



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión documentaria y la calidad de atención en la
Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Moreno Flores, Janett (orcid.org/0000-0002-1338-8257)

ASESOR:

Dr. Chavez Epiquén, Abdías (orcid.org/0000-0001-5589-5217)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este informe va dedicado a Dios, a nuestros padres y al docente del curso, con mucho respeto y agradecimiento de corazón.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por su dedicación, aporte y esfuerzo en medio de esta crisis mundial que nos tocó vivir a todos los peruanos (COVID19), sin embargo no ha sido obstáculo para poder seguir creciendo como persona y profesional en este mundo tan competitivo.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización	9
3.3. Población muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos	10
3.5. Procedimiento	12
3.6 Métodos de análisis de datos.....	12
3.7 Aspecto éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29

REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Table Coeficiente de Alfa Cronbach	12
Tabla 2. Descriptivos de calidad de atención con sus dimensiones	14
Tabla 3. Descriptivos de la gestión documentaria con sus dimensiones	15
Tabla 4. Prueba de Normalidad.....	17
Tabla 5. Correlación entre la Gestión Documentaria y la Calidad de Atención.....	18
Tabla 6. Correlación entre la Gestión Documentaria y los Elementos Tangibles.....	21
Tabla 7. Correlación entre la Gestión Documentaria y la Fiabilidad	21
Tabla 8. Correlación entre la Gestión Documentaria y la capacidad de respuesta....	22
Tabla 9. Correlación entre la Gestión Documentaria y la empatía.....	23
Tabla 10. Correlación entre la Gestión Documentaria y la seguridad	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores de las medias por dimensión de la calidad del servicio.....	15
Figura 2. Valores de las medias por dimensión de la gestión documentaria.....	16

RESUMEN

En la presente investigación se tiene como objetivo Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, 2021. Lo cual se trató de acuerdo al enfoque cuantitativo no experimental a través del diseño correlacional, que permite conocer la asociación de las variables gestión documentaria y calidad de atención, y sus correspondientes dimensiones. Los datos se obtuvieron a través de dos cuestionarios tipo Likert aplicados a una población censal de 38 trabajadores de la Municipalidad distrital de Salas Guadalupe - Ica. Los resultados hallados en la calidad de atención muestran un 2.538 promedio de aceptación; la gestión documentaria muestra un 3.380 promedio de aceptación; y a través del coeficiente de correlación de rho de Spearman, que fue el estadístico de prueba de hipótesis, al 95% de confianza y un nivel de significancia del 5%, dio como resultado un coeficiente de 0.787, lo que indica un nivel de correlación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Se llega a la conclusión que: existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe. Por consiguiente, si mejoran la gestión documentaria, de la misma manera lo hace la calidad de atención en la municipalidad distrital de Distrital de Salas Guadalupe.

Palabras clave: Gestión documentaria, calidad de atención, Correlación

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of documentary management on the quality of care of the District Municipality of Salas Guadalupe, 2021. Which was treated according to the non-experimental quantitative approach through the correlational design, which allows to know the association of the variables documentary management and quality of care, and their corresponding dimensions. The data were obtained through two Likert-type questionnaires applied to a census population of 38 workers from the district Municipality Distrital of Salas Guadalupe- Ica. The results found in the quality of care show an average acceptance rate of 2,538; documentary management shows a 3,380 average acceptance rate; and through Spearman's rho correlation coefficient, which was the hypothesis test statistic, at 95% confidence and a significance level of 5%, it resulted in a coefficient of 0.787, which indicates a positive correlation level high, with a p value of 0.000 ($p < 0.05$). It is concluded that: there is a significant influence between the documentary management and the quality of care of the District Municipality of Salas Guadalupe. Consequently, if they improve documentary management, in the same way does the quality of care in the district municipality of Salas Guadalupe District.

Keywords: Documentary management, quality of care, Correlation

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de las actividades que las instituciones públicas realizan, se encuentra la atención de diferentes trámites que se realizan y que se sustentan en un expediente que incorpora una serie de documentos, los mismos que pueden originarse desde de distintas fuentes, tanto externas como internas. Este trámite deben ser realizados de una manera eficiente, que van desde su conservación, lectura, procesamiento y respuesta en los tiempos adecuados. Para ello deben de gestionar los documentos eficientemente de tal forma que se asegure un nivel de atención con calidad.

El estudio efectuado desde el Banco Interamericano de desarrollo (BID) muestra que las personas en Latinoamérica invierten 5,4 horas en realizar un trámite en empresas del estado, además el 25% de trámites necesitan entre 3 o más más visitas y apenas la mitad de ellas tienen solución el mismo día (BID, 2018).

En nuestro país, las empresas del estado tienen como imagen de ser deficientes, pese a los intentos del estado en normar reformas para modernizarlas, demostrando que no han sido insuficientes. Dentro de ello se estableció la Política de Modernización que busca optimizar la gestión de las instituciones del estado con la finalidad de mejorar y agilizar los servicios de la población que representan (SGP, 2017).

Un estudio efectuado en nuestro país para determinar la calidad de atención del servicio municipal, indicó que el 42.2% de personas perciben un nivel muy bajo de satisfacción cuando han requerido algún documento para avanzar con su trámite (Castillo, 2020).

Dentro de las instituciones del estado tenemos al Ministerio de Transportes y Comunicaciones lanzó la gestión documentaria bajo el concepto “cero papel”, usando una plataforma tecnológica como soporte de las operaciones y asegurando la disponibilidad inmediata, a los interesado, de los documentos (El Peruano, 2021).

De acuerdo a lo indicado anteriormente, la Municipalidad distrital de Guadalupe, viene experimentando una serie de inconvenientes con respecto a la gestión documentaria, como: demora en ubicar documentos claves y que se solicitan en

cualquier momento, pérdida de documentos que forman parte de un expediente, además del deterioro de los documentos que hacen que no se puedan analizar, falta de disponibilidad de un documento en el momento requerido, todo esto apunta a una baja calidad de atención tanto al poblador y a persona de la institución.

Esto conlleva a una investigación que permita conocer el nivel de relación existente entre la calidad de atención y la gestión documentaria.

De acuerdo a lo indicado se realiza la formulación: ¿Cuál es la influencia entre la Gestión documentaria y la calidad de atención en la Municipalidad distrital de Salas Guadalupe 2021? Como problemas específicos: ¿Cuál es la influencia entre la Gestión documentaria y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021?, ¿Cuál es la influencia entre la Gestión documentaria y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital Salas de Guadalupe 2021?,

¿Cuál es la influencia entre la Gestión documentaria y la empatía en la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021?, ¿Cuál es la influencia entre la Gestión documentaria y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021?

En cuanto la justificación tenemos:

Justificación teórica; se considera la relevancia de la capacitación en el nivel de satisfacción de los servidores públicos, debido a que ayudan en el desempeño de las labores que realizan en bien de la ciudadanía.

Justificación práctica; la investigación detallará los componentes presentes en el la institución, las leyes y reglamentos que al aplicarse tendrán un impacto positivo en la mejora integral del sistema de atención con calidad.

Relevancia social; existen una serie de instituciones públicas, que van desde ministerios, regiones, direcciones regionales, gobiernos locales, con una problemática similar en la gestión pública.

