



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión documental y calidad de servicio al usuario en un  
centro asistencial del primer nivel de atención - 2022**

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

**AUTORA:**

Sairitupac Paredes, Margarita ([orcid.org/0000-0002-3166-4219](https://orcid.org/0000-0002-3166-4219))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus ([orcid.org/0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

**CO-ASESOR:**

Dr. Yache Cuenca, Eduardo Javier ([orcid.org/0000-0001-9434-3351](https://orcid.org/0000-0001-9434-3351))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, por acompañarme y ser alimento de fe en mi vida.

A mis hijos Alejandro, Andrea y Valeria por ser mi gran motivo e inspiración.

A mis padres José y Catalina por inculcarme los valores como persona de familia y ciudadana.

## **Agradecimiento**

A mis docentes Edwards Aguirre Espinoza y Eduardo Yache Cuenca por compartir sus conocimientos y su apoyo necesario para el desarrollo del presente trabajo y a los profesionales asesores que participaron en la validación de los instrumentos.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022 .....	22
Tabla 2 Niveles de las dimensiones gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022 .....	24
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.....	26
Tabla 4 Niveles de las dimensiones calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022.....	28
Tabla 5 Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Gestión documental y la Calidad de Atención al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022. ....	30
Tabla 6 Prueba de correlación entre Gestión Documental y la Calidad de Atención al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022.....	31
Tabla 7 Prueba de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la gestión documental y las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022..	32
Tabla 8 Prueba de correlación Pearson entre las dimensiones de la gestión documental y las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022 .....	33

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.....	23
Figura 2 Nivel de las dimensiones de gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022 .....	25
Figura 3 Nivel de calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022 .....	26
Figura 4 Nivel de las dimensiones de calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022.....	29

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el tipo de relación entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022, analiza la relación que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario, en las dimensiones: recepción, emisión, archivo, despacho, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y aspectos tangibles. Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional y para ello se trabajó con una población de 1169 y la muestra de 69 usuarios, se aplicó un muestreo no probabilístico, asimismo la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron procesados en el programa Excel. El nivel la gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022, muestra un nivel regular con 43,48%. Asimismo, el nivel de la calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022, tiene un nivel bueno con un 47,83%; de ello se arriba a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,919 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.01.

**Palabras clave:** gestión documental, calidad de servicio, fiabilidad.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the type of relationship between document management and the quality of service to the user in a First Level Care Assistance Center - 2022; it analyzes the relationship that exists between document management and the quality of service to the user. , in the dimensions: reception, emission, file, dispatch, Reliability, Response capacity, Security, Empathy and tangible aspects. A non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design was used and for this we worked with a population of 1169 and the sample of 69 users, a non-probabilistic sampling was applied, also the data collection technique was the survey and the instrument questionnaire. The results were processed in the Excel program. The level of document management in a First Level Care Assistance Center - 2022, shows a regular level with 43.48%. Likewise, the level of quality of service to the user in a First Level Care Assistance Center - 2022, has a good level with 47.83%; From this, it is concluded that there is a direct and significant relationship between document management and the quality of service to the user in a First Level Care Assistance Center - 2022, due to the fact that the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0.919 which indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.01.

**Keywords:** document management, service quality, reliability.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, en diversos centros asistenciales del primer nivel de atención no son aprovechados ciertos recursos tecnológicos disponibles y en muchos casos se carece de conocimientos de carácter sistemático en la forma de gestionar el manejo de la documentación que se tramita. Este hecho indica entonces, cierta incapacidad de los gestores para crear mecanismos de servicio y de acceso a los registros documentales, incurriendo en dificultades para fortalecer una gestión transparente con mejora de la calidad de servicio, en donde el usuario pueda acceder a información oportuna, enmarcado ello además en la aplicación de las políticas de modernización y reforma del estado.

El modelo de gestión de documentos incluye 04 procesos de desarrollo sistemático, los cuales incluyen la recepción, la emisión, el archivo y finalmente el envío, a modo de resultados de las acciones que realiza la organización. (RD de secretaria de gobierno digital N° 01-2017-PCM / SEGDI, s. f.)

La calidad del servicio para los usuarios contiene todos los mecanismos que permiten optimizar los esquemas de la satisfacción de los usuarios con un adecuado trato y servicio que se les brinda, basándose en el concepto de un modelo que responda a los atributos más apreciados por los usuarios y que marquen una diferencia en el que se distinga la institución o empresa. EsSalud, (2008)

Por lo general al acudir a un centro asistencial del primer nivel de atención a gestionar algún documento, se tienen dificultades para acceder a iniciar el trámite como puertas cerradas, falta de comunicación, sin información del procedimiento a seguir en la obtención del documento que se necesita de la entidad. Una vez que se logra acceder, e ingresar una solicitud, se tiene que esperar largo tiempo antes de obtener lo que se requiere y sucede muchas veces que cuando se logra obtener el documento deseado incluso éste ya no hace falta. Cuando el usuario se acerca al centro asistencial del primer nivel de atención para tramitar un documento, ansía que el trámite no sea engorroso sino más bien lo más simple

y sencillo, que no demore y/o la atención sea inmediata y que el documento recibido cumpla con lo deseado o atienda una necesidad específica, esto en la realidad no es así. Las expectativas no se cumplen y los usuarios obtienen una atención de baja calidad, deficiente, lenta y con perjuicio económico por el gasto de tiempo y dinero.

En un estudio en el que se investigó la gestión documental y la calidad del servicio para usuarios externos en la Universidad Nacional de Tumbes, se pudo concluir que existe una asociación favorable entre ambas variables (*TESIS - BECERRA GAVIDIA.pdf*, s. f.). Asimismo, en un estudio similar se compilan un conjunto de conceptos teóricos y referentes metodológicos sobre gestión documental y la calidad de servicio. Es determinado por la alta dirección, el escenario de la Gestión Documental; consiguiendo conocer las fortalezas y debilidades para ayudar a conocer las necesidades de la organización en este asunto. (*CALIZAYA CRUZ EPIFANIA.pdf*, s. f.)

El éxito de una entidad, tiene mucho que ver con cómo la percibe la población y aquí juega un papel importante la calidad, como una forma de medir la gestión de dicha entidad y es necesario plantear mejoras dirigidas a acabar con la insatisfacción de los usuarios y a su no afectación en tiempo y dinero. Asimismo, los gestores de dicha entidad son los funcionarios responsables y quienes deben asumir la conducción en mejora de los procesos, elaborando planes y programas de mejora y capacitación, que logren una vez aplicados resultados efectivos y eficaces. De no corregirse esta situación deficiente tendremos usuarios insatisfechos y una mala imagen de la entidad, además de un perjuicio para la economía de los mismos.

La problemática se fundamenta en que la mala utilización de los sistemas de gestión documental ocasiona una pésima calidad de atención al beneficiario, generando que se produzca un mal prestigio al establecimiento de salud, por lo que el éxito o prestigio se muestra en la forma como es atendido el usuario externo, por lo que se destaca siempre, la mejora del comportamiento ético en el instante en el que recibe la atención el usuario, sabiendo el tipo de sistema de gestión documental que permita ayudar al usuario. (Gestión documental,2021)

Los sistemas de gestión deben ir acompañados de un procedimiento coherente de soporte y control, formado por varios elementos relacionados a un objetivo afín: brindar mayor satisfacción al cliente mediante el control de las variables involucradas, principalmente el servicio, el precio, la calidad y el tiempo. Por ello, es valioso que las instituciones estatales, como los hospitales, varíen de rumbo para que sus procesos y actividades de planificación estratégica, organización, gestión y control, no solo propicien el logro de los objetivos institucionales, sino que también estén encaminados a la ejecución eficiente de los procedimientos administrativos asegurando la entrega de servicios apropiados a la población.(Javier & Diana, 2017).

La investigación plasma su importancia en que tanto los usuarios externos, así como el personal asistencial y administrativo de un centro asistencial de primer nivel de atención se verían favorecidos al conocer sobre la gestión de la documentación de los archivos, para determinar con ello los niveles de calidad de atención al paciente. De tal manera que el personal administrativo brinde un mejor manejo del sistema, generando mejora en la calidad de la atención.

Este estudio de caso hizo contribuciones muy informativas, como identificar nuevos estilos de sistemas de gestión de documentos más adecuados para los centros de salud basados en la atención al usuario; por ello, se trata de recalcar que la atención al usuario es muy importante, siendo prioridad dentro del establecimiento. Brindar un buen servicio al cliente fortalecerá la reputación de la institución, por lo que tendrán menos reclamos y quejas ante las autoridades y esto generará menor tiempo y costo tanto para los usuarios como para la administración del establecimiento.

“Un factor importante en este caso es el impacto de tecnologías de la Información. Poseen un impacto significativo en la organización de la data empresarial y en los procesos de generación, producción, transmisión, distribución y conocimiento.”(Visbal & M, 2009).

Los pacientes que acuden al centro asistencial del primer nivel de atención realizan trámites documentales por motivos diversos, entre los principales se encuentran el Canje del certificado médico de incapacidad para el trabajo

temporal (CITT) informe del médico tratante, copia de historia clínica (de propio paciente, de familiar fallecido, de menor hijo), duplicado de CITT, copia de resultados de exámenes diagnósticos, entre otros.

En la investigación se presenta el siguiente problema: ¿Qué tipo de relación existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de atención – 2022?, de ella se desprende los problemas específicos siguientes: (i) ¿Cuál es el nivel de funcionalidad de la gestión documental en un centro asistencial del primer nivel de atención - 2022?, (ii) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención-2022? y (iii) ¿Qué tipo de relación existe entre las dimensiones de la gestión documental y las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención - 2022?. El objetivo general es determinar el tipo de relación que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022. Entre los objetivos específicos se tienen: Identificar cuál es el nivel de la gestión documental de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022; 2) Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022 y; 3) Establecer el tipo de relación existente entre las dimensiones de la gestión documental y las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.

La justificación se sustenta en tres argumentos: 1) justificación teórica, la misma que sustenta dogmáticamente en las categorías conceptuales, como en este caso son la gestión documental y calidad del servicio al usuario, es importante porque sustenta la base de la investigación de manera tal que permite definir cada categoría para luego poder establecer la relación que ejercen si, la organización, los procesos y la utilización adecuada de las herramientas de gestión y el aporte que derive de esa relación es el impacto de una sobre otra y la repercusión en la calidad de servicio que reciben los usuarios 2) la justificación práctica, es el aporte al que hace referencia el estudio en la medida de generar un producto observable que permita brindar una solución al problema planteado, importante para decidir aplicar la tecnologías informáticas como herramienta de

cambio y mejora; 3) la justificación metodológica, se encuentra relacionada a los instrumentos metodológicos en los que se apoya el presente estudio, en este caso la encuesta como instrumento es importante por el aporte que se logra con la información proporcionada por los usuarios para establecer planes y programas en la mejoría de la gestión.

En el caso de la justificación del estudio, en cuanto al valor teórico se tiene como propósito concebir de qué modo la gestión de archivos repercute en la calidad de servicio al usuario de un centro asistencial del primer nivel de Atención – 2022, además de identificar de manera correcta las variables y como ayudan a acelerar el proceso administrativo de la gestión de documentos en favor de los usuarios, de igual forma se detallarán los principios teóricos que permitan precisar y aumentar el conocimiento concerniente a las variables esencia de estudio. Dado a múltiples deficiencias en los procesos de la gestión documental del establecimiento de primer nivel surge el interés por este objeto de estudio.

