- Rodríguez, J., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (82), 1-26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Ruiz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región SanMartín. *Ciencia Latina - Revista*

Multidisciplinar, 4(2), 1-15.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>

Sánchez, A. (2018). Investigaciones y aplicaciones prácticas de la gestión de documentos en instituciones de educación superior. *Tribuna del investigador*, 19(2), 43-59. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qLGqgFEBIRkJ:saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ti/article/download/16565/144814483060+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Shittu, A. (2020). Public Service and Service Delivery. *Business Administration*, 1(1), 1-8.
https://www.researchgate.net/publication/344493632_Public_Service_and_Service_Delivery

Stewart, K., & Ken, C. (2020). Adoption of the Electronic Document Records Management System within the Public Sector in Namibia: Exploring the Challenges and Opportunities. *International Journal of Operations Management.*, *International Journal of Operations Management*, 1(1), 7-18.
https://www.researchgate.net/publication/346895452_Adoption_of_the_Electronic_Document_Records_Management_System_within_the_Public_Sector_in_Namibia_Exploring_the_Challenges_and_Opportunities

Supriatna, M., Pradesa, H., & Priatna, R. (2019). Literature Review and Conceptual Models Development on Public Services Motivation. *Warmadewa Management and Business Journal*, 1(2) 102-110.
<https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wmbj/article/view/1256>

Sønderskov, M., & Rønning, R. (2021). Public Service Logic: An Appropriate Recipe for Improving Serviceness in the Public Sector? *Administrative sciences*, 11(64), 1-15. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/3/64/htm>

Triana, J., & Moreno, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2), 1-26. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/6664-Texto%20del%20art%C3%ADculo-19889-1-10-20210904.pdf>

- Velásquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Scielo*, 39(1), 46-54.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006
- Villar, A. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Redalyc*, 11(1), 1-21.
<https://www.redalyc.org/journal/3505/350568363012/350568363012.pdf>
- Wang, T., Witteloostuijn, A., & Heine, F. (2020). A Moral Theory of Public Service Motivation. *Frontiers in Psychology*, 11(11), 1-15.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.517763/full>
- Zainal, S., & Husin, M. (2020). Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. *Applied Computing and Informatics*, 16(1/2), 137-154.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/j.aci.2018.04.002/full/pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión documental	Sistema integrado y completo dentro de las entidades, que abarca un conjunto de procedimientos y acciones que facilitan la coordinación y el control de todos los elementos vinculados a la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Pérez et al., 2021).	La variable gestión documental se medirá a través de las dimensiones: ejes transversales y requisitos.	Ejes transversales	Análisis del contexto y políticas de Estado	1,2,3	Ordinal
				Gestión del cambio	4,5,6	
			Requisitos	Política y objetivos	7,8	
				Roles y responsabilidades	9,10	
				Procedimientos formalizados	11,12	
				Lineamientos documentados	13,14	
				Supervisión y evaluación del desempeño	15,16	
				Herramientas informáticas	17,18	
				Certificados y firmas digitales	19,20	
				Innovación y mejora continua	21,22	
Inducción y capacitación	23,24					
Interoperabilidad	25,26					
Servicio al público	Evaluación integral del usuario sobre el servicio de los órganos públicos y la medida en que llena sus expectativas, proporcionándoles satisfacción. Esta definición implicó un	La variable servicio público se medirá a través de las dimensiones: recepción de documentación, emisión de documentación, archivo de	Recepción de documentación	Registro en mesa de partes y sistemas de documentos digitales	1,2	Ordinal
				Establecimiento de criterios y horarios de atención	3,4	
				Actividades de revisión y verificación	5,6	
				Derivación o remisión de documentos	7,8	

	<p>enfoque hacia el usuario, donde la es el modo de brindar el servicio, parte de la satisfacción, estableciéndose la manera en que las entidades cumplen o sobrepasan las expectativas del usuario (Pakurár et al., 2019).</p>	<p>documentos, despacho de documentos.</p>	<p>Emisión de documentación</p>	<p>Establecimiento de formatos aplicables</p>	<p>9,10</p>	
				<p>Emisión de documentos</p>	<p>11,12</p>	
				<p>Notificación de conclusión de trámite</p>	<p>13,14</p>	
			<p>Archivo de documentos</p>	<p>Cumplimiento e implementación de los procesos archivísticos</p>	<p>15,16</p>	
				<p>Valoración de los documentos</p>	<p>17,18</p>	
				<p>Conservación de los documentos</p>	<p>19,20</p>	
			<p>Despacho de documentos</p>	<p>Solicitud de prestación o entrega de documentación</p>	<p>21,22</p>	
				<p>Prestación y entrega de documentos</p>	<p>23,24</p>	
				<p>Control de los documentos despachados</p>	<p>25,26</p>	