Justificación metodológica; la investigación contiene las pautas metodológicas especificadas por el método científico.

De acuerdo a lo anterior podemos proponer:

Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión documentaria en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe

Específicos:

OE1: Determinar la influencia de la Gestión documentaria en los elementos tangibles de la Municipalidad distrital de Guadalupe; OE2: Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe; OE3: Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe; OE4: Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la empatía de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe; OE5: Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la seguridad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe.

En cuanto a la hipótesis general:

Hi: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe.

Ho: No Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe.

Y las hipótesis Específicas tenemos:

H1: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021; H2 Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021; H3: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021; H4: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la empatía de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021; H5: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la seguridad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes tomados en cuenta para esta investigación tenemos:

La investigación de Sánchez (2018) titulada “Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción”, que buscó como objetivo, el conocer la correlación de la Calidad de Atención y la Gestión Documental. La investigación realizada, fue cuantitativo, descriptiva y utilizó como diseño el correlacional. Se trabajó con 30 colaboradores como muestra que se seleccionaron desde las distintas áreas de la institución. Aplicó como instrumento de recopilación de datos a la encuesta, preparando 2, una por cada variable de estudio. Como resultado del estudio, se obtuvo el valor del rho de Spearman en (*0,502), donde el autor concluye que existió una relación moderada de la Calidad de atención y la Gestión Documental, de acuerdo a lo indicado por los colaboradores encuestados.

Así mismo el estudio de Lunasco (2017) “Gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana”, la cual buscó teniendo como objetivo conocer cómo se relaciona la calidad de atención y gestión documental. La investigación fue de tipo básica, y se usó el diseño correlacional, corte transversal y no-experimental. Se contó con una población de 135 técnicos pertenecientes a la institución, a quienes se les hizo que desarrollen un cuestionario, usando Likert con su escala, para ámbas variables en estudio. Se validaron con el juicio de expertos a los instrumentos que sirvieron para el desarrollo del estudio. En cuanto a los resultados obtenidos, y luego de aplicar pruebas no paramétricas, que determinaron la relación entre gestión documental y la calidad de atención, obteniéndose como valor un Rho de Spearman = .784**, lo cual concluye una muy alta correlación de tipo positiva en las variables estudiadas, con un $p = 0.00$ y, a la vez, con la no aceptación de la hipótesis nula. En cuanto a la correlación de la gestión documental con la dimensión elementos tangibles fue 0.746**, con la fiabilidad fue 0.839**, con la capacidad de respuesta fue 0.859**, con la seguridad fue 0.856** y con la empatía obtuvo un 0.681**.

También tenemos

la tesis de Luna (2020) "Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes" la cual buscó determinar en qué medida la mejora la atención guarda relación con la gestión de documentos. El estudio fue descriptivo, y el diseño realizado en la investigación fue correlacional y no-experimental. Se aplicó encuestas, de 27 preguntas; la población elegida fue de 187 individuos. Luego de los cuales se procesaron en el SPSS, en donde se obtuvo como resultado, el valor del Rho de Spearman del (0,612**), la cual ayudó a definir que existe una relación positiva media entre la atención y la gestión documentaria. Por otro lado, Mena (2018) en su artículo exploran las dimensiones de la gestión documental. Realiza un análisis de la evolución, en las últimas décadas, de la gestión documental, llegando al enfoque de procesos de captura y registro de transacciones de una institución. Incluye una literatura especializada donde sintetiza los componentes a tener en cuenta en la gestión documentaria. Concluye que una gestión documental adecuada, facilita a una institución sus operaciones y a reducir incertidumbres existentes cuando la información es requerida, pero no es obtenida en los momentos requeridos. El mantener la información siempre disponible permitirá evidenciar los hechos y operaciones de una empresa.

Tenemos la investigación de Medina (2017) "Gestión Documental y su influencia en la calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo Y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco - 2017" buscó como objetivo conocer la correlación existente de la gestión documental con la calidad de servicio. El estudio fue descriptivo y contó con el diseño correlacional, y fue de tipo no-experimental. Para recolectar datos usó el cuestionario que se validó por expertos en el tema. Esta encuesta se aplicó a 80 personas. Luego de aplicar la correlación de datos se obtuvieron los resultados siguientes: existe correlación significativa, con un rho de spearman ($p < 0.05$; $r = 0,732$) entre Calidad de Servicio y Gestión Documental. Así mismo, la dimensión Ciclo de Vida obtuvo un ($r = 0,557$), entre la Calidad de servicio y dimensión Conservación ($r = 0,587$), y Calidad de Servicio con la dimensión Acceso ($r = 0,681$).

También podemos mencionar el artículo de Prada (2020) quien en su artículo buscó describir la gestión documental, en base a las dimensiones: accesos, incorporación y disposición de los expedientes. Fue un estudio descriptivo y trabajó con una población de 65 personas de las áreas administrativas de la institución. Trabajó con encuestas, realizando la confiabilidad con el Alfa de Cronbach; obteniendo un 0,84, de confiabilidad. Entre los resultados conseguidos, luego de tabular la información de la encuesta, se determinó que, el personal ejecuta en forma inadecuada las labores asignadas; la gestión documental obtiene un 1,78 es decir, inadecuado por consiguiente el personal requiere mejoras fundamentales en aspectos de orden legales y técnico, que ayuden a contar con una mejora calidad de atención basada en una gestión documental adecuada para la institución en estudio.

En cuantos a las teorías en que se sustenta esta investigación tenemos:

La **gestión documental**: conjunto de normas aplicadas para gestionar documentos que se pueden crear o recibir en una empresa. Se consideran las actividades de capturar, almacenar y recuperar documentos. Toda empresa realiza estas actividades en forma diaria. Estos documentos las organizaciones los pueden recibir en papel físico, y en estos tiempos en formato electrónico (Kyocera, 2019).

Otra definición de gestión documental: permite controlar en forma sistemática y eficaz: el crear, recepcionar, mantener, disponer y almacenar documentos. Siendo las actividades de captura y mantenimiento como una evidencia de las operaciones de una empresa (Castellanos, 2016).

Dentro de las categorías existente en la gestión de documentos podemos citar (Bonal, 2020).

- Producción y seguimiento. Son los procesos que se relacionan con la gestión documental en sus pasos iniciales.
- Organización y descripción. Consiste en clasificar, ordenar y describir los distintos grupos documentales.
- Valoración y disposición. Establecer un nivel de priorización del documento.
- Conservación y preservación. Mantener en buen estado el documento tanto físico como digitales.

- Acceso y transparencia. Categoría que se referencia al binomio que permite: acceder a los datos y a su protección.
- Difusión. Divulgar el catálogo de documentos.

Dimensiones de la gestión documentaria

El Consorcio de Preservación Digital”, Digital Preservation Consortium -DPC, indica las dimensiones siguientes (Leija, 2017):

- *Producción, almacenamiento y distribución de información*: que incluye la gestión de la organización para la creación y producción de información digital, y para determinar los mecanismos requeridos para ser portable y estos puedan llegar a los interesados.
- *Administración de información generada*: incluye la gestión de la organización para entregar de manera eficiente los documentos que necesitan los usuarios y áreas de la organización.
- *Acceso generalizado a la información*: que incluye la gestión desarrollada por la organización a fin de poder facilitar y agilizar los documentos requeridos por cualquier usuario.