La hipótesis que se ha planteado en la investigación es que existe un nivel de relación entre la gestión documental y calidad de servicio al usuario en un Centro asistencial de primer nivel de atención – 2022

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al proceso de exploración de la literatura sobre información de trabajos de investigación relacionados al estudio, se tiene antecedentes de tesis y/o artículos:

Lavalle y Silva (2018) en su investigación, “Mejoramiento de los sistemas de Gestión Documental en la sede de adiestramiento distrital, Santa Martha-Colombia”. Tuvo como objetivo principal plantear mejoras a los sistemas de Gestión Documentaria. La investigación fue descriptiva. Usó como instrumento fichas de trabajo. Acató que los usuarios requerían documentos y la atención era tardía, por la mala organización, distribución y desorden, mostrando en pocas palabras todo lo relevante al contexto organizacional, siendo de vital importancia, ya que nos permitirá conocer la institución en el primer lugar y brindando una herramienta de información, para alcanzar el objetivo esperado. El estudio concluyó que los procesos de presentación de informes en las organizaciones mejorarían si se implementaran sistemas de gestión de registros.

Flores Alvarado (2021), en su estudio “La gestión documental y la calidad de servicio en el Municipio de Picota-2021” para lograr la Maestría en Administración Pública en la Universidad César Vallejo. Se realizó una investigación básica, no experimental, transversal y relacional, cuya población total de 2756 y una muestra de 132 personas encuestadas. El método utilizado para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se encontró que el nivel de manejo de expedientes presenta un 42% nivel regular. De igual forma los niveles de calidad del servicio del gobierno local es regular con un 41%. Una alta correlación positiva con el coeficiente de correlación de Spearman de 0,954 nos permitió concluir que existía relación de la gestión documental y la calidad del servicio en los municipios de Picota-2021.

Ramírez Milla (2021), en su investigación titulada “Gestión Documentaria y Satisfacción del Dirigido en la Entidad COFOPRI, Huaraz-Ancash 2021”,

para la Maestría en Administración Pública en la Universidad César Vallejo, con el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión documental y la satisfacción del administrador en COFOPRI, Huaraz - Ancash, 2021. Estudio descriptivo correlativo, diseño no experimental, con 100 trabajadores de dicho departamento, los cuales se les administró un cuestionario. Los resultados demostraron la relación directa entre el manejo de documentos y la satisfacción de los usuarios de COFOPRI Ancash 2021. En ese sentido, se verifica una correlación relevante moderada entre las variables: Gestión documental y satisfacción de los usuarios de la empresa COFOPRI Huaraz.

Medina (2020) en su investigación “Gestión documental relacionados a la calidad del servicio a los usuarios de la sede de promoción de empleo en Pisco”. Cuyo objetivo principal fue establecer la afinidad entre cada una de las variables. El trabajo fue de tipo descriptivo, correlacional y con un diseño No experimental. Se emplearon dos instrumentos para recolectar la información. Se utilizó la prueba estadística denominada alfa de Cronbach. Se aplicó una encuesta a 80 personas; obteniendo como resultado una correlación entre ambas variables. A su vez, se encontraron correlaciones entre sus diferentes dimensiones. La conclusión fue que existe un predominio entre las variables de estudio.

Para la investigación de Chirinos Terrazas (2019) “Gestión documental y su impacto en la calidad de atención al cliente en la Sociedad de Benefactora de Lima Metropolitana, 2019”, para conseguir el título de Maestría en gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo fue determinar cómo incide la gestión documental en la calidad de servicio al usuario en la Sociedad Benefactora de Lima. El método fue cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población fue conformada por 60 empleados del departamento, entre secretarias, auxiliares y técnicos administrativos. La muestra fue de tipo censal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento está conformado por un cuestionario de 20 ítems. El estudio identificó una correlación significativa entre las variables, mostrando la fuerza de la relación del

83,3%. Evidenciando una relación muy fuerte entre las variables de estudio.

Gonzales Sánchez (2018) en su investigación denominado “La eficiencia del sistema de gestión documental en la protección del medio ambiente y el nivel de reajuste del uso del papel en la provincia del Callao”, tesis doctoral de la especialización en medio ambiente y desarrollo continuo, cuyo Trabajo Investigativo tuvo como objetivo determinar la eficacia del sistema de gestión documental para la protección del medio ambiente y la reducción del desperdicio de papel en el municipio de la provincia del Callao. La investigación fue aplicada y ex post facto. Nuestra sociedad está formada por gobiernos (gobierno central, regional y local), pequeñas y medianas empresas (PYMES), escuelas, universidades, organizaciones socioeconómicas y profesionales, etc., que utilizan procesos de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en sus organizaciones.

Delgado (2018). A través de la investigación, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sede Regional, Ciudad de Tarapoto - RENIEC El propósito principal fue establecer las relaciones entre variables. El estudio fue descriptiva correlacional. Se empleó la técnica de la encuesta y seguidamente se aplicó un cuestionario a 137 clientes. Los resultados fueron que el 53% de la muestra calificó el nivel de calidad del servicio como "regular", mientras que los colaboradores tuvieron poca oportunidad de ayudar a los usuarios por no entender el proceso. Los clientes expresaron un nivel de satisfacción “medio”. El estudio concluyó que el nivel de correlación es bajo. También indica que dichas variables tienen una correlación positiva, ya que se obtuvo un valor positivo de 0.857 en la correlación de Pearson.

Lunasco Delgado (2017) en su trabajo titulado “Gestión documentaria y calidad del servicio para los usuarios en la UGEL de Lima Metropolitana, 2017”, para obtener la Maestría en Administración Pública de la Universidad César Vallejo, La investigación tiene como propósito primordial establecer la correlación entre la variable calidad de servicio y



gestión documental en los usuarios de 07 UGEL's de la municipalidad de Lima, 2017. Esta investigación fue de tipo básica, transversal, con enfoque No experimental, diseño seccional. La población fue de 135 usuarios. Fue empleado un cuestionario en escala de Likert. Su validez de contenido se efectuó según valoración de profesionales expertos y su confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach, con el cual se obtuvieron puntuaciones para las variables gestión de archivos con 0,832 y para la variable calidad de atención una puntuación de 0,707. Se realizó un análisis paramétrico. Los resultados hallados demostraron la existencia de la relación entre gestión documentaria y la calidad de servicio en la UGEL del Municipio de Lima; Asimismo, se obtuvo mediante Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.784, mostrando que se trata de una relación significativa muy alta entre sus variables, con  $\rho=0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula.

Sánchez Galindo (2021) "Gestión documentaria y de información en la unidad médico legal de Lima 2021" para optar la maestría en la Universidad Cesar Vallejo en gestión pública. Se realizó un estudio para establecer la relación de las variables gestión documental y de la información en la unidad médica y jurídica de Lima, 2021. Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, correlacional, diseño no empírico y enfoque cuantitativo. Empleó una muestra de 47 funcionarios de gestión documental y de información forense. Se utilizó como método la encuesta y un cuestionario tipo Likert. Los resultados muestran que el nivel de manejo de información se encuentra en un nivel medio con un 42.6%, mientras que el nivel de manejo de documentos es bajo con un 38.3% y de igual forma utilizando la Rho de Spearman se llega a una correlación significativa entre el manejo de archivos y el manejo de la información a un nivel moderado de 0.472; y en perspectiva, la gestión de contenidos digitales, gestión de la arquitectura y la gestión del cambio de la información están estrechamente relacionadas con la gestión de la información (aunque en menor medida para las dos últimas áreas). Sin embargo, la gestión de la tecnología resultó no estar correlacionada. Se llegó a la siguiente conclusión que a medida que

mejore la gestión de registros, también mejorará la diligencia de la información de la unidad forense.

Respecto de las bases teóricas, esta refiere argumentar lo concerniente a la categoría conceptual “Gestión documental”:

En cuanto a la importancia de la “Gestión Documental”, actualmente es un tema relevante a desarrollar por empresas públicas y privadas. Con respecto al sector público de nuestro país urge la necesidad de estandarizar la gestión pública, pues estamos en la era de la información y conocimiento. en el cual las autoridades públicas deben estar preparadas para brindar retroalimentación pronta y confiable para los habitantes, las comunidades y la sociedad; en este panorama Barcell & Collado han mencionado que, para el sector público, en el desempeño de sus funciones se convierte en un productor fundamental de información.” Asimismo, todas las organizaciones del sector público generan leyes, registros de población, estadísticas, registros comerciales, información cultural, geográfica, climática, política, histórica, financiera, y científica.

Por lo tanto, ahora, con el adelanto de la tecnología y la información, diversas organizaciones públicas dirigen sus fuentes de información hacia el comercio. El sector público “Suministra contribución en el control democrático de las organizaciones y la toma de decisiones colectivas”. Además, brinda facilidades de acceso a la data, mejorando así las oportunidades en la región, como educación, transporte público, empleo y bienes sociales. “Estos 03 tipos de intereses se encuentran intensamente interrelacionados, en ciertos casos complementarios y en otros contradictorios” (p.720). Asimismo, el sector público debe desempeñar sus funciones con eficacia. Por lo tanto, debe mejorar el manejo de la data y el acceso veloz a las documentaciones, ya que tendrá un impacto positivo y el rechazo a la corrupción y la burocracia, por lo que los beneficiados serán las personas usuarias.

La Función de la gestión documental, se caracteriza por qué sirve como una fuente de alta eficiencia y transparencia para la gestión en la administración pública, así como requisito previo y prueba de sus

funciones.” Un buen flujo documental demuestra eficiencia avalando el trabajo de un funcionario. Para los ciudadanos, esto sirve para proteger sus derechos, controlar la acción pública y garantizar la transparencia administrativa, que debe haber en todo estado constitucional. En otras palabras, la gestión documental es un instrumento que asegura los derechos de los habitantes y garantiza una confiabilidad de todas las actuaciones administrativas.

Beneficios de la gestión documental. - Según norma ISO 15489-2008. El procedimiento de gestión documental de una organización contribuye a los subsiguientes criterios: La normalización documental es el proceso que se emplea para optimizar la elaboración de los documentos, por lo tanto, el ordenamiento de las documentaciones facilita el mayor rendimiento profesional del empleado que redundará en una óptima producción documentaria, de hecho, se tiene en cuenta desde el momento de la producción hasta que se coloca en resguardo; Lograr una adecuada estandarización en las fases de producción, almacenamiento y organización mediante el uso de métodos eficaces que permitan un trabajo efectivo para que los sistemas reconozcan procesos estándar. Perea & Gutiérrez (2018) Con el uso adecuado de la plataforma que permite la gestión documental, se reducirá el uso de papel en más de un 90% ya que los documentos que necesitan ser digitalizados son los que más se crean en la empresa.

Rojas (2017) En muchas compañías no se tiene en cuenta los conceptos de gestión documental y de almacenamiento como un importante foco de información de la empresa, lo que hace necesario establecer un sistema de gestión documentaria. Ello se creó para establecer el mecanismo de funcionamiento de la organización y permitir que los responsables de la producción, procesamiento, ordenación y consulta de este tipo de documentos adquieran los conocimientos necesarios sobre el proceso de almacenamiento, determinando el contenido de los documentos. archivos y mantenerlos organizados internamente.