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES		
			Variable 1: Gestión documental		
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión documental y el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?</p> <p>Específico</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la recepción de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión documental y la emisión de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión documental y el archivo de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión documental y el despacho de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Específico</p> <p>Establecer la relación entre la gestión documental y la recepción de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión documental y la emisión de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Analizar la relación entre la gestión documental y el archivo de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Interpretar la relación entre la gestión documental y el despacho de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p>	<p>General</p> <p>La gestión documental se relaciona significativamente con el servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Específico</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión documental y la recepción de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión documental y la emisión de documentación en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión documental y el archivo de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión documental y el despacho de documentos en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín 2022.</p>	Ejes transversales	Análisis del contexto y políticas de Estado	Ordinal
			Requisitos	Gestión del cambio	
				Política y objetivos	
				Roles y responsabilidades	
				Procedimientos formalizados	
				Lineamientos documentados	
				Supervisión y evaluación del desempeño	
				Herramientas informáticas	
				Certificados y firmas digitales	
				Innovación y mejora continua	
Inducción y capacitación					
Interoperabilidad					
			Variable 2: Servicio público		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
Recepción de documentación				Registro en mesa de partes y sistemas de documentos digitales	Ordinal
				Establecimiento de criterios y horarios de atención	
				Actividades de revisión y verificación	
Derivación o remisión de documentos					
Emisión de documentación				Establecimiento de formatos aplicables	
				Emisión de documentos	
				Notificación de conclusión de trámite	

			<p>Archivo de documentos</p> <p>Despacho de documentos</p>	<p>Cumplimiento e implementación de los procesos archivísticos</p> <p>Valoración de los documentos</p> <p>Conservación de los documentos</p> <p>Solicitud de prestación o entrega de documentación</p> <p>Prestación y entrega de documentos</p> <p>Control de los documentos despachados</p>	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar		
<p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p>	<p>POBLACIÓN: Conformada por los 153 empleados en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Conformada por el total de empleados en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín.</p>	<p>Variable 1: Gestión documental</p> <p>Variable 2: Servicio público</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL: Alfa de Cronbach (confiabilidad) Coeficiente de Rho de Spearman/Pearson</p>		

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión documental

En la presente investigación tiene como finalidad principal determinar la relación entre gestión documental y servicio público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, San Martín.

Para identificar la situación actual respecto a la gestión documental, es necesario que se de lectura a cada ítem para otorgar una respuesta de 1 a 5, el mismo se solicita sinceridad para conocer la realidad de la institución bajo análisis. Asimismo, la prueba será anónima.

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

Gestión documental						
Dimensión: ejes transversales		1	2	3	4	5
1	La Municipalidad sigue y evalúa los dispositivos legales de gestión documental					
2	La Municipalidad incluye en la gestión documental el análisis de la normativa del Estado para efectuar dicho proceso.					
3	La Municipalidad incluye en el Plan Operativo u en otros documentos de gestión, actividades necesarias para la implementación y mantenimiento de los procesos de gestión documental.					
4	Se cuenta con procesos documentados para gestionar el cambio en la entidad					
5	La Municipalidad cuenta con políticas que permitan gestionar el cambio en la entidad					
6	La Municipalidad cuenta con directrices o lineamiento que permitan gestionar el cambio.					

Dimensión: Requisitos		1	2	3	4	5
7	La Municipalidad cuenta con políticas de gestión documental aprobada, comunicada y documentada.					
8	La Municipalidad cuenta con objetivos medibles de gestión documental.					
9	Se ha asignado a un funcionario responsable del proceso de gestión documental en la Municipalidad.					
10	Los funcionarios responsables de gestión documental tienen conocimiento respecto a sus funciones.					
11	La Municipalidad ha considerado el costo de los procesos administrativos					
12	En la Municipalidad se ejecutan procesos formalizados óptimos de gestión documental.					
13	La Municipalidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades vinculadas a la recepción de documentos.					
14	La Municipalidad cuenta con lineamientos que guíen a los funcionarios respecto al proceso de gestión documental.					
15	La Municipalidad realiza permanentemente evaluación de desempeño respecto a la gestión documental.					
16	La evaluación que se ejecuta está alineada a los objetivos del proceso de gestión documental.					
17	La Municipalidad dispone de herramientas informáticas o aplicaciones que apoyen a la gestión documental.					
18	Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental incluyen procesos de gestión documental.					