La calidad de atención es un hábito que practica y desarrolla una institución a fin de conocer las expectativas y demandas de sus clientes y así poder ofrecer, un servicio adecuado, eficiente, flexible, útil, apreciable, oportuno, confiable y seguro; independientemente en situaciones que se puedan presentar de manera imprevista o errores dados, para que el cliente sienta que comprendido, servido y atendido en forma personalizada, con mucha eficacia y dedicación, y también se sorprenda al recibir un servicio mejora al que esperaba, generando consecuentemente ingresos mejores y a costos menores para la institución (Cruz, 2017).

La calidad de atención es la capacidad de brindar los mayores beneficios a los clientes, cuando estos demanden un servicio determinado, potenciando los recursos existentes, con los que cuenta la institución y los valores sociales que forma parte de su cultura (Febres, 2018).

Al respecto la secretaría de gestión pública en la norma técnica 002-PCM-SGP indica que la calidad de atención en los servicios para el Sector Público, busca el impulso a la modernización de las instituciones para que adecúen sus servicios a las expectativas del poblador, de manera que se minimicen los errores y reclamos (SGP, 2021)

Dimensiones de la calidad: describamos cada una de las dimensiones (Ramoni, 2018)

- **Fiabilidad:** es el desarrollo de un determinado servicio en forma confiable para los clientes (Suciptawati, 2019)
- **Capacidad de respuesta:** Desarrollar acciones en el soporte de los clientes brindando una atención rápida (Sihuín, 2015) .
- **Seguridad:** es lo que el personal conoce y que permite confiar en la atención del servicio que los clientes demanden (Gamboa, 2020).
- **Empatía:** es ubicarse del lado del cliente a fin de conocer sus demandas y personalizar una alternativa de solución (Cavazos, 2021)
- **Elementos tangibles:** se base en el equipamiento, en el personal, instrumentos que incorpora en el desarrollo del servicio (Cardoso, 2019)

Estrategias para la mejora de la calidad de atención: con la finalidad de tener una mejor calidad de atención en los servicios que una institución ofrece, tenemos (Del Carmen, 2019).

- **Filosofía de Servicio:** la institución debe establecer que el fin supremo, en la demanda de servicios, es el ciudadano, y todo debe girar en base a la creación de un ambiente adecuado, donde el se sienta cómodo.
- **Necesidades personales:** la institución debe empatizar con lo que el ciudadano requiera y buscarle siempre las alternativas adecuadas para la solución a los inconvenientes que desea superar.
- **Servicio deseado:** es lo que un ciudadano espera obtener de la atención que demanda, vienen a ser las expectativas que se espera recibir de un servicio, como son el tiempo de atención, la información que requiera y sea obtenida, y sobre todo el poder ser atendido.

- Servicio adecuado: es el servicio propiamente recibido, el cual se contrasta con el servicio deseado y en la práctica, es lo que el poblador recibe por parte de la institución, y que finalmente se llevará como imagen y la podría comentar a su comunidad.

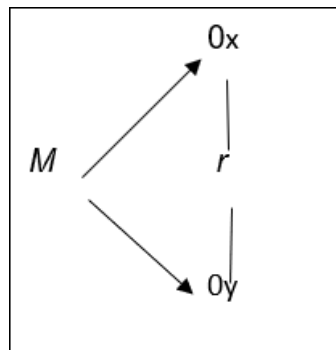
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

Tipo de investigación

Se trabajó con el enfoque cuantitativo y de tipo aplicada.

Diseño de investigación: el diseño es el correlacional, no experimental transversal. Dado que no se manipularán las variables a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M: muestra

Ox: observación en gestión documentaria

Oy: observación en calidad de atención

r: coeficiente para correlacionar variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Gestión documentaria

Conjunto de normas aplicadas para gestionar documentos que se pueden crear o recibir en una empresa. Se consideran las actividades de capturar, almacenar y recuperar documentos. Toda empresa realiza estas actividades en forma diaria. Estos documentos las organizaciones

los pueden recibir en papel físico, y en estos tiempos en formato electrónico (Kyocera, 2019).

V2: Calidad de atención

Es la capacidad de brindar los mayores beneficios a los clientes, cuando estos demanden un servicio, potenciando los recursos existentes y los valores sociales propias de una organización (Febres, 2018)

Según el documento Matriz Operacionalización (Ver Anexo 1)

3.3. Población muestra y muestreo

Población: son un grupo de componentes que tienen una serie de características similares, las cuales deben ser delimitadas con consistencia y claridad (López, 2015).

Para esta investigación se conforma por colaboradores de régimen nombrados, los cuales son: 38

Criterios de inclusión: se consideran colaboradores nombrados, dado que se asegura su presencia en el tiempo de duración del estudio.

Criterios de exclusión: se excluye colaboradores bajo modalidad de contratación, por tener una fecha final de contrato.

Muestra: son componentes que forman la población y poseen características similares, teniendo como requisito ser parte representativa de la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

La muestra será de 38 trabajadores e igual a la población referida.

Muestreo: por ser la muestra igual a la población, se aplicó un muestreo censal. El Muestreo no probabilístico es la forma en la cual el investigador seleccionar muestras basadas en un juicio subjetivo y que las tomas por considerarlas lo más adecuado para el estudio (Manterola, 2017).

Unidad de análisis: corresponde a un colaborador de la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnicas

Son los procedimientos que ayudan en la adecuación de la recolección de los datos que ayudará en el estudio de la investigación (Bernal, 2016).

La técnica usada para este estudio es la encuesta para captar los datos de las dos variables

3.5.2. Instrumentos

Son componentes de tipo físico que permiten recolectar datos directamente (Bernal, 2016).

Se diseñaron 2 cuestionarios:

a) Para la gestión documentaria (Anexo 05)

Este cuestionario posee 3 dimensiones: programas, seguimiento y evaluación. Está conformado por 4 interrogantes en cada dimensión; cada una incluye 5 alternativas.

b) Satisfacción Laboral (Anexo 04)

Este cuestionario posee 5 dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Está conformado con 5 interrogantes por dimensión; cada una incluye 5 alternativas.

Validez: se contará con la opinión de tres expertos en temas de investigación, que indicarán la validez de los dos instrumentos diseñados (Ver anexo 06)

Confiabilidad

Para conocer la confiabilidad del cuestionario se medirá su consistencia interna

Alfa de Cronbach: coeficiente para determinar la confiabilidad de un instrumento como un test (Ruiz, 2017). Para evaluar la confiabilidad se tiene la tabla siguiente:

Tabla 1. Tabla Alfa Cronbach

VALOR ALFA DE CRONBACH	APRECIACION
[0.95 a +>	Muy elevado
[0.90 - 0.95]	Elevado
[0.85 - 0.90]	Muy buena
[0.80 - 0.85]	Buena
[0.75 - 0.80]	Muy respetable
[0.70 - 0.75]	Respetable
[0.65 - 0.70]	Mínimamente aceptable
[0.40 - 0.65]	Moderada
[0.00 - 0.40]	Inaceptable

Fuente: (Ruiz, 2017)

Si el valor es más alto, se acepta más el instrumento.