Se ha investigado sobre los temas que son de interés respecto a la

transformación digital en la región, donde los resultados han mostrado que hay una orientación de dicha transformación en la educación, las instituciones y sobre el recurso humano y es que la digitalización es un fenómeno que se ha ido desarrollando pero que ha presentado una aceleración fuera de pronóstico como consecuencia de la pandemia. Trujillo Valdiviezo et al., (2022). La gestión documental asimismo en nuestro caso está enmarcada con este impacto también en la institución, puesto que ha experimentado también la exigencia de parte de sus usuarios aún más a causa de la pandemia, lo que obliga a las autoridades a prestar mayor atención a la mejora de su sistema de gestión documental, como una forma de mejora de la calidad de sus servicios.

Revisar la calidad del servicio que brindamos. Algo sobre el concepto de calidad.pdf (s.f.) La calidad se encuentra de moda. Es una expresión muy usada hoy en día y que encontramos en diversos contextos, y con él, pretende crear un sentimiento positivo entre quienes lo escuchan, y expresar el pensamiento de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. En cambio, la noción técnica de calidad refiere un enfoque en el que el centro está puesto en la satisfacción del cliente y la mejora diaria de procesos y resultados. La calidad se ha transformado en una forma de gestionar las organizaciones que integra la mejora continua a todos los niveles y en todos sus procesos.

Suarez Lima et al., (2019) La calidad se precisa como el grado de armonía entre la expectativa del usuario sobre la necesidad y la intervención oportuna que contribuya al mayor beneficio. Por otro lado, Acosta & Gabriela, (s.f.) No basta con brindar productos que satisfagan la necesidad del cliente, ahora, además de productos de alta calidad, el foco está en mantenerlos con excelente servicio y comodidad, para todos cumplen con las expectativas; El mismo Pacioli-82.pdf, (s. f.) El cliente espera calidad entendido como la satisfacción de sus necesidades y cobertura de sus expectativas. La demanda se satisface con excelentes productos y servicios, que los empleados que los brindan deben conocer

en detalle (habilidades técnicas). Las expectativas se cumplen por el trato ofrecido (interpersonal).

Carhuancho-Mendoza et al., (2021) La calidad debe ser aplicada en todos los establecimientos de salud sin diferencias. La infraestructura y el personal capacitado juegan un papel importante y necesario para una buena gestión. La atención a los usuarios debe ser individualizada y debe priorizar el buen trato y el respeto mutuo entre los trabajadores y usuarios.

Flores Ccanto et al., (2019) Las entidades deben apostar por la mejora de sus niveles de calidad con la disposición de los resultados de las innovaciones tecnológicas existentes y que tienen impacto positivo en el otorgamiento de bienes y servicios.

Vásquez (2020) Sobre las dimensiones de la calidad: (i) empatía. -Esta dimensión corresponde a cuán personalizado y personalizado es el enfoque en el servicio al cliente. (ii) confiabilidad. - Te dice si el servicio se realiza con diligencia, si se puede entregar, si se cumple con lo prometido, si hay una buena entrega o si maneja un precio razonable. (iii) Elementos tangibles. - la calidad del aspecto de las estructuras físicas en las que se presta el servicio, el personal, los equipos utilizados, la infraestructura y los sistemas de comunicación. (iv) Reactividad. Muestra la disposición y utilidad de la percepción de los usuarios sobre si el servicio se brinda de manera rápida y oportuna y además si resuelven sus quejas y/o problemas. (iv) Seguridad. - Confianza en sus empleados y de la empresa en su conjunto; si muestran conocimiento, se preocupan lo suficiente y tienen las habilidades necesarias.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Del tipo aplicada, por el modo en que se aplica conocimiento.

Según su medida: descriptivo correlacional, descriptiva porque se considera al problema estudiado y a sus componentes, miden, conceptúan y describen cada una de las variables. Correlacional, porque asocian las variables, lo que permite predecir y cuantificar las relaciones entre variables. Hernández Sampieri et al.,( 2014)

Según su finalidad: básica, se basa en la asociación de variables, que aportan mejoras en los conocimientos científicos, convirtiéndose en un aporte provechoso para la sociedad a través de los tiempos.Hernández Sampieri et al., (2014)

Según su naturaleza: Cuantitativa. Se refiere a fenómenos que son medibles con la aplicación de métodos estadísticos para el análisis de la data recolectada, con el propósito de describir, controlar, explicar y predecir objetivamente las causas y poder predecir su ocurrencia a partir del conocimiento de las mismas, basando sus conclusiones con la utilización rigurosa de métricas, desde la recolección de datos, proceso, análisis, resultados e interpretación, con el método hipotético-deductivo. Kerlinger (2002).

##### **3.1.2. Diseño de la investigación.**

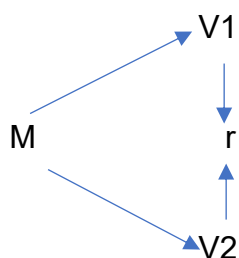
El diseño fue no experimental. Según Arias G. & Covinos G. (2021), las variables del estudio no son manipuladas ni están sometidas a estímulos externos o condiciones experimentales, los usuarios del estudio son evaluados sin alteraciones de su entorno.

Asimismo, este diseño es de corte transversal, ya que el recojo de datos se realiza en un solo instante. (Arias González & Covinos Gallardo, 2021)

Recoge los datos en un solo momento y solo una vez.

Según su carácter: Correlacional, Arias González & Covinos Gallardo, (2021) Se plantean dos variables, las cuales se relacionan, no hay variables independientes o variables dependientes y no hay una prevalencia entre las variables, por lo que no hay diferencia en su ordenamiento.

El diseño de la investigación establecido es el que se muestra a continuación:



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión documental

V2: Calidad de servicio al usuario

r: Nivel de relación entre las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.1. Variables

Para la investigación se tomó para estudio dos variables:

Variable 01: Gestión documental

Variable 02: Calidad de servicio al usuario

La Gestión Documental está conformada por cuatro (04) procesos los cuales se van a dar de manera secuencial y metódica: admisión, emisión, archivo y despacho y son parte de las acciones que se efectúan en la empresa. Estos procesos han sido definidos y desarrollados, para facilitar

la implementación de la gestión documental durante el ciclo de vida de los documentos. (*Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital 001-2017-PCM/SEGDI*, s. f.)

En cuanto a su definición operacional tenemos que: Es el procedimiento mediante el cual la entidad gestiona a través de su personal los documentos solicitados por los usuarios, el cual se inicia con la recepción de la solicitud del documento, su emisión, la entrega al usuario y archivo.

La gestión documental es responsable de controlar sistemáticamente y eficientemente la creación, recepción, uso, mantenimiento y disposición de los archivos, para administrar y preservar la data sobre las diligencias y transacciones en la organización, a través de archivos. (*RS\_1797\_GG\_ESSALUD\_2019.pdf*, s. f.)

Para la segunda variable, definimos que la calidad del servicio al usuario:

Comprende la totalidad de los componentes para optimizar de forma sostenible los patrones de satisfacción de los usuarios aplicando buen trato y atención en los servicios de la entidad, con base en un esquema de calidad del servicio que responde a los caracteres de mayor valor y que distingue a la organización. (*manual\_calidad.pdf*, s. f.)

Con la variable calidad de servicio al usuario planteamos cumplir con las expectativas de las dimensiones y estándares mínimos de atención en las entidades públicas y privadas, por el servicio brindado mediante la gestión documental.

Respecto a la definición operacional de la variable el Modelo SERVQUAL: implica la realización de una comparación de la expectativa y percepción de los usuarios de cualquier entidad en un espacio y tiempo para establecer similitudes y diferencias y con ello elaborar un diagnóstico de la calidad de servicio. Ubilla et al., (2019).



### 3.2.2 Operacionalización

La matriz de operacionalización se encuentra detallada en la sección de anexos. (Ver Anexo 3).

## 3.3. Población, muestra y muestreo

### 3.3.1 Población

Es el objeto de estudio la conforman los usuarios que acuden al centro asistencial del primer nivel de atención donde se desarrolla la investigación, los cuales registran una historia clínica y realizan un trámite documentario al primer semestre del año 2022. La cual está conformada por un total de 1169 usuarios que se atendieron en el primer semestre del año 2022.

### 3.3.2 Muestra

Está representada por un subconjunto de la población. Es decir, un subgrupo de elementos que corresponden un conjunto determinado, con una serie de características. Hernández Sampieri et al. (2014).

Seleccionar la muestra dentro del estudio implica determinar el número de personas a incluir en ella, estas deben tener algún tipo semejanza con el estudio. Arias Gonzáles,(2020)

Está conformado por el número de personas a las cuales aplicaremos el instrumento, en nuestro caso se aplicará una encuesta, para lo cual se ha desarrollado un cuestionario, el cual consta de 48 preguntas.

El tamaño de la muestra se determinó empleando la siguiente fórmula:

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

$n$ = Muestra

$Z$ =1,96 (seguridad 95%)

$N$  = población = 1,169

$p= 0,05$  (Probabilidad de éxito o que el evento ocurra)

$q= 0,95$  (probabilidad de fracaso o que el evento no ocurra)

$e= 0,05$  (margen de error 5%)

El resultado obtenido para la muestra es 69

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo usado fue el probabilístico, técnica utilizada que según, Hernández Sampieri et al., (2014) En una muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen igual probabilidad de ser electos y que se obtienen identificando los atributos de la población y tamaño de muestra, mediante la selección aleatoria de las unidades de muestreo o unidades de análisis. La muestra probabilística, es una parte de la población en la que todos los conformes tienen el mismo número de posibilidades de ser seleccionados.

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

### **3.4.1. Técnica**

La técnica usada en la investigación fue la encuesta, quien contempla el desarrollo de un cuestionario para recolectar información necesaria con la escala de intensidad, cuyos datos servirán una vez procesados y analizados llegar a las conclusiones principales del estudio. La fortaleza de ésta técnica radica en que puede realizarse de manera presencial o virtual.

La encuesta es aquella herramienta que se sirve de un instrumento que es el cuestionario, la encuesta es utilizada en las personas y facilita el recojo de información acerca de las opiniones, percepción y comportamiento de los encuestados, sobre un determinado tema.(Arias González, 2020).

La encuesta pretende recopilar y conocer la percepción que tienen los usuarios respecto a la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en el establecimiento, con ayuda del cuestionario previamente

desarrollado.

### **3.4.2. Instrumentos**

Para el presente trabajo el instrumento utilizado fue un cuestionario, quien es el instrumento de recogida de información, generalmente empleado en estudios de investigación científica, en el que se detallan y enumeran los ítems o preguntas relacionadas con el tema, tienen una secuencia de posibles preguntas a las que el informante debería contestar, según su opinión. No hay respuestas correctas o incorrectas, ya que todas conducen a resultados diferentes y son aplicadas a grupos de personas. (Arias Gonzáles,(2020)

En el presente trabajo se utiliza un cuestionario, el cual es de característica politómico, es decir cada pregunta tiene más de una alternativa en la respuesta y cerrados por que no da pie a explayarse con las respuestas. El cuestionario desarrollado consta de un total de 48 preguntas, para la gestión documental en sus cuatro dimensiones desarrolla veintitrés preguntas con una calificación del 1 al 5 y en cuanto al cuestionario sobre la calidad del servicio al usuario en sus cinco dimensiones incluye veinticinco preguntas con calificación del 1 al 5, con una escala ordinal de frecuencia: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre. (Ver Anexo 5).

### **3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento.**

#### **Validez**

Para determinar la validez del instrumento, se realizó la técnica por Juicio de expertos. Esta consiste en supeditar a juicio de un mínimo de tres o más expertos el cuestionario a utilizar en el recojo de datos. Los expertos evaluaron el instrumento tomando en consideración tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. Otorgando la validez habiendo encontrado que se cumplen las tres condiciones descritas, con lo cual cada experto avala firmando el certificado donde “Hay Suficiencia” para el instrumento. (Ver anexo 6)

## **Confiabilidad**

Según Hernández (2014, pág. 277)

Para la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach, considerando una prueba piloto de 20 usuarios.