19	La Municipalidad hace uso de firmas y certificados digitales para el proceso de gestión documental.					
20	La municipalidad dispone de sistemas digitales para el proceso de gestión documental					
21	La municipalidad realiza acciones para la innovación del proceso gestión documental.					
22	La municipalidad realiza procedimientos para la mejora continua de la gestión documental.					
23	La Municipalidad invierte en capacitaciones a los funcionarios responsables de gestión documental					
24	La Municipalidad incluye en su Plan Operativo, actividades para mejorar el desempeño de los servidores en relación a la gestión documental					
25	Las herramientas informáticas permiten a la Municipalidad interoperar con otras entidades del Estado.					
26	Las aplicaciones que se emplean en la gestión documental, permiten que la Municipalidad se relacione con otras entidades estatales.					

Cuestionario de servicio público

Estimado (a), la presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación; por lo que se solicita su colaboración.

Instrucciones:

Marque con un aspa "X" la respuesta que más coincida con su percepción respecto a lo que usted perciba sobre servicio público. Tome en cuenta que debe seleccionar una de las cinco alternativas que se presentan a continuación.

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

Servicio público						
Nº	Dimensión: recepción de documentación	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios.					
2	La Municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos por parte de los usuarios o colaboradores internos.					
3	La Municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos.					
4	La Municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos.					
5	El área de archivos da revisión a los documentos decepcionados					
6	El área de archivo verifica los documentos recepcionados.					
7	El área de archivo deriva oportunamente los documentos recepcionados a los órganos pertinentes.					
8	El área de archivo remite los documentos recibidos a las áreas solicitadas por los usuarios.					
	Dimensión: emisión de documentación	1	2	3	4	5
9	El área de archivo genera documentos en forma electrónico con firmas digitales, durante el trámite documentario.					
10	Se establecen formatos aplicables para todo tipo de					

	documentos que gestiona la entidad.					
11	Se emiten los documentos en el momento preciso en el que se llevó a cabo la actividad de forma oportuna.					
12	La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable.					
13	La notificación a los usuarios respecto al estado de su documento en oportuno.					
14	El área encargada, o funcionario, emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite.					
Dimensión: archivo de documentos		1	2	3	4	5
15	Se da cumplimiento oportuno al proceso archivístico.					
16	Considero que la implementación de procesos archivísticos en la Municipalidad, es óptima.					
17	En la Municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental.					
18	Se realiza la valoración del documento, de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Archivos.					
19	Se han implementado medidas para la conservación de documentos.					
20	Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos.					
Dimensión: despacho de documentos		1	2	3	4	5
21	Se establecen actividades que garantizan que los documentos lleguen a su destino.					
22	El área de archivo dispone de solicitudes para la entrega de documentos.					
23	Se consideran excepciones que impidan el normal despacho de los documentos por parte de los encargados de dicha actividad.					
24	La entrega de documentos, es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad.					
25	Se ejerce un adecuado control de los documentos que han sido despachados.					
26	El control de los documentos despachados se realiza de manera manual y automática para verificar la recepción.					

¡Gracias por su participación!

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Luis Alberto Ríos López
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Diana Gladys Tejada Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarpoto, 25 de mayo de 2022



Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
CCAD-08011

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Luis Alberto Ríos López
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Servicio al público
 Autor (s) del instrumento (s) : Diana Gladys Tejada Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido para su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 25 de mayo de 2021



Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
 CCAD-08011

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Lady Diana Arévalo Alva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente metodóloga UNSM-T
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Diana Gladys Tejada Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es coherente con las bases teóricas
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 24 de mayo de 2021



Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CLAD N° 7120

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Lady Diana Arévalo Alva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente metodóloga UNSM-T
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Servicio al público
 Autor (s) del instrumento (s) : Diana Gladys Tejada Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es coherente con las bases teóricas
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 24 de mayo de 2021



Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CLAD N° 7120

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Diana Gladys Tejada Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión documental.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión documental.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión documental.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Conforme para su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 22 de mayo de 2022



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sellado personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Servicio al público
 Autor (s) del instrumento (s) : Diana Gladys Tejada Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio al público.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio al público.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio al público.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Conforme para su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 22 de mayo de 2021