3.5. Procedimiento

Se inició con una solicitud, a la institución, para poder aplicar los 2 instrumentos; luego se aplicaron los 2 cuestionarios a los colaboradores identificados en la muestra; luego con los datos recolectados, se tabulan en el software del Excel, a fin de realizar el análisis descriptivo de los datos: luego se aplicó el programa para estadística SPSS, con los datos tabulados, a fin de realizar el análisis inferencial con los datos tabulados y se aplicaron las pruebas estadísticas para realizar la validación de la hipótesis. Finalmente se realiza la discusión de los resultados logrados, con las conclusiones por cada uno de los objetivos específicos propuestas y se preparan las recomendaciones respectivas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se realizan 2 tipos de análisis:

3.6.1. Estadística Descriptiva, una vez tomados los datos de los instrumentos aplicados, se procederá a tabularlos en una matriz de datos, ayudándonos de una hoja de cálculo, para luego construir tablas de

distribución de frecuencias, y se complementan con gráficas para calcular, promedios, valores máximos y mínimos.

3.6.2. Estadística Inferencial, se aplicará como estadístico el Rho Spearman o el Coeficiente de Pearson a partir de la evaluación de distribución normal de los datos, para proceder a calcular con el SPSS la relación de las variables de investigación.

3.7 Aspecto ético

Cumplir con la protección de los datos, asegurando que estos no serán alterados y se respetará su origen. Así mismo se mantendrá en anonimato la identificación de los colaboradores que ayudan a realizar esta investigación. Finalmente, los datos que se mantienen en reserva, se podrán usar para realizar mejoras a la institución.

IV. RESULTADOS

1.1. Resultados Descriptivos

1.1.1. Calidad de Atención

En cuanto a los valores estadísticos hallados, para esta variable, luego de aplicar las encuestas al personal seleccionado, se generaron los datos siguientes:

Tabla 2. Descriptivos de calidad de atención con sus dimensiones

DIMENSIÓN	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
FIABILID	38	1,67	3,00	2,5263	,48788
TANGIBLE	38	1,33	3,33	2,5526	,44705
CAPACID	38	1,33	3,67	2,5877	,52238
EMPATIA	38	1,33	3,67	2,5614	,54307
SEGURID	38	1,67	3,33	2,4649	,50546
CALIDAD_ATEN CION	38	1,53	3,13	2,5386	,45226

Fuente: SPSS

De las 5 dimensiones encontradas, en la tabla anterior, se obtuvo el promedio total de la variable calidad de atención, correspondiendo en 2.5386, de acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta

Veamos en forma gráfica, un comparativo, con los valores de las medias obtenidos

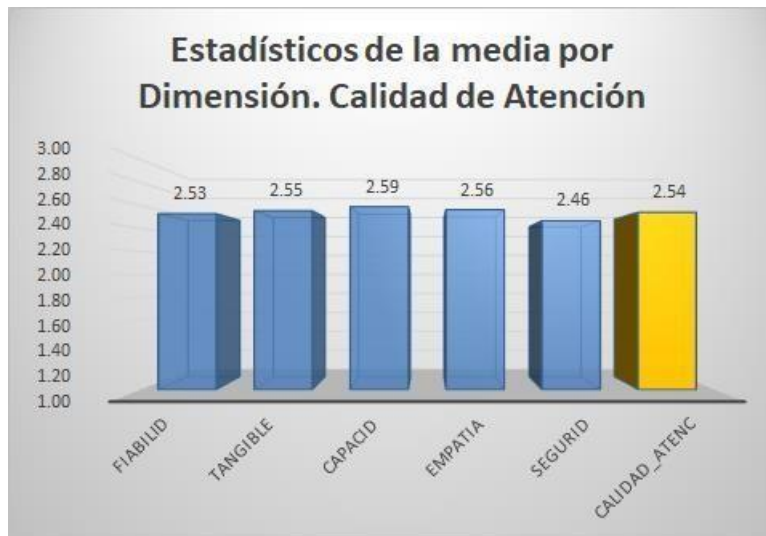


Figura 1. Valores de las medias por dimensión de la calidad del servicio

Fuente: elaboración propia

La media obtenida con mayor valor corresponde, a la dimensión de la capacidad de respuesta, obteniendo un valor de 2.59 en el promedio, en contraparte la dimensión de menor valor correspondió a la seguridad con 2.46 en el promedio.

1.1.2. Gestión documentaria

En cuanto a los valores estadísticos hallados, para esta variable, luego de aplicar las encuestas al personal seleccionado, se tienen los datos siguientes:

Tabla 3. Descriptivos de la gestión documentaria con sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
ADMIN_INFORM	38	2,4	4,2	3,389	,4920
PROD_ALMAC	38	2,4	4,6	3,358	,5181
ACCESO_INFORM	38	2,4	4,2	3,395	,4567

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
GESTION_DOCUM	38	2,4	4,0	3,380	,4537

Fuente: SPSS

De las 3 dimensiones encontradas, en la tabla anterior, se obtuvo el promedio total de la variable gestión documentaria, correspondiendo en 3.38, de acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta

Veamos en forma gráfica, un comparativo, con los valores de las medias obtenidos

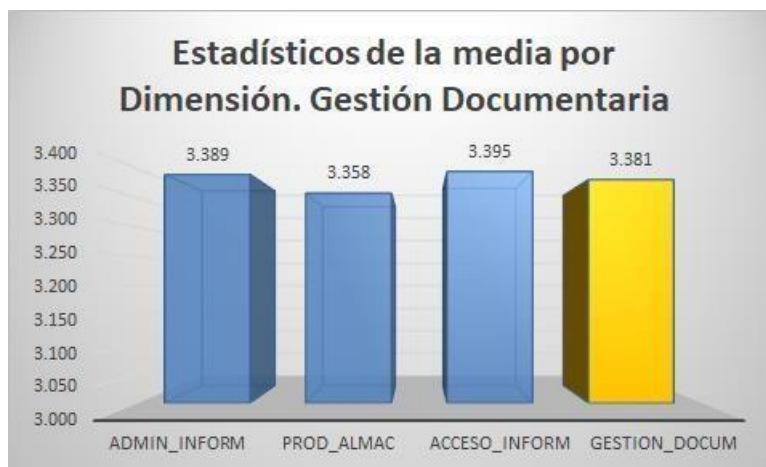


Figura 2. Valores de las medias por dimensión de la gestión documentaria

Fuente: elaboración propia

La media obtenida con mayor valor corresponde, a la dimensión acceso a la información, obteniendo un valor de 3.395 en el promedio, en contraparte la dimensión de menor valor correspondió a la de producción y almacenamiento con 3.35 en el promedio.