El valor obtenido para gestión documental fue de una confiabilidad de 0.974 que se encuentra en el rango de 0.80 a 1, indicando que el cuestionario a aplicar es confiable y adecuado.

Y para la calidad de servicio al usuario, el coeficiente de confiabilidad fue de 0.985. el cual también se encuentra en el rango de 0.80 a 1, indicando que el instrumento a aplicar es confiable y adecuado. El detalle por cada variable e ítem se verifica en la sección de anexos, donde se detallan las confiabilidades que son 0.974 y 0.985 respectivamente. (Ver Anexo 7)

### **3.5. Procedimientos**

Se inició con la determinación del problema a investigar, esto incluye la definición, localización de antecedentes con investigaciones significativas para la investigación, la construcción de teorías existentes usando métodos empíricos y la recolección de información por intermedio de cuestionarios acerca de cada una de las variables de estudio, con el uso de una aplicación de cuestionario virtual. Así, se continúa con el uso de programas estadísticos y herramientas de cálculo para procesar los datos recopilados y analizarlos de acuerdo con los objetivos propuestos. Los resultados fueron discutidos y llevados a cabo, comparando los resultados hallados en estudios anteriores con el proceso de indagación. De donde se derivaron conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó mediante datos cuantitativos, clasificados y procesados mediante un programa estadístico. Además, se utilizó estadística descriptiva a través de sus frecuencias Simples y tablas de doble entrada con porcentajes.

Para llegar al objetivo y comprobar la hipótesis generales y específicas, se

realizó previamente pruebas de normalidad respectivas para las variables y sus dimensiones, usándose la estadística inferencial vía el coeficiente de correlación Pearson cuando los datos siguen una distribución normal y para las variables y dimensiones cuyos datos no fueron paramétricos se utilizó la prueba de correlación Spearman (de acuerdo al resultado en la prueba de normalidad).

En la prueba de hipótesis se definió como: Si el valor de  $p \geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se refuta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Si el valor es  $p < 0.05$ , se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante todo el proceso de la investigación se garantiza el trabajo de manera ética y profesional. El presente trabajo tomó en consideración el uso de citas para referirse al contenido de otros trabajos de investigación. La información fue procesada con la respectiva confiabilidad y se mantuvo el anonimato de los informantes. Asimismo, los datos obtenidos son utilizados con fines meramente de aprendizaje. Se siguió el procedimiento establecido por la institución a la cual pertenece el centro de atención primaria del primer nivel donde se desarrolla el estudio, cumpliendo con la directiva sobre capacitación establecida y los permisos respectivos. Asimismo, los encuestados debieron otorgar previamente el permiso para brindar la información y cuyo consentimiento le fue notificado a dicho usuario. Asimismo, el presente trabajo de investigación se rige a lo regulado por la Ley Universitaria, Ley de creación del Registro de trabajos de investigación y proyectos para optar grados académicos y títulos universitarios, y la normativa de la SUNEDU.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción

La colecta de datos para el presente trabajo de investigación fue realizada con la ayuda de cuestionario de recolección de datos en formulario virtual, que permitió la realización de encuesta a través del teléfono de los usuarios, los cuales previamente fueron llamados para dar su consentimiento y una vez aceptado, se les envió el Link con el cuestionario elaborado para el presente trabajo de investigación.

Una vez realizadas las encuestas requeridas según nuestro tamaño de muestra calculado, se obtuvieron los datos tabulados automáticamente en una hoja de cálculo, de lo cual se procedió a generar el archivo con la tabulación de las respuestas a las encuestas desarrolladas por medio virtual.

Con las respuestas tabuladas se procedió al trabajo con el aplicativo estadístico de procesamiento, para el análisis estadístico de datos respectivo.

### 4.2 Resultados por variables de estudio

#### 4.2.1 Resultados Variable 1 Gestión documental

Tabla 1

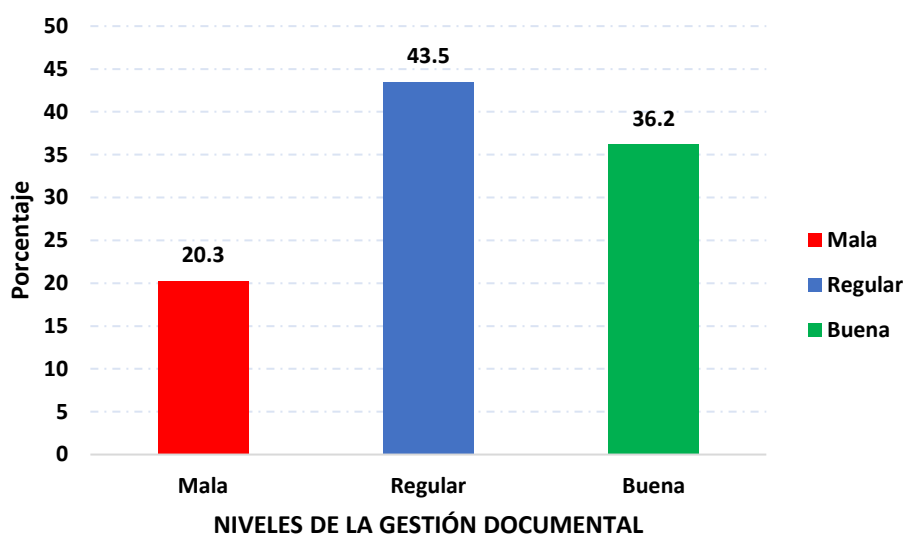
*Distribución de frecuencias de la gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022.*

Gestión documental		
Niveles	N°	%
Mala	14	20,3
Regular	30	43,5
Buena	25	36,2
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario de gestión documental*

Figura 1:

*Nivel de gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022*



En relación a los resultados detallados en la tabla 1 y en la figura 1, observamos que el nivel de la Gestión Documental de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022 es en su mayoría de nivel regular, según la distribución porcentual, es: El 43,48 de los usuarios perciben un nivel de gestión documental como regular, mientras un 36,23 de los usuarios perciben como buena y un 20,29 percibe como mala el nivel de gestión documental.

Los usuarios perciben la gestión documental como regular, porque si bien hay limitaciones y dificultades en la entidad, el personal que atiende a los usuarios conoce los procedimientos de la atención de los diversos trámites que atiende la entidad, contribuyendo al cumplimiento de las solicitudes y entrega del documento solicitado, a pesar de la carencia de aplicación de un sistema que facilite la gestión en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022. En el caso de los usuarios que perciben la gestión documental como buena, coincide con que en el caso de ese grupo si se cumple con lo esperado, y es que hay un horario en la entidad el cual se ha planteado para no fallar, es decir un horario de lunes a viernes de dos horas diarias de atención (periodo corto de atención, pero que si se cumple), Asimismo se ha planteado un plazo de siete días a catorce días para la entrega de los documentos solicitados (plazo largo) para no fallar. Entonces hay eficacia en la atención, mas ello no implica

eficiencia. En el caso de los que responden que la gestión documental es mala, porque muchas veces desde el inicio tuvieron problemas, para la entrega de solicitudes, por el horario y debido a que el trámite es presencial, porque no hay un sistema implementado de respaldo que permita hacerlo a través de un aplicativo en la web, o medios tecnológicos que permitan hacerlo sin necesidad de acudir necesariamente a la entidad. Asimismo, estos usuarios requieren un trámite con mayor celeridad y no están dispuestos a esperar el plazo de tiempo estipulado para la atención sino un plazo menor.

Tabla 2

*Niveles de las dimensiones gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022*

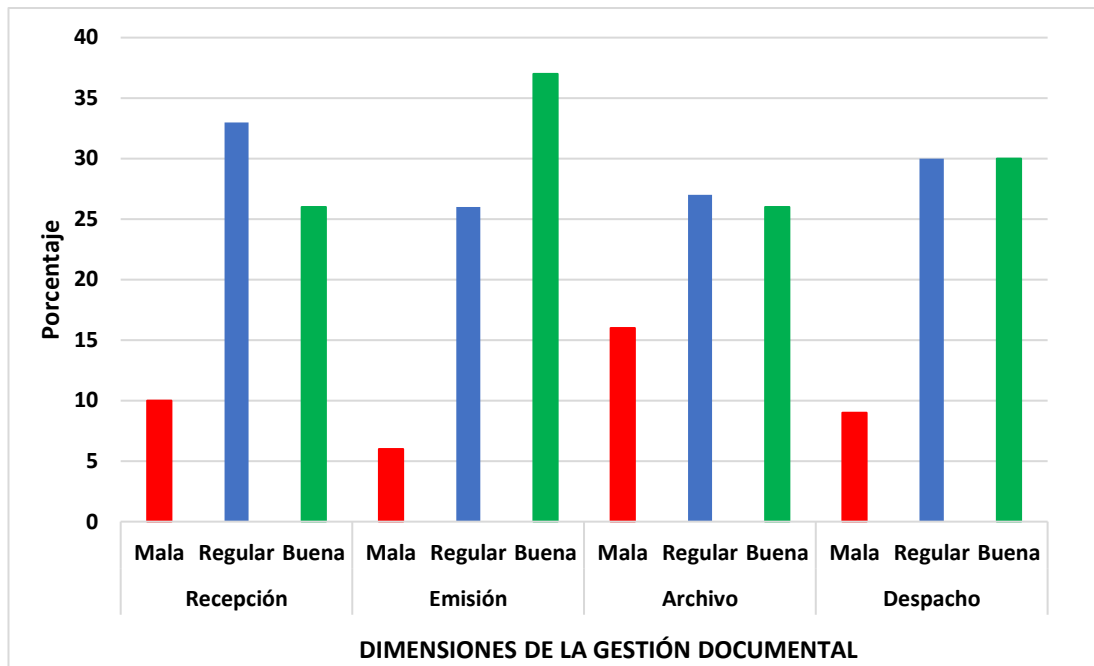
Niveles	Recepción		Emisión		Archivo		Despacho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	10	14.5	6	8.7	16	23.2	9	13
Regular	33	47.8	26	37.7	27	39.1	30	43.5
Buena	26	37.7	37	53.6	26	37.7	30	43.5
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario de gestión documental*

Figura 2:

*Nivel de las dimensiones de gestión documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022*





Los usuarios perciben las dimensiones recepción (37,7%), emisión (53,6%), archivo (37,7%) y despacho (43,5%) como buenas, en todas ellas menos en la dimensión recepción y archivo es el mayor porcentaje. La dimensión recepción tiene como mayor nivel de calificación regular (47,8%) y ello porque las solicitudes antes de ser aceptadas o recepcionadas como tal tienen que reunir todos los requisitos para su trámite y ello va desde la aplicación del pago estipulado en el TUPA institucional u otro documento necesario para la atención y ello se interpreta como una mala (14,5%) calificación en algunos casos inclusive. En la dimensión archivo es mayor el nivel regular (39,1%) eso en razón de las demoras generadas para gestionar la documentación de la historia clínica, que incluso generan una mala calificación (23,2%) en algunos casos. En el caso de emisión y despacho el nivel bueno es el preponderante y es que para esas fases del proceso se han implementado como ayuda el uso de emisiones vía correo electrónico, para facilitar el trámite y el despacho a través del uso de redes sociales, lo que permite obtener el documento tramitado de manera más rápida y elimina los gastos en los que se tendría que incurrir el usuario para acudir a la entidad a recogerlo.