Lic. Adm. Mg. R. P. S. Patricia Martell Alfaro
 Sello personal y firma

Cartas de autorización

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Tarapoto, 06 de junio 2022

CARTA N° 001-2021

Señor:

ABG. WILDER VÁSQUEZ HUANCA

Gerente de la Municipalidad Provincial de Bellavista

Presente



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

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo permítame exponer lo siguiente:

Yo Diana Gladys Tejada Cárdenas, identificada con DNI 40934383 y con domicilio en el Jirón Ayacucho – Ampliación Bellavista S/N, San Martín - Bellavista, estudiante del programa de estudio de **Maestría en Gestión Pública** de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; estoy realizando mi investigación titulada: “Gestión documental y servicio al público de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022”; bajo el asesoramiento de la Dr. Ramírez García Gustavo. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación.

En tal sentido, **solicito autorización para que mi investigación se aplique en la institución que usted dirige; así mismo para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** cuando termine la tesis.

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

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

Atentamente,


Diana Gladys Tejada Cárdenas
Maestría Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI. n.° 40934383

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

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CARTA N° 003-2022-GM/MPB

DE : **Abg. Wilder Vásquez Huanca**
Gerente de la Municipalidad Provincial de Bellavista

A : **Ing. Diana Gladys Tejada Cárdenas**
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad
César Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO : Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación
aplicados en la institución

FECHA : Bellavista 07 de junio del 2022

=====

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, se AUTORIZA a la Ing. **Diana Gladys Tejada Cárdenas, estudiante de maestría en Gestión Pública**, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: “**Gestión documental y servicio al público de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022**”, y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,



Abg. Wilder Vásquez Huanca
GERENTE MUNICIPAL

Gerente de la Municipalidad Provincial de Bellavista



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20175467671
"Municipalidad Provincial de Bellavista"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Abg. Wilder Vásquez Huanca	DNI: 46468782

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión documental y servicio al público de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Tejada Cárdenas Diana Gladys	DNI: 40934383

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

Lugar y Fecha: Bellavista 06 de junio 2022

Firma: Abog. Wilder Vásquez Huanca
GERENTE MUNICIPAL
MPB
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Bases de datos

	Gestión documental																									
	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7	PREG.8	PREG.9	PREG.10	PREG.11	PREG.12	PREG.13	PREG.14	PREG.15	PREG.16	PREG.17	PREG.18	PREG.19	PREG.20	PREG.21	PREG.22	PREG.23	PREG.24	PREG.25	PREG.26
Trab.01	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
Trab.02	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
Trab.03	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
Trab.04	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4
Trab.05	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	4
Trab.06	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3
Trab.07	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trab.08	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Trab.09	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
Trab.10	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
Trab.11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Trab.12	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
Trab.13	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5
Trab.14	4	4	3	3	4	5	3	4	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	2	4	4	2	4	3	3
Trab.15	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4
Trab.16	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Trab.17	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5
Trab.18	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3
Trab.19	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
Trab.20	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4
Trab.21	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
Trab.22	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
Trab.23	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Trab.24	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3

Trab.25	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
Trab.26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Trab.27	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
Trab.28	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
Trab.29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trab.30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trab.31	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
Trab.32	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2
Trab.33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trab.34	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
Trab.35	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5
Trab.36	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
Trab.37	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
Trab.38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trab.39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trab.40	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
Trab.41	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2
Trab.42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Trab.43	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	5	3	5	3	3	5	3	4

	Servicio al público																									
	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7	PREG.8	PREG.9	PREG.10	PREG.11	PREG.12	PREG.13	PREG.14	PREG.15	PREG.16	PREG.17	PREG.18	PREG.19	PREG.20	PREG.21	PREG.22	PREG.23	PREG.24	PREG.25	PREG.26
Trab.01	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
Trab.02	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
Trab.03	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Trab.04	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4
Trab.05	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4
Trab.06	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3
Trab.07	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trab.08	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
Trab.09	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5
Trab.10	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Trab.11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
Trab.12	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
Trab.13	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5
Trab.14	4	4	3	3	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	2	4	4	3	3
Trab.15	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4
Trab.16	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3
Trab.17	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	3	5
Trab.18	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3
Trab.19	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
Trab.20	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	2	4	4
Trab.21	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
Trab.22	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
Trab.23	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
Trab.24	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
Trab.25	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4