1.2. Resultados de Hipótesis

1.2.1. Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad a los datos recolectados de las 2 variables en estudio, se muestran a continuación:

Tabla 4. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadíst	gl	Sig.	Estadíst	gl	Sig.
CALIDAD_ATENCION	,134	38	,081	,933	38	,024
GESTION_DOCUMENTUM	,099	38	,200*	,950	38	,090

Fuente: SPSS

Se eligió la prueba de Shapiro Wilk, por ser la muestra menor a 50 y dado el valor de significación de una de las variables es <0.050 (Calidad de atención es 0.024) se concluye que la data no tiene una distribución normal. Se concluye el uso del coeficiente del rho se Spearman.

1.2.2. Hipótesis General

Esta es la hipótesis general planteada:

H₁: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe.

H₀: No Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe.

De acuerdo a la prueba de normalidad se aplicó la correlación del rho de Spearman, obteniendo un valor de (r=0.787**), lo cual indica que el nivel

de relación es alto. Esto demuestra el cumplimiento de la hipótesis general.

Veamos en la tabla siguiente los valores respectivos:

Tabla 5. Correlación entre la Gestión Documentaria y la Calidad de Atención

VARIABLES			CALIDAD_ ATENCION	GESTION_ DOCUM
Rho de Spearman	CALIDA D_ ATENCI ON	Correlación Sig. N	1,000 38	,787* ,000 38
	GESTIO N_DOC UM	Correlación Sig. N	,787* ,000 38	1,000 38

Fuente: SPSS

Con el valor obtenido, del coeficiente del rho de Spearman ($r=0.787^{**}$) queda demostrada la hipótesis:

H₁: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe

1.2.3. Hipótesis Específicas

Se realizó la prueba de las 5 hipótesis específicas, que corresponden a las dimensiones de calidad de atención: fiabilidad, elementos tangibles, empatía seguridad y capacidad de respuesta,, las mismas que se

correlacionaron con la variable gestión documentaria, cuyos resultados obtenidos al aplicar el estadístico del rho de Spearman, se tienen los datos en la siguiente tabla:

		GESTION_ DOCUMENTARIA
Rho de Spearman	de GESTION_DOCU Correlac. Sig. (bilateral) N	1,00 38
FIABILID	Correlac Sig. N	,731** ,000 38
TANGIBLE	Correlac Sig. N	,809** ,000 38
CAPACID	Correlac Sig. N	,702** ,000 38
EMPATIA	Correlac. Sig. N	,662** ,000 38
SEGURID	Correlac. Sig.	,654** ,000

	N	38
--	---	----

Fuente: SPSS

- a. Determinar la influencia de la Gestión documentaria en los elementos tangibles de la Municipalidad distrital de Guadalupe

Esta es la hipótesis planteada:

H1: Existe influencia significativa entre Gestión documentaria y los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021.

Tabla 6. Correlación entre la Gestión Documentaria y los Elementos Tangibles

		GESTION_ DOCUMENTARI A	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefic.	,809**
		Sig.	,000
		N	38

Fuente: elaboración propia

La relación existente entre la gestión documentaria y los elementos tangibles alcanzó un rho de Spearman de $:(r= ,809^{**})$, lo cual acepta, la hipótesis

H₁: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021

- b. Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la fiabilidad de la Municipalidad distrital de Salas Guadalupe

Esta es la hipótesis planteada:

H₂: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021.

Tabla 7. Correlación entre la Gestión Documentaria y la Fiabilidad

		GESTION_ DOCUMENTARI A	
	FIABILIDAD	Coefic..	,731**
		Sig.	,000
		N	38

Fuente: elaboración propia

La relación existente entre la gestión documentaria y fiabilidad alcanzó un rho de Spearman de $(r= ,731^{**})$, lo cual acepta, la hipótesis

H₂: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021

- c. Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la capacidad de respuesta de la Municipalidad distrital de Guadalupe

Esta es la hipótesis planteada:

H₁: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021.

Tabla 8. Correlación entre la Gestión Documentaria y la capacidad de respuesta

		GESTION_ DOCUMENTARI A	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefic	,702**
		Sig.	,000
		N	38

Fuente: elaboración propia

La relación existente entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta alcanzó un rho de Spearman de $(r= ,731^{**})$, lo cual acepta, la hipótesis

H₃: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021

- d. Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la empatía de la Municipalidad distrital de Guadalupe

Esta es la hipótesis planteada:

H1: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la empatía de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021.

Tabla 9. Correlación entre la Gestión Documentaria y la empatía

		GESTION_ DOCUMENTARI A	
	EMPATÍA	Coefic	,662**
		Sig.	,000
		N	38

Fuente: elaboración propia

La relación existente entre la gestión documentaria y la empatía alcanzó un rho de Spearman de $(r= ,662^{**})$, lo cual acepta, la hipótesis

H1: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la empatía de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021

- e. Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la seguridad de la Municipalidad distrital de Guadalupe

Esta es la hipótesis planteada:

H1: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la seguridad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021.

Tabla 10. Correlación entre la Gestión Documentaria y la seguridad

			GESTION_ DOCUMENTARI A
	SEGURIDAD	Coefic	,653**
		Sig.	,000
		N	38

Fuente: elaboración propia

La relación existente de la gestión documentaria y la seguridad alcanzó un rho de Spearman de $(r= ,653^{**})$, lo cual acepta, la hipótesis

H₁: Existe influencia significativa entre la Gestión documentaria y la seguridad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe 2021

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se demostró la influencia de la Gestión documentaria en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, desarrollando el diseño de investigación correlacional, basado en la aplicación de 2 cuestionarios, para las variables en estudio, y se obtuvo el valor del rho de Spearman obteniendo ($r=0.787^{**}$), que determina una alta influencia entre la calidad de atención y la gestión documentaria. La aplicación del estadístico del rho de Spearman, fue elegida porque los datos no seguían una distribución normal, cuya decisión fue luego de aplicar la prueba estadística de Shapiro Wilk (dado que se tenía una muestra de 38 personas). Existen *coincidencias* con la investigación realizada por Sánchez (2018), donde el autor también usó el diseño correlacional, y aplicó dos instrumentos, uno para cada variable que estudió y para demostrar la correlación existente entre sus variables en estudio aplicó el estadístico del rho de Spearman, existiendo *diferencias* en el nivel de correlación dado que obtuvo un valor de ($0,502^{**}$), que indica una relación moderada entre sus variables estudiadas; también existen *coincidencias* con la investigación de Medina (2017) que aplicó el diseño correlacional, en donde trabajó dos cuestionarios, obteniendo una alta correlación entre sus variables con un rho de Spearman de ($r=0.732^{**}$), pero también existen *diferencias* en la determinación de la

normalidad de los datos, dado que usó el estadístico de Kolgomorov Smirnof por tener una muestra mayor a 50 (su muestra de estudio fue de 80 personas). En cuanto a la base teórica tenemos la definición de Kyocera (2019) sobre la gestión documentaria que indicó que es conjunto de normas aplicadas para gestionar documentos que se pueden crear o recibir en una empresa y considera las actividades de capturar, almacenar y recuperar documentos; estos documentos las organizaciones los pueden recibir en papel físico, y en estos tiempos en formato electrónico y la teoría propuesta por Cruz (2017) quien indica que la calidad de atención es un hábito que practica y desarrolla una institución a fin de conocer las expectativas y demandas de sus clientes y así poder ofrecer, un servicio adecuado, eficiente, flexible, útil, apreciable, oportuno, confiable y seguro; independientemente en situaciones que se puedan presentar de manera imprevista o errores dados, para que el cliente sienta que comprendido, servido y atendido en forma personalizada, con mucha eficacia y dedicación, y también se sorprenda al recibir un servicio mejora al que esperaba, generando consecuentemente ingresos mejores y a costos menores para la institución

Se determinó la influencia de la Gestión documentaria en la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el coeficiente del rho de Spearman obteniendo ($r=0.731^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la fiabilidad. Existen *coincidencias* con la investigación efectuada por Lunasco (2017) que también aplicó la correlación de su gestión documental y la dimensión fiabilidad donde obtuvo aplicando el rho de Spearman con un valor obtenido de 0.839^{**} , existiendo una correlación alta de la variable y la dimensión en estudio, al igual que esta investigación. En cuanto a la definición de la fiabilidad, Suciptawati (2018), la conceptualiza como el desarrollo de un determinado servicio en forma confiable para los clientes al demandar un servicio.