#### 4.2.2 Resultados Variable 2 Calidad de Servicio al usuario

Tabla 3

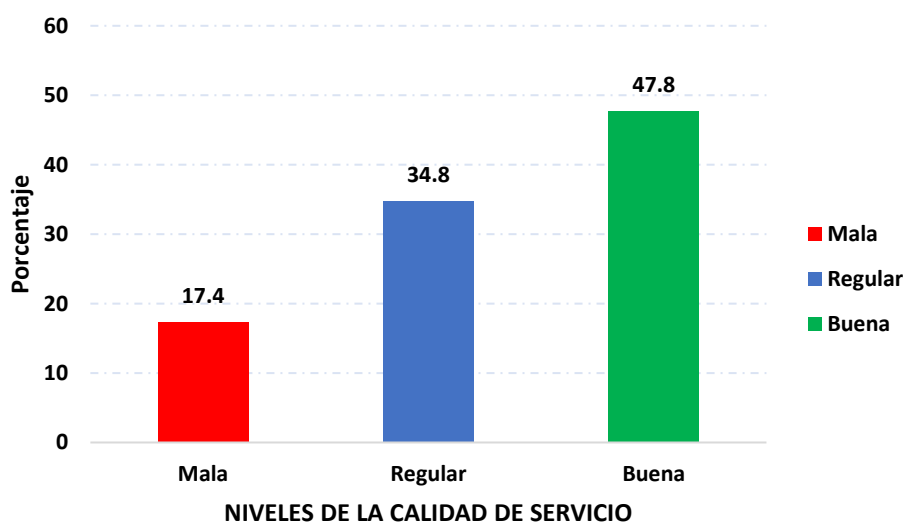
*Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022*

Calidad de servicio		
Niveles	N°	%
Mala	12	17,4
Regular	24	34,8
Buena	33	47,8
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario de calidad de servicio*

Figura 3:

*Nivel de calidad de servicio en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022*



En función a los resultados mostrados en la tabla 2 y la figura 2, podemos observar que, para el nivel de la calidad de servicio al usuario, se tiene una distribución porcentual del 47,83% para los usuarios que consideran un nivel de calidad de servicio bueno, mientras que un 17,4% lo considera una calidad de servicio mala y un 34,8% considera una calidad de servicio al usuario regular.

La mayoría indica como respuesta a calidad de servicio como buena, éstos resultados se demuestran que hay satisfacción en la atención recibida, ello debido a que los tramites documentarios solicitados por los usuarios casi siempre se realizaron en los plazos ofrecidos, debido a que estos plazos no generan mucha expectativa sobre rapidez, sino sobre cumplimiento, tratando de asegurar con ello la entrega del documento solicitado. Para los que responden calidad de servicio como regular, aun no logran la satisfacción plena del servicio porque hay partes del proceso que deben ser mejorados como el acceso al trámite, la comunicación con los usuarios, la orientación en los trámites, en la cual ya es necesaria el desarrollo de tecnologías de la información disponibles. En el caso de los que perciben una mala calidad de atención al usuario, se debe a que se requiere un trabajo integral de mejora y que además de lo detallado anteriormente incluye un involucramiento mayor de los trabajadores, quienes hacen funcionar todo sistema como recurso humano que participa a lo largo de todo el proceso.

Tabla 4

*Niveles de las dimensiones calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022*

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	9	13.0	12	17.4	7	10.1	5	7.2	16	23.2
Regular	24	34.8	24	34.8	24	34.8	24	34.8	24	34.8
Buena	36	52.2	33	47.8	38	55.1	40	58.0	29	42.0
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>

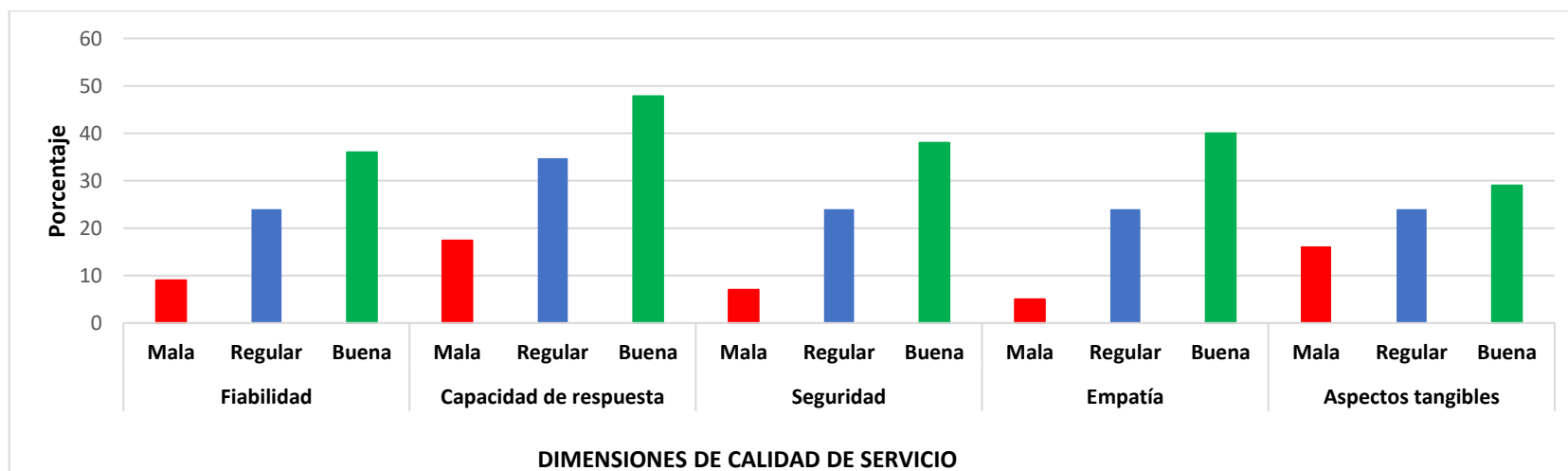
*Nota: Datos obtenidos del cuestionario de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención - 2022*

En la Tabla 4 observamos que el 52.2% de usuarios tienen una buena fiabilidad respecto a la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022, un 34.8% de usuarios califican como regular la fiabilidad del servicio y un 13% califica como mala, en cuanto a la capacidad de respuesta un 47.8% de usuarios califica como buena, un 34.8% como regular y un 17.4% como mala, en el caso de la seguridad de la atención un 55.1% califica como buena, un 34.8% como regular y un 10.1% como mala, en cuanto a la empatía se tienen que un 58% califica como buena, un 34.8% califica regular y un 7.2% como mala, para los aspectos tangibles el nivel es bueno con un 42%, regular con 34.8% y malo con 23.2%. Podemos apreciar entonces que en todos los casos los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022 tienen una buena calificación, a pesar de las deficiencias

y limitaciones que pudiera tener la entidad dentro de sus procesos la percepción de parte de los usuarios es buena. Sin embargo, aún se tiene mucho que mejorar y ello lo sustentan las calificaciones en los niveles regular y bajo. Así tenemos a la capacidad de respuesta que con un nivel malo y regular suman el 52.2% por ejemplo puede mejorarse con una reingeniería dentro de los procesos a fin de agilizar la capacidad de respuesta de la entidad, incluyendo para ello la utilización de la tecnología de información disponible en la institución y que pueda ser fácilmente adecuada. Así también los aspectos tangibles tenemos que en el nivel regular y malo suman un 58%, los cuales son reflejados por la deficiente infraestructura, medios o equipos disponibles a los usuarios y que faciliten su acceso a la obtención de la información documental, los cuales son un poco más costosos y que requieren una revisión en cuanto al impacto costo beneficio para la entidad.

Figura 4:

*Nivel de las dimensiones de calidad de servicio al usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022*



En la tabla N° 5 aplicamos la prueba de normalidad previa a la determinación de las correlaciones.

Tabla 5

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Gestión documental y la Calidad de Atención al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022.*

Variables y dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión documental</b>	<b>0.079</b>	<b>69</b>	<b>0,200</b>
Recepción	0.087	69	0,200
Emisión	0.111	69	0.034
Archivo	0.118	69	0.018
Despacho	0.101	69	0.081
<b>Calidad de servicio</b>	<b>0.099</b>	<b>69</b>	<b>0.091</b>
Fiabilidad	0.093	69	0,200
Capacidad de respuesta	0.121	69	0.014
Seguridad	0.124	69	0.010
Empatía	0.114	69	0.027
Aspectos tangibles	0.098	69	0.169

### 4.3 Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación directa y significativa entre Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022

Ho: No existe relación directa y significativa entre Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022

Para comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson

como procedimiento para definir el grado de correlación de las variables, así como las hipótesis.

Tabla 6

*Prueba de correlación entre Gestión Documental y la Calidad de Atención al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022*

	<b>Pearson</b>	<b>Gestión documental</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Gestión documental	Coeficiente de correlación	1,000	0,919**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	69	69
Calidad de servicio	Coeficiente de Correlación	0,919**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	69	69

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

En la tabla 6 se puede observar que la Gestión documental tiene una relación positiva alta con la Calidad de Atención al Usuario de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022, según la correlación de Pearson (Coeficiente=0,919) representando ésta una alta asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### **4.3.2 Hipótesis Específica**

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la Gestión Documental y las dimensiones de la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la Gestión Documental y las dimensiones de la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022

Para comprobar la hipótesis específica se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman como procedimiento para medir el grado de correlación entre las

dimensiones recepción con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las dimensiones emisión y archivo con todas las dimensiones de la variable calidad de servicio, la dimensión despacho con las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía, previa aplicación de la prueba de normalidad (Tabla 5), tal como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la gestión documental y las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022*

	Rho de Spearman	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
<b>Recepción</b>	Coeficiente de Correlación		0,832**	0,856**	0,793**	
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	
	N		69	69	69	
<b>Emisión</b>	Coeficiente de Correlación	0,857**	0,813**	0,791**	0,735**	0,851**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	69	69	69	69	69
<b>Archivo</b>	Coeficiente de Correlación	0,707**	0,724**	0,622**	0,587**	0,780**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	69	69	69	69	69
<b>Despacho</b>	Coeficiente de Correlación		0,870**	0,735**	0,759**	
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	
	N		69	69	69	

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

En la tabla 7 se puede observar que todas las dimensiones de la Gestión documental tienen relación alta respecto a las dimensiones de la Calidad de Atención al Usuario de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022, según las correlaciones de Spearman (Los Rho están en su mayoría por encima del 70%) representando una alta asociación entre las variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 en el cruce de todas las dimensiones y son menores que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).



En el caso de la correlación entre las dimensiones recepción y despacho con las dimensiones fiabilidad y aspectos tangibles se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson como parte del proceso que define el grado de correlación de las variables de la gestión documental y las variables de la calidad de servicio al usuario, tal como se muestra en la Tabla 8, cuyos datos seguían una distribución normal, según la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov previamente aplicada (Tabla 5). De lo cual tenemos los siguientes resultados.

Tabla 8

*Prueba de correlación Pearson entre las dimensiones de la gestión documental y las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención – 2022*

	<b>Pearson</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Aspectos tangibles</b>
<b>Recepción</b>	Correlación Pearson	0,888**	0,845**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	69	69
<b>Despacho</b>	Correlación Pearson	0,850**	0,802**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	69	69

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

En la Tabla 8 se observa que las dimensiones de la Gestión documental recepción y despacho, tienen relación alta respecto a las dimensiones de la Calidad de servicio al usuario, fiabilidad y aspectos tangibles de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022, según las correlaciones de Pearson (Las correlaciones están por encima del 80%) representando una alta asociación de variables; inclusive, se obtuvo un p-valor 0,000 en el cruce de todas las dimensiones y son menores que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Ello se desprende debido a que en la entidad se reciben todas las solicitudes que cumplen los requisitos para su admisión y los usuarios

confían en que dicha solicitud será atendida y entregada una vez iniciado el trámite y finalmente todas las solicitudes se atienden, el problema en si está en el proceso para llegar a concretar la atención. En lo referente a la recepción y su relación con los aspectos tangibles tenemos que a una mejor disposición de infraestructura, equipamiento y recurso humano habrá una mejor recepción de las solicitudes de documentos para trámite o solicitudes para atender. Lo mismo sucede con el despacho el cual será mejor si se mejoran la disposición de recursos o elementos tangibles, a mejor disponibilidad de medios para responder a las solicitudes, una mejor disposición del recurso humano y equipos para ello se mejorará también el despacho.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados evidencian la existencia de la correlación directa entre la gestión documental y la calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención - 2022, analizando estos resultados nos demuestran que en la aplicación de la correlación de Pearson (correlación=0,919)  $-(p<0,05)$ , Esto refleja que las actividades de los trabajadores de la salud están vinculadas con las expresiones de aprecio, calidez y buena atención que el usuario encuentra en el establecimiento de salud; Estos resultados coinciden con lo hallado por Flores, que declara en su estudio que se evidencia una relación entre la gestión documental y la calidad del servicio, pues el coeficiente de correlación de Spearman dió un valor de 0,954, lo que resulta una correlación positiva alta y la significación bilateral. el nivel es igual a 0.000 y; En base a ello, se confirma lo hallado en la investigación propia. Asimismo, nuestra investigación coincide con lo encontrado por Medina en Pisco, Chirinos y Lunasco en Lima los cuales señalan una correlación alta entre las variables estudiadas; Contrariamente Delgado en Tarapoto, asegura que existe correlación de bajo nivel entre las variables en mención. Cabe mencionar que, en las entidades públicas, se debe considerar con seriedad, como obligación y como parte del bien económico la inversión en tecnología, puesto que en la actualidad las entidades del estado manejan variada y abundante información de acuerdo a su sector, información que asimismo es valiosa e importante. Por este motivo los gestores del sector público en sus diversos sectores deben desarrollar eficientemente su tarea con respecto al manejo de la información, debiendo ésta ser ordenada y puesta a disposición de la ciudadanía. Ello como consecuencia, deriva en que se tiene que mejorar la administración de la información y un mejor y más rápido acceso a los documentos, lo que resulta finalmente en un rechazo al burocratismo y a la corrupción donde, nuestros ciudadanos serán los primeros beneficiados. Como menciona Javier & Diana, los sistemas de gestión deben ir acompañados por un sistema de apoyo que tengan el objetivo común de satisfacer al cliente, gestionando las variables que en ella influyen, principalmente la calidad.

Por otro lado, se pudo hallar que el nivel de la Gestión Documental de un Centro

Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022 es en su mayoría regular, según la distribución porcentual: El 43,4 de los usuarios perciben un nivel de gestión documental como regular, mientras un 36,2 de los usuarios perciben como buena y un 20,29 percibe como mala en el nivel de gestión documental. Algo distante con lo hallado por Delgado el cual encontró una gestión documental de nivel bajo con 38.3%. Sin embargo, nuestros hallazgos coinciden con lo hallado por Flores el cual señala un nivel en la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Picota- 2021, que es de característica regular con 42%. Esto permite reforzar nuestra investigación. Contrariamente Lavalle y Silva encontró que la percepción que tienen los usuarios que solicitaron documentos fue recibir una atención lenta, por mala organización, distribución y desorden, lo que muestra concisamente lo relevante en el contexto organizacional, siendo de suma importancia, porque permitirá conocer la institución y ofrecer una herramienta de información, enfocada a los objetivos. El estudio concluye que, al contar con sistemas para gestionar documentos, también se mejoraría el proceso de información de la organización. Es así que, Gonzales en su investigación. Determina que nuestra sociedad la cual está formada por el gobierno central, el gobierno regional y el gobierno municipal, la pequeña y mediana empresa, las instituciones educativas, las universidades, las organizaciones socioeconómicas, profesionales, entre otras, utilizan tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en sus procesos en la organización. Se debe recordar que la gestión Documental juega un papel importante en la actualidad y es una prioridad tanto para las empresas privadas como públicas, en nuestro país y sobretodo en el sector público urge poner énfasis en normalizar la gestión documental, a fin de no quedarnos a la saga en los avances de gestión de la información y ser competitivos, Estamos en la era de la información y el conocimiento y las entidades estatales tienen que estar preparadas para responder de manera rápida y confiable a los ciudadanos, las comunidades y la sociedad en general.

En cuanto al nivel de la calidad de servicio al usuario se obtuvo que un 47.8% de usuarios consideran un nivel de calidad de atención buena, mientras que un 17,4% lo considera una atención mala y un 34.8% considera calidad de atención regular. Datos similares a lo hallado por Flores el cual determina un nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota, con un porcentaje

regular en un 41%. el cual robustece nuestra investigación. Por otro lado, Delgado obtuvo que para el 53% de la muestra, estima que los niveles de calidad de servicio son de carácter “medio”, así también, los trabajadores están poca capacidad para brindar ayuda a los usuarios por que no conocen el procedimiento. Los usuarios califican la satisfacción en un nivel medio. Se debe tener presente que el usuario espera un grado de calidad en el cual logre la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las necesidades se satisfacen con productos y servicios eficientes, los cuales superen sus expectativas, los trabajadores deben demostrar habilidad técnica sobre los servicios ofrecidos (capacidad de respuesta en base a su alto grado de capacitación). Las expectativas respecto al trato que se ofrece a los usuarios se demuestran con la habilidad interpersonal (capacidad de manejo de personas) de quienes brindan el servicio.

Por otro lado, se pudo hallar que todas las dimensiones de la Gestión documental guardan una relación alta con las dimensiones de la Calidad de Atención al Usuario, según las correlaciones de Spearman con un valor de significancia ( $p < 0,05$ ). Nuestro estudio coincide con lo hallado por Medina. El cual determinó una correlación entre cada una de sus dimensiones; de lo cual concluye que existe influencia en sus variables de estudio. En cuanto a las dimensiones de la calidad: Empatía, la que responde a qué tanto la atención en el servicio al usuario se encuentra personalizada y adaptada a sus necesidades. Fiabilidad, que indica si el servicio se realiza con el cuidado necesario. Elementos tangibles, se basa en que la calidad se ve en la apariencia de las instalaciones físicas donde se presta el servicio, trabajadores que atienden, equipos disponibles, infraestructura y sistemas de comunicación. Capacidad de respuesta, indica la percepción de la disposición y voluntad de ayudar a los usuarios. Seguridad, el grado de credibilidad y confianza que brindan los empleados y la entidad en general. En nuestro caso se puede observar que todas las dimensiones de la Gestión documental tienen relación alta respecto a las dimensiones de la Calidad de Atención al Usuario de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022, según las correlaciones de Spearman (Los Rho están en su mayoría por encima del 70%) representando una alta asociación entre las variables como en la correlación entre despacho y capacidad de

respuesta que es la más alta (87%), lo que es correcto pues se hayan estrechamente relacionadas un buen despacho con una buena capacidad de respuesta. Asimismo, tenemos que la emisión y fiabilidad guardan también una relación alta, lo mismo que emisión y aspectos tangibles y recepción y capacidad de respuesta. En el caso de la correlación entre las dimensiones recepción y despacho con las dimensiones fiabilidad y aspectos tangibles se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson como parte del proceso que define el grado de correlación de las variables de la gestión documental y las variables de la calidad de servicio al usuario, cuyos datos seguían una distribución normal, según la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov previamente aplicada, este resultado se explica debido a que en la entidad se reciben todas las solicitudes que cumplen los requisitos para su admisión y los usuarios confían en que dicha solicitud será atendida y entregada una vez iniciado el trámite y finalmente todas las solicitudes se atienden. En lo referente a la recepción y su relación con los aspectos tangibles tenemos que a una mejor disposición de infraestructura, equipamiento y recurso humano habrá una mejor recepción de las solicitudes de documentos para trámite o solicitudes para atender. Lo mismo sucede con el despacho el cual será mejor si se mejoran la disposición de recursos o elementos tangibles, a mejor disponibilidad de medios para responder a las solicitudes, una mejor disposición del recurso humano y equipos para ello se mejorará también el despacho.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Existe correlación entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,919 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ )

**Segunda.** El nivel de gestión documental es regular en un 43,48%, buena en un 36,23% y mala en un 20,29%, estos resultados obtenidos se originan por que el personal que atiende a los usuarios conoce los procedimientos de la atención de los diversos trámites que atiende la entidad, contribuyendo al cumplimiento de las solicitudes, a pesar de la carencia de aplicación de un sistema que facilite la gestión en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.

**Tercera.** El nivel de calidad de servicio, es bueno en un 47,8%, regular en un 34,8% y malo en un 17,4%, dichos resultados se deben a que las actividades y tramites solicitados por los usuarios casi siempre se realizaron en los plazos ofrecidos, debido a que estos plazos no generan mucha expectativa sobre rapidez, sino sobre cumplimiento, tratando de asegurar con ello la entrega del documento solicitado.

**Cuarta.** Hay relación significativa y directa entre las dimensiones de la Gestión Documental y las Dimensiones de la Calidad de Atención al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022, se evidenció que el 100% de las dimensiones de la Gestión documental tienen una alta correlación significativa con las dimensiones de la Calidad de Atención al Usuario, según las correlaciones de Spearman y de Pearson, según sea el caso se obtuvo un valor ( $p < 0,05$ ) en el cruce de todas las dimensiones.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al Director del Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención, para la mejora del proceso de gestión documental de la entidad, en cuanto a uso de aplicativos disponibles (Sistema de Gestión Documental), los cuales pueden utilizarse previa coordinación con los responsables del manejo de software.
- Segunda.** Al Director del Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención, se recomienda la mejora de la comunicación con los usuarios, a través del uso de plataformas institucionales, mecanismo con el cual se facilitaría la difusión de los requisitos para efectuar algún tipo de trámite, cuál es su proceso y cómo acceder a él.
- Tercera.** Al Director del Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención, se recomienda la capacitación de los colaboradores encargados de la atención de los usuarios, en el manejo de aplicativos de innovación al proceso (Sistema de Gestión Documental), actualización en las normativas, que juegan un papel importante si de mejora de la calidad de la atención se trata y los cuales deben constituirse en facilitadores en el proceso de gestión documental.
- Cuarta.** Al Director del Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención, se recomienda la mejora de la organización de los documentos de la entidad, ordenamiento de archivos y digitalización de la documentación.



## REFERENCIAS

- 1551640-1.pdf. (s. f.). Recuperado 31 de mayo de 2022, de  
<https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- CALIZAYA CRUZ EPIFANIA.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de septiembre de 2022, de  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/66/1/CALIZAYA%20CRUZ%20EPIFANIA.pdf>
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Bejarano, M. A. G., & Siu, D. R. S. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), Art. 5.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Chirinos Terrazas, D. (2019). Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78553>
- Flores Ccanto, F., Ramos Vera, R. P., Ramos Vera, F., & Ramos Vera, A. M. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista*

*Venezolana de Gerencia*, 24(88).  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/html/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).  
*Metodología de la investigación*.