Al determinar la influencia de la Gestión documentaria en los elementos tangibles de la Municipalidad distrital de Guadalupe, se aplicó el coeficiente del rho de Spearman obteniendo el valor de ($r=0.809^{**}$), que determinó una alta influencia entre la gestión documentaria y elementos tangibles en la

institución. Al establecer la comparación con el estudio efectuado por Medina (2017) existen coincidencias dado que aplicó la correlación de su gestión documental y la dimensión ciclo de vida, obteniendo un valor de rho de Spearman de ($r=0.557^{**}$) lo cual *difiere* con esta investigación dado que obtuvo un nivel de relación moderada entre la variable y la dimensión en estudio. Con respecto a la base teórica, tenemos a Ramoni (2018) quien define a los elementos tangibles: se base en el equipamiento, en el personal, instrumentos que incorpora en el desarrollo del servicio.

Para conocer la influencia de la Gestión documentaria en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, se aplicó el coeficiente del rho de Spearman obteniendo ($r=0.702^{**}$), que determinó una alta influencia entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta. Existen *coincidencias* con la investigación efectuada por Lunasco (2017) que también aplicó la correlación de su gestión documental y dimensión capacidad donde obtuvo aplicando el rho de Spearman un valor obtenido de 0.859^{**} , existiendo una correlación alta de la variable y la dimensión en estudio, al igual que esta investigación. De acuerdo a la definición de Sihuin (2015), la capacidad de respuesta permite desarrollar acciones en el soporte de los clientes brindando una atención rápida y eficiente en el servicio que se brindado.

Para determinar la influencia de la Gestión documentaria en la empatía de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el coeficiente del rho de Spearman obteniendo ($r=0.662^{**}$), se determinó una alta influencia entre la gestión documentaria y la empatía. Existen *coincidencias* con la investigación efectuada por Lunasco (2017) que también aplicó la correlación de su gestión documental y la dimensión empatía donde obtuvo aplicando el rho de Spearman con un valor obtenido de 0.681^{**} , existiendo una moderada correlación de la variable y la dimensión en estudio, al igual que esta investigación. De acuerdo a la base teórica proporcionada por Cavazos (2021) la empatía, es ubicarse en el lado del cliente a fin de conocer sus demandas y personalizar una alternativa de solución

Para identificar la influencia de la Gestión documentaria en la seguridad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, se aplicó el rho de Spearman obteniendo ($r=0.654^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la seguridad. Existen *coincidencias* con la investigación efectuada por Lunasco (2017) que también aplicó la correlación de sugestión documental y la dimensión seguridad donde obtuvo aplicando el rho de Spearman con un valor obtenido de 0.856^{**} , existiendo una correlación alta de la variable y la dimensión en estudio, al igual que esta investigación. Existen *coincidencias* con la investigación efectuada por Lunasco (2017) que también aplicó la correlación de su gestión documental y la dimensión seguridad donde obtuvo aplicando el rho de Spearman con un valor obtenido de 0.856^{**} , existiendo una correlación alta de la variable y la dimensión en estudio, al igual que esta investigación. En cuanto a la base teórica, según Gamboa (2020), la seguridad, en calidad de atención indica que el personal conoce y que permite confiar en la atención del servicio que los clientes demanden.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó la influencia de la Gestión documentaria en los elementos tangibles de la Municipalidad distrital de Guadalupe, aplicando el rho de Spearman obteniendo ($r=0.809^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y los elementos tangibles.
- Se determinó la influencia de la Gestión documentaria en la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el rho de Spearman obteniendo ($r=0.731^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la fiabilidad.
- Se determinó la influencia de la Gestión documentaria en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el rho de Spearman obteniendo ($r=0.702^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la capacidad de respuesta.
- Se determinó la influencia de la Gestión documentaria en la empatía de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el rho de Spearman obteniendo ($r=0.662^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la empatía.
- Se determinó la influencia de la Gestión documentaria en la seguridad de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el rho de Spearman obteniendo ($r=0.654^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la seguridad.
- Finalmente, Determinar la influencia de la Gestión documentaria en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, aplicando el rho de Spearman obteniendo ($r=0.787^{**}$), que determina una alta influencia entre la gestión documentaria y la calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- Al señor Alcalde de la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, encargar el Gerente Municipal desarrollar estrategias a fin de mejorar la calidad de atención a partir de la información existente y de la correlación existente con la gestión documentaria.
- Al Gerente Municipal realizar una difusión de los resultados conseguidos, con la Oficina de Imagen Institucional, en instituciones similares, con la finalidad de que puedan realizar estudios o aplicarlos directamente para la mejora del proceso de atención.
- Al responsable de la gestión de atención realizar coordinaciones a fin de mejorar la atención a la población en base a los resultados de esta investigación con gestión documentaria.
- Al Gerente Municipal realizar reuniones periódicas con los involucradas en las operaciones de atención al cliente y como mejorar la gestión documentaria, partiendo del estudio proporcionada por esta investigación.
- Al Gerente Municipal, en coordinación con el área de Atención a la ciudadanía, realizar una revisión integral del proceso, de acuerdo a los resultados arrojados por la investigación y realizar las mejoras del proceso respectivo.
- Al Gerente Municipal, establecer indicadores de gestión (KPI) a fin de poder evaluar, en forma periódica, la eficiencia en la atención, en cuanto a tiempos y oportunidad de atención. Así mismo extender, mediante una encuesta de satisfacción, a quienes reciben atención directa de algún servicio, tomando como base las 5 dimensiones de calidad de atención de esta investigación.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México DC: Pearson.
- BID. (2018). *publications.iadb.org*. Obtenido de Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government: <https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digital-government>
- Bonal, J. (2020). The records management of processes in the General Archives Law of México: content analysis from a quantitative perspective. *Investigación bibliotecológica*, 179-197. ISSN 0187-358X.
- Cardoso, J. (2019). SERVQUAL scale for quality measurement: a case study in a company of public transport . *Revista de Administracao da UFSM*, 894-910.
- Castellanos, A. (2016). Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. *Revista Cubana Salud*, 206-224. E-ISSN: 2307-2113.
- Castillo, R. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 899- 913 ISSN 2707-2215 .
- Cavazos, G. (2021). Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 150-162. ISSN 1578-8423. Obtenido de Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico.
- Cruz, I. (2017). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *Buzón de Pacioli*, 1-36.
- Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Revista Peruana de Medicina Experimental* , 288-295. ISSN 1726-4634.