Javier, W., & Diana, W. (2017). *Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales*. 4(10), 12.  
*Manual\_calidad.pdf*. (s. f.). Recuperado 31 de mayo de 2022, de  
[http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual\\_calidad.pdf](http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual_calidad.pdf)

Ramírez Milla, D. G. (2021). Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021.  
*Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76194>

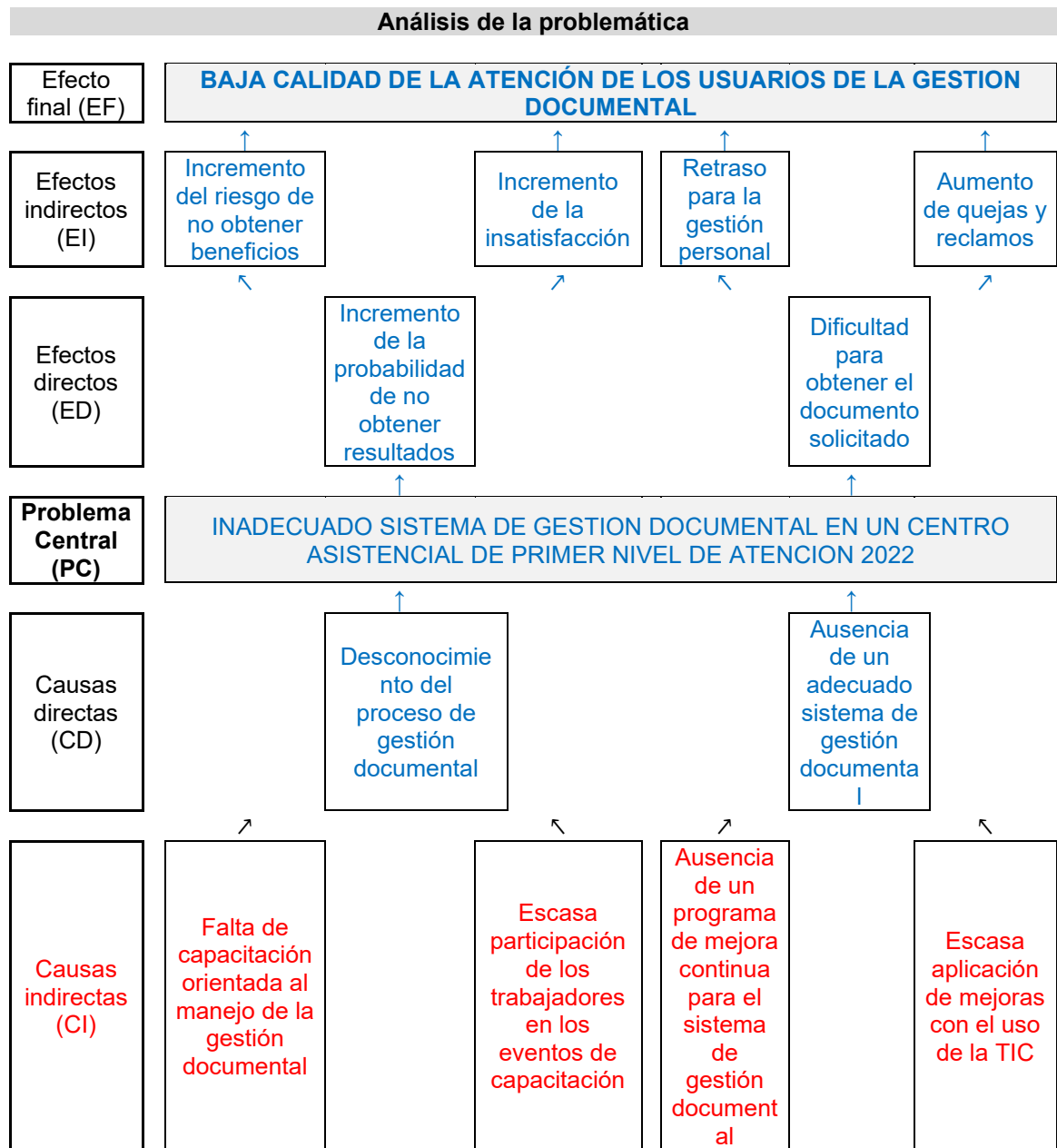
*Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI*. (s. f.).  
Recuperado 31 de mayo de 2022, de  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>

*RS\_1797\_GG\_ESSALUD\_2019.pdf*. (s. f.). Recuperado 31 de mayo de 2022,  
de  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo\\_central/normatividad/RS\\_1797\\_GG\\_ESSALUD\\_2019.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo_central/normatividad/RS_1797_GG_ESSALUD_2019.pdf)

*TESIS - BECERRA GAVIDIA.pdf*. (s. f.). Recuperado 18 de septiembre de 2022, de  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63508/TESIS%20-%20BECERRA%20GAVIDIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019).  
Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista  
Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Valdiviezo, G. T., Alegre, L. R., Ayala, D. M., & Padilla, R. del P. L. (2022).  
Transformación digital en América Latina: Una revisión sistemática.  
*Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), Art. 100.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Visbal, A., & M, S. (2009). La gestión documental, de información y el  
conocimiento en la empresa: El caso de Cuba. *ACIMED*, 19(5), 0-0.

**ANEXOS:**  
**Anexo 1 Árbol de problemas**



## Anexo 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y SUBVARIABLES	METODOLOGÍA
¿Qué tipo de relación existe entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022?	Determinar el tipo de relación que existe entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.	El tipo de relación que existe entre la Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022 es directa y significativa.	<b>VARIABLE 1</b> Gestión Documental  <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción</li> <li>• Emisión</li> <li>• Archivo</li> <li>• Despacho</li> </ul>	<u>TIPO:</u> - Según su finalidad: básica - Según su carácter: Es Correlacional, - Según su naturaleza: Es Cuantitativa.  <u>Diseño:</u> no experimental de corte transversal  <u>Método:</u> descriptivo, cuantitativo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE 2</b> Calidad de Servicio al Usuario  <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<u>Población y muestra:</u> Población: 1,169 Usuarios atendidos en el primer semestre 2022 a través del trámite documentario.  Muestra: 69 Muestreo probabilístico  <u>Técnicas:</u> Encuesta  <u>Instrumento:</u> Cuestionario  <u>Método de análisis de datos:</u> Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Excel.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de funcionalidad de la Gestión Documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022?</li> <li>• ¿Qué tipo de relación existe entre las dimensiones de la Gestión Documental y las dimensiones de la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022?.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de funcionalidad de la Gestión Documental en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.</li> <li>• Identificar el nivel de Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.</li> <li>• Establecer el tipo de relación que existe entre las dimensiones de la Gestión Documental y las dimensiones de la Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de funcionalidad de la Gestión Documental es alto de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención – 2022.</li> <li>• El nivel de Calidad de Servicio al Usuario es significativo en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022</li> <li>• El tipo de relación que existe entre las dimensiones de la Gestión Documental y las dimensiones de la Calidad de Servicio al Usuario es directo y significativo de un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022.</li> </ul>		

### Anexo 3 Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
<b>VARIABLE 1:</b>  GESTION DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Modelo de Gestión Documental contempla cuatro (04) procesos que se desarrollan de manera sistemática: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho, como resultado de las actividades que lleva a cabo la entidad.</li> <li>Estos componentes han sido definidos y desarrollados, de tal manera que facilitan la implementación de los procesos de gestión documental a lo largo del ciclo de vida del documento.</li> </ul> <p>Fuente: (1551640-1.pdf, s. f.) (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, s. f.)</p>	<p>Es el procedimiento mediante el cual la entidad gestiona a través de su personal los documentos solicitados por los usuarios, el cual se inicia con la recepción de la solicitud del documento, su emisión, la entrega al usuario y archivo.</p> <p>Se encarga de controlar sistemática y eficientemente, la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener evidencia e información sobre las actividades y transacciones de la organización, en forma de documentos.</p> <p>Fuente: (RS_1797_GG_ESSALUD_2019.pdf, s. f.)</p>	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de documentos</li> <li>Derivación de documentos</li> <li>Seguimiento del expediente en trámite</li> </ul>	Escala Ordinal de Frecuencia  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Emisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> <li>Clasificación y verificación</li> <li>Generación del documento</li> <li>Ordenación y codificación</li> </ul>	
			Archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia de documentos</li> <li>Valorización</li> <li>Servicio archivístico</li> </ul>	
			Despacho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de documentos</li> <li>Verificación de la entrega</li> <li>Registro de la entrega</li> </ul>	

<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO</p>	<p>Contiene todos los componentes que permiten mejorar de manera sostenible los estándares de satisfacción de los asegurados con el trato y atención que recibe de los servicios de EsSalud, basado en la definición de un modelo de calidad de servicio propio que responde a los atributos más valorados por los asegurados y que genere un diferencial por el que se distinga la organización.</p> <p>Programa de calidad de servicio EsSalud. Política y Sistema Integral de Gestión – Defensoría del Asegurado - EsSalud, (2008)</p> <p><i>(manual_calidad.pdf, s. f.)</i></p>	<p>Entendemos que brindar una relación de calidad implica cumplir con las dimensiones y estándares mínimos bajo los que hoy se define la calidad de servicio en las Organizaciones públicas y privadas, en el presente caso el servicio brindado mediante la gestión documental.</p> <p>Modelo SERVQUAL: permite realizar una comparación de las expectativas de los clientes y las percepciones de los clientes de cualquier organización en un tiempo determinado y con ello lograr establecer similitudes y diferencias y así poder realizar diagnósticos de la calidad de servicio.</p> <p>Ubilla et al., (2019)</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de promesa</li> <li>• Información clara</li> <li>• Cumplimiento de horarios</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de funcionarios</li> <li>• Atención rápida</li> <li>• Conclusión de trámites</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento de personal</li> <li>• Inexistencia de peligros</li> <li>• Conocimiento de normas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Atención personalizada</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Equipos de Tecnología</li> <li>• Materiales de Comunicación</li> </ul>	<p>Escala Ordinal de Frecuencia</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>

## Anexo 4 Matriz de instrumentos

MATRIZ DE INSTRUMENTOS					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	%	ITEMS
<b>VARIABLE 1:</b> GESTION DOCUMENTAL	Recepción	• Recepción de documentos	6	19%	1. ¿La entidad brinda información sobre el proceso para la gestión documental y atención de consultas?
		• Derivación de documentos	1		2. ¿La entidad facilita los medios necesarios para ingresar el trámite de gestión documental?
		• Seguimiento	2		3. ¿El horario programado para la recepción de documentos es el adecuado?
	Emisión	• Identificación	1	12%	4. ¿La entidad dispone de documentos de fácil acceso, cuando se requieren?
		• Clasificación	1		5. ¿La entidad brinda atención de información de documentos de años anteriores?
		• Generación del documento	1		6. ¿Se ubican con facilidad los documentos solicitados de años anteriores?
					7. ¿La entidad informa a donde derivan la solicitud de trámite para atención?
					8. ¿La entidad brinda facilidades o existe algún medio proporcionado para el seguimiento del expediente en trámite?
					9. ¿La entidad cuenta con algún sistema o aplicativo con el cual se tenga acceso al estado del trámite o seguimiento?
					10. ¿Cuándo se solicita algún trámite, estos tienen una codificación que identifique dicho trámite?
					11. ¿Se dispone de alguna clasificación para el documento en trámite?
					12. ¿El documento generado cumple con lo requerido?