- El Peruano. (2021). *elperuano.pe*. Obtenido de ENTIDADES DEL ESTADO ADOPTAN TRÁMITE DIGITAL: <https://elperuano.pe/noticia/120851-ejecutivo-avanza-en-la-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Febres, R. (2018). Patient Satisfaction and Quality of Care of the Internal Medicine Service of Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista Medicina Humana*, 397-403. ISSN 2308-0531.
- Gamboa, E. (2020). Customer service: from a perspective of the SERVQUAL model. *Digital Publisher*, 191-204. ISSN 2588-0705.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Kyocera. (2019). *kyoceradocumentsolutions.es*. Obtenido de La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia: <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>
- Leija, A. (2017). *tdx.cat*. Obtenido de Preservación digital distribuida y la colaboración interinstitucional: Modelo de preservación digital para documentos con fines de investigación en universidades de México : https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/454886/DALR_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Barcelona: Institut d'Estudis del Treball.
- Luna, G. (2020). *alicia.concytec.gob.pe*. Obtenido de Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_18b906d151cf5035c342313706076b7e/Description#tabnav
- Lunasco, E. (2017). *alicia.concytec.gob.p*. Obtenido de Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_783ad52c1d7a6340efcb9ee3b50cc471/Description#tabnav

Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 227-232.

Medina, S. (2017). *repositorio.uigv.edu.pe*. Obtenido de Gestión Documental y su influencia en la calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo Y Promoción del Empleo en la Ciudad de Pisco - 2017:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4335/TESIS_MEDINA_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mena, M. (2018). Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. *Ciencias de la Salud*, 2-17.

Prada, O. (2020). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Kallpay - "Gestión empresarial"*, 132-138.

Ramoni, J. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. *Revista Cubana de Salud Pública*, 325-343. ISSN: 0864-3466.

Ruiz, L. (2017). *psicologiyamente.com*. Obtenido de Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística:
<https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

Sánchez, P. (2018). *alicia.concytec.gob.pe*. Obtenido de Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5c492a5cf8b1490f6817893b750a850b/Description#tabnav

SGP. (2017). *sgp.pcm.gob.pe*. Obtenido de POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021:
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

- SGP. (2021). *cdn.www.gob.pe*. Obtenido de N° 002 -2021-PCM/SGP:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1760935/RSGP%20N%C2%B0%20002-2021-PCM-SGP.pdf.pdf>
- Sihuin, E. (2015). Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurimac, Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* , 299-302. ISSN: 1726-4634.
- Suciptawati, P. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics*, 1-7.
DOI:10.1088/1742-6596/1321/2/022055.



ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Documentaria	conjunto de normas aplicadas para gestionar documentos que se pueden crear o recibir en una empresa. Se consideran las actividades de capturar, almacenar y recuperar documentos. Toda empresa realiza estas actividades en forma diaria. Estos documentos las organizaciones los pueden recibir en papel físico, y en estos tiempos en formato electrónico	La gestión documentaria incluye tres dimensiones; Producción, almacenamiento y distribución de información	Producción, almacenamiento y distribución de información	-Capacidad de almacenamiento documentaria y de fácil portabilidad	1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE
			. Administración de información	-Distribución de información	
			Acceso a la información	-Producción eficiente de información.	

	(Kyocera, 2019).				
Calidad de Atención	La calidad de atención es la capacidad de brindar los mayores beneficios a los clientes, cuando estos demanden un servicio, potenciando los recursos existentes y los valores sociales propias de una organización (Febres, 2018).	La calidad de atención involucra las siguientes dimensiones: elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de Respuesta Empatía Fidelidad	Elementos tangibles	$x = \sum \frac{PuntajeObtenido}{PuntajeMaximo}$	1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE
			Confiabilidad	$x = \sum \frac{PuntajeObtenido}{PuntajeMaximo}$	
			Capacidad de Respuesta	$x = \sum \frac{PuntajeObtenido}{PuntajeMaximo}$	
			Empatía	$x = \sum \frac{PuntajeObtenido}{PuntajeMaximo}$	
			Fidelidad	$x = \sum \frac{PuntajeObtenido}{PuntajeMaximo}$	
			Seguridad	$x = \sum \frac{PuntajeObtenido}{PuntajeMaximo}$	

Anexo 02. Instrumentos

		CALIDAD DE LA ATENCION						
<p>La institución se encuentra realizando un proyecto para la gestión documentaria, por lo que recurrimos a su opinión personal a fin de que responda de manera objetiva las sgts preguntas</p> <p style="text-align: center;">PUEDEN MARCAR LAS CASILLAS DEL 1 AL 5 DE ACUERDO AL NIVEL DE CONSIDERACION SGTE</p> <p style="text-align: center;">1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE</p>								
DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5	
Fiabilidad	P.01	¿Considera que los medios donde se registran los documentos son confiables.?						
	P.02	¿En qué medida le procedimiento de atención es adecuado?						
	P.03	¿El nivel de preparación del personal que realiza las labores tiene una preparación adecuada?						
Elementos Tangibles	P.04	¿Considera que los ambientes y la sala de espera son aseados, cómodos y acogedores?						
	P.05	¿Cree Ud. que el registro de sus documentos, tienen el soporte tecnológico adecuado?						
	P.06	¿Considera que los documentos son almacenados con niveles de privacidad adecuados?						
Capacidad de Respuesta	P.07	¿La atención de los servicios demandados son tramitados en el tiempo indicado?						
	P.08	¿Las documentos son registrados con el cuidado respectivo?						
	P.09	¿El procedimiento actual de atención es desarrollado en forma general es eficiente?						
Empatía	P.10	¿Considera que el personal le escucha con atención y lo trata con amabilidad, respeto y						
	P.11	¿En qué medida considera que el personal de informes le orienta y explica de manera clara lo						
	P.12	¿Considera que el personal que lo atiende muestre interés en solucionar sus necesidades?						
Seguridad	P.13	¿En qué medida considera que el personal conoce la labor que realiza?						
	P.14	¿Considera que el personal le explicad fácilmente sobre el resultado del trámite efectuado?						
	P.15	¿Considera que puede acceder a los documentos en forma segura e integrada?						



GESTION DOCUMENTARIA



La institución se encuentra realizando un proyecto para la gestión documentaria, por lo que recurrimos a su opinión personal a fin de que responda de manera objetiva las sgts preguntas

PUEDE MARCAR LAS CASILLAS DEL 1 AL 5 DE ACUERDO AL NIVEL DE CONSIDERACION SGTE
1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
Administración Información	P.01	¿En qué grado considera que hay formas diferentes de entrega de los documentos requeridos?					
	P.02	¿Los documentos requeridos se encuentran organizados siguiendo un orden establecido?					
	P.03	¿Se conocen estadísticas sobre los estados de los diferentes documentos que se tramitan?					
	P.04	¿Se puede realizar seguimiento de los documentos en forma eficiente ?					
	P.05	¿Las consultas a los documentos se atienden en forma inmediata?					
Producción y Almacenamiento	P.06	¿Los documentos son registrados siguiendo un procedimiento establecidos?					
	P.07	¿En qué medida se usan medios digitales para el almacenamiento de los documentos ?					
	P.08	¿En qué grado considera que los documentos almacenados se conservan en forma segura ?					
	P.09	¿En qué nivel considera que el personal está capacitado para almacenar los documentos?					
	P.10	¿En qué medida se tienen los recursos adecuado para el almacenamiento de documentos?					
Acceso a la Información	P.11	¿En qué medida piensa que los documentos se encuentran disponibles en forma oportuna?					
	P.12	¿De qué manera es fácil la ubicación de un documento determinado?					
	P.13	¿Cómo considera el nivel de preparación en la ubicación de un documento?					
	P.14	¿En qué medida considera que un documento puede ser consultado libremente ?					
	P.15	¿Las consultas realizadas para ubicar un documento se realizan desde un solo lugar?					

Anexo 03. Validación de Instrumentos

Fue validado por 3 expertos

Nombre	DNI
Dr. Everson Agreda Gamboa	18161457
Mag. Robert Ticona Sánchez	19082305
Dr. Ricardo Mendoza Rivera	18070765

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Producción y almacenamiento								
1	¿Se cuenta con los recursos suficientes para almacenar la documentación?	X		X		X		
2	¿El escaneo de los documentos es adecuado?	X		X		X		
3	¿Piensa que es segura la forma como se almacenan los documentos?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que el personal se encuentra capacitado para realizar el registro y almacenamiento de los documentos?	X		X		X		
DIMENSION 2: Administración de la Información								
5	¿Las consultas a los documentos se atienden en forma inmediata?	X		X		X		
6	¿Los documentos son ubicados de una manera eficiente?	X		X		X		
7	¿Existe una variedad de opciones para poder ubicar un documento?	X		X		X		
8	¿Existen diferentes formas de entrega del documento requerido?	X		X		X		
DIMENSION 3: Acceso a la información								
9	¿En qué medida es fácil poder ubicar un documento requerido?	X		X		X		
10	¿Cómo considera el nivel de conocimiento para poder ubicar un documento?	X		X		X		
11	¿Un documento puede ser usado por cualquier usuario autorizado en el sistema?	X		X		X		
12	¿Las consultas a los documentos se encuentran disponibles en el momento deseado?	X		X		X		

⁴Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA. DNI: 18161457

Código Orcid: 0000-0003-1252-9652 Especialidad del validador: Ingeniero Investigador UNT

Trujillo, 28 Octubre del 2021



Dr. Everson David Agreda Gamboa DNI 18161457 ORCID: 0000-0003-1252-9652
--

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
GESTION DOCUMENTARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Producción y almacenamiento								
1	¿Se cuenta con los recursos suficientes para almacenar la documentación?	X		X		X		
2	¿El escaneo de los documentos es adecuado?	X		X		X		
3	¿Piensa que es segura la forma como se almacenan los documentos?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que el personal se encuentra capacitado para realizar el registro y almacenamiento de los documentos?	X		X		X		
DIMENSION 2: Administración de la Información								
5	¿Las consultas a los documentos se atienden en forma inmediata?	X		X		X		
6	¿Los documentos son ubicados de una manera eficiente?	X		X		X		
7	¿Existe una variedad de opciones para poder ubicar un documento?	X		X		X		
8	¿Existen diferentes formas de entrega del documento requerido?	X		X		X		
DIMENSION 3: Acceso a la información								
9	¿En qué medida es fácil poder ubicar un documento requerido?	X		X		X		
10	¿Cómo considera el nivel de conocimiento para poder ubicar un documento?	X		X		X		
11	¿Un documento puede ser usado por cualquier usuario autorizado en el sistema?	X		X		X		
12	¿Las consultas a los documentos se encuentran disponibles en el momento deseado?	X		X		X		

⁴Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. SANCHEZ TICONA ROBERT JERRY. DNI: 19082305

Código Orcid: 0000-0001-9387-1945 Especialidad del validador: Ingeniero Investigador UNT

Trujillo, 28 Octubre del 2021



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Mag. Robert Jerry Sánchez Ticona DNI 19082305 ORCID: 0000-0001-9387-1945

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
GESTION DOCUMENTARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Producción y almacenamiento								
1	¿Se cuenta con los recursos suficientes para almacenar la documentación?	X		X		X		
2	¿El escaneo de los documentos es adecuado?	X		X		X		
3	¿Piensa que es segura la forma como se almacenan los documentos?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que el personal se encuentra capacitado para realizar el registro y almacenamiento de los documentos?	X		X		X		
DIMENSION 2: Administración de la Información								
5	¿Las consultas a los documentos se atienden en forma inmediata?	X		X		X		
6	¿Los documentos son ubicados de una manera eficiente?	X		X		X		
7	¿Existe una variedad de opciones para poder ubicar un documento?	X		X		X		
8	¿Existen diferentes formas de entrega del documento requerido?	X		X		X		
DIMENSION 3: Acceso a la información								
9	¿En qué medida es fácil poder ubicar un documento requerido?	X		X		X		
10	¿Cómo considera el nivel de conocimiento para poder ubicar un documento?	X		X		X		
11	¿Un documento puede ser usado por cualquier usuario autorizado en el sistema?	X		X		X		
12	¿Las consultas a los documentos se encuentran disponibles en el momento deseado?	X		X		X		

⁴Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) RICARO DARIO MENDOZA RIVERA. DNI: 18070765

Código Orcid: 0000-0001-8744-4736 Especialidad del validador: Ingeniero Investigador UNT

Trujillo 8 Noviembre del 2021



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Ricardo Dario Mendoza Rivera DNI 18070765 ORCID: 0000-0001-8744-4736

Anexo 04. Base de Datos

a. Datos de Calidad de Atención

Encuestado	Fiabilidad			Elementos Tangibles			Capacidad de Respuesta			Empatía			Seguridad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3
3	3	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2
4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2
5	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
8	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2
9	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
10	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
11	2	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3
12	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2
13	4	2	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2
14	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
15	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2
17	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2
18	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
19	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	2	3
20	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1
21	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
22	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
23	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
24	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
25	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
26	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4
27	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
28	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
29	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
30	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
31	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
32	4	3	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3
33	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3
34	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
35	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
37	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2

b. Datos de Gestión Documentaria

Encuestado	Administrac Información					Producción y Almacenamiento					Acceso a la Información				
	p1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
6	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
7	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
8	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3
9	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
10	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
11	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4
12	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3
13	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4
15	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4
16	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
17	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
19	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4
20	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
21	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
22	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
23	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
24	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
27	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
28	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5
29	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
31	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3
32	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
34	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4
36	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
37	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
38	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ EPIQUEN ABDIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS GUADALUPE, 2021", cuyo autor es MORENO FLORES JANETT, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 12 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ EPIQUEN ABDIAS DNI: 18981967 ORCID 0000-0001-5589-5217	Firmado digitalmente por: ACHAVEZEP el 12-01- 2022 18:58:45

Código documento Trilce: TRI - 0268468