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenación</li> </ul>	3		13. ¿El documento emitido se encuentra debidamente foliado y ordenado? 14. ¿El documento emitido se encuentra rotulado por la entidad? 15. ¿El documento emitido se encuentra visado?	
	Archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorización</li> </ul>	2	8%	16. ¿El documento irroga un pago para su atención? 17. ¿Se emite el comprobante de pago respectivo?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio archivístico</li> </ul>	2		18. ¿La entidad conserva adecuadamente los documentos que el trámite requiere? 19. ¿ Los archivos documentales de la entidad brindan seguridad a la documentación?	
	Despacho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de documentos</li> </ul>	2	8%	20. ¿La entidad cumple con la entrega del documento solicitado? 21. ¿La entrega del documento solicitado es realizado en el tiempo pactado?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la entrega</li> </ul>	1		22. ¿La entidad verifica que se realiza la entrega del documento solicitado?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de la entrega</li> </ul>	1		23. ¿ La entidad guarda un registro de la entrega del documento?	
	<b>VARIABLE 2:</b>  CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de promesa</li> </ul>	2	17%	24. ¿La entidad cumple con lo prometido? 25. ¿Cuándo la entidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece?
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara</li> </ul>	3		26. ¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, para realizar el trámite? 27. ¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre los procesos de la gestión que realiza? 28. ¿Los colaboradores brindan información sobre el tiempo que demora el trámite iniciado?
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horarios</li> </ul>	3		29. ¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender las consultas? 30. ¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender el ingreso de documentos? 31. ¿La entidad respeta los horarios establecidos, para la entrega de los documentos solicitados?
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de funcionarios</li> </ul>	1		32. ¿Los funcionarios están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?	

	Capacidad de respuesta	• Atención rápida	2	11%	33. ¿Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?
		• Conclusión de trámites	2		35. ¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?
	Seguridad	• Comportamiento de personal	1	6%	36. ¿El trámite iniciado finalmente concluye en el tiempo indicado?
		• Inexistencia de peligros	1		37. ¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?
		• Conocimiento de normas	1		38. ¿Se brinda seguridad al usuario dentro de la entidad?
	Empatía	• Respeto	1	6%	39. ¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?
		• Atención personalizada	2		40. ¿Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?
	Aspectos tangibles	• Personal	3	13%	41. ¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?
		• Equipos de Tecnología	2		42. ¿La atención para el trámite que se realiza en la entidad es satisfactorio?
		• Materiales de Comunicación	1		43. ¿Los colaboradores de la entidad se encuentran adecuadamente identificados?
					44. ¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?
				45. ¿Los colaboradores de la entidad demuestran conocimiento del trabajo desarrollado?	
				46. ¿La entidad cuenta con equipos de tecnología moderna?	
				47. ¿La entidad utiliza aplicativos y/o recursos tecnológicos vigentes?	
				48. ¿La entidad utiliza los medios de comunicación necesarios para poder informar sobre los documentos en trámite?	
<b>Total</b>			48	100%	

## Anexo 5 Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente los ítems relacionados con la gestión documental que ejecuta el Centro Asistencial de Primer Nivel de Atención. Marcar con un aspa (X) de manera imparcial y consciente el número que usted cree conveniente para calificar mencionada pregunta, según los valores que a continuación le presentamos:

Valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Item	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿La entidad brinda información sobre el proceso para la gestión documental y atención de consultas?					
2	¿Le facilitan los medios necesarios para ingresar su trámite de gestión documental?					
3	¿El horario programado para la recepción de documentos es el adecuado?					
4	¿La entidad dispone de documentos de fácil acceso, cuando se requieren?					
5	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?					
6	¿Se ubican con facilidad los documentos solicitados de años anteriores?					
7	¿Le informan a donde derivan su solicitud de trámite para su atención?					
8	¿Le brindan facilidades o existe algún medio proporcionado para el seguimiento de su expediente en trámite?					
9	¿La entidad cuenta con algún sistema o aplicativo con el cual tenga acceso al estado de su trámite o seguimiento?					
10	¿Cuándo usted solicita algún trámite, estos tienen una codificación que identifique su trámite?					
11	¿Se dispone de alguna clasificación para su documento en trámite?					
12	¿El documento generado cumple con lo requerido?					
13	¿El documento emitido se encuentra debidamente foliado y ordenado?					
14	¿El documento emitido se encuentra rotulado					

	por la entidad?					
15	¿El documento emitido se encuentra visado?					
16	¿El documento irrogo un pago para su atención?					
17	¿Se le emitió el comprobante de pago respectivo?					
18	¿Considera que la entidad conserva adecuadamente los documentos?					
19	¿Considera que los archivos documentales de la entidad le brindan seguridad a la documentación?					
20	¿Cumplieron con la entrega del documento solicitado?.					
21	¿El plazo de entrega del documento fue realizado en el tiempo pactado?					
22	¿Verificaron que se realizó la entrega del documento solicitado?					
23	¿Comprobó que se guardó un registro de la entrega del documento?					

### Ficha técnica de variable Gestión documental

Denominación	: Gestión documental
Origen	: (Ramírez Milla, 2021)
Objetivo	: Evalúa el nivel de funcionalidad de la Gestión documental
Administración	: grupal y/o individual
Tiempo	: 25 minutos
Nivel de medición	: Escala politómica
Descripción de la prueba	: Consta de 23 ítems, y 4 dimensiones Con alternativas de respuesta de opción múltiple, de escala ordinal de frecuencia.
Objeto de la prueba	: Con la escala se obtienen información referido a determinar la percepción sobre la gestión documental
Calificación	: Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: 1. Nunca

- 2. Casi nunca
- 3. Algunas veces
- 4. Casi siempre
- 5. Siempre

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

**INSTRUCCIONES:** Leer detenidamente los ítems relacionados con la calidad de servicio al usuario que ejecuta el Centro Asistencial de Primer Nivel de Atención. Marcar con un aspa (X) de manera imparcial y consciente el número que usted cree conveniente para calificar mencionada pregunta, según los valores que a continuación le presentamos:

Valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Item	Valoración				
		1	2	3	4	5
24	¿Cumplieron con la atención de lo solicitado?					
25	¿Cuándo la entidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece?					
26	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, para realizar su trámite?					
27	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, a fin de orientarlos sobre los procesos de la gestión que realiza?					
28	¿Los colaboradores brindan información sobre el tiempo que demora su trámite iniciado?					
29	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender las consultas?.					
30	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender el ingreso de documentos?.					
31	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para la entrega de los documentos solicitados?.					
32	¿Los funcionarios siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?					
33	¿Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?					
34	¿En general la atención brindada fue rápida?					
35	¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?					

36	¿El trámite iniciado finalmente concluyó en el tiempo indicado?					
37	¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?					
38	¿Se siente seguro dentro de la entidad?					
39	¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?					
40	¿Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?					
41	¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?					
42	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención para el trámite que realiza en la entidad?					
43	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran adecuadamente identificados?					
44	¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?					
45	¿Los colaboradores de la entidad demuestran conocimiento del trabajo desarrollado?					
46	¿La entidad cuenta con equipos y tecnología moderna?					
47	¿La entidad utiliza aplicativos y/o recursos tecnológicos vigentes?					
48	¿La entidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en trámite?					

#### **Ficha técnica de variable Calidad de servicio al usuario**

Denominación	: Calidad de servicio al usuario
Origen	: (Chirinos Terrazas, 2019)
Objetivo	: Identifica el nivel de calidad de servicio al usuario
Administración	: Grupal y/o individual
Tiempo	: 25 a 30 minutos
Nivel de medición	: escala politómica
Descripción de la prueba	: Consta de 25 ítems, y 5 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de escala ordinal de

	frecuencia.
Objeto de la prueba	: con la escala se obtienen información referido a determinar la percepción sobre la calidad de servicio al usuario
Calificación	: Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nunca</li><li>2. Casi nunca</li><li>3. Algunas veces</li><li>4. Casi siempre</li><li>5. Siempre</li></ol>

## Anexo 6 Validez de Instrumentos



### ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO

TÍTULO: Gestión Documental y Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	RECEPCIÓN	Recepción de documentos	1	¿La entidad brinda información sobre el proceso para la gestión documental y atención de consultas?						X		X		X		
			2	¿La entidad facilita los medios necesarios para ingresar el trámite de gestión documental?						X		X		X		
			3	¿El horario programado para la recepción de documentos es el adecuado?						X		X		X		
			4	¿La entidad dispone de documentos de fácil acceso, cuando se requieren?						X		X		X		
			5	¿La entidad brinda atención de información de documentos de años anteriores?						X		X		X		
			6	¿Se ubican con facilidad los documentos solicitados de años anteriores?						X		X		X		
		Derivación de documentos	7	¿La entidad informa a donde derivan la solicitud de trámite para atención?						X		X		X		
		Seguimiento	8	¿La entidad brinda facilidades o existe algún medio proporcionado para el seguimiento del expediente en trámite?						X		X		X		
	9		¿La entidad cuenta con algún sistema o aplicativo con el cual se tenga acceso al estado del trámite o seguimiento?						X		X		X			



VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	EMISIÓN	Identificación	10	¿Cuándo se solicita algún trámite, estos tienen una codificación que identifique dicho trámite?						X		X		X		
		Clasificación	11	¿Se dispone de alguna clasificación para el documento en trámite?						X		X		X		
		Generación del documento	12	¿El documento generado cumple con lo requerido?						X		X		X		
		Ordenación	13	¿El documento emitido se encuentra debidamente foliado y ordenado?						X		X		X		
			14	¿El documento emitido se encuentra rotulado por la entidad?						X		X		X		
			15	¿El documento emitido se encuentra visado?						X		X		X		
	ARCHIVO	Valorización	16	¿El documento irroga un pago para su atención?						X		X		X		
			17	¿Se emite el comprobante de pago respectivo?						X		X		X		
		Servicio archivístico	18	¿La entidad conserva adecuadamente los documentos que el trámite requiere?						X		X		X		
			19	¿ Los archivos documentales de la entidad brindan seguridad a la documentación?						X		X		X		
	DESPACHO	Entrega de documentos	20	¿La entidad cumple con la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
			21	¿La entrega del documento solicitado es realizado en el tiempo pactado?						X		X		X		
		Verificación de la entrega	22	¿La entidad verifica que se realiza la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
Registro de la entrega		23	¿ La entidad guarda un registro de la entrega del documento?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>	
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	FIABILIDAD	Cumplimiento de promesa	24	¿La entidad cumple con lo prometido?						X		X		X		
			25	¿Cuándo la entidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece?						X		X		X		
		Información clara	26	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, para realizar el trámite?						X		X		X		
			27	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre los procesos de la gestión que realiza?						X		X		X		
			28	¿Los colaboradores brindan información sobre el tiempo que demora el trámite iniciado?						X		X		X		
		Cumplimiento de horarios	29	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender las consultas?						X		X		X		
	30		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender el ingreso de documentos?						X		X		X			
	31		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para la entrega de los documentos solicitados?						X		X		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de funcionarios	32	¿Los funcionarios están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?						X		X		X		
		Atención rápida	33	¿Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?						X		X		X		
			34	¿En general la atención brindada es rápida?						X		X		X		
		Conclusión de trámites	35	¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?						X		X		X		
			36	¿El trámite iniciado finalmente concluye en el tiempo indicado?						X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	SEGURIDAD	Comportamiento del personal	37	¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?						X		X		X		
		Inexistencia de peligros	38	¿Se brinda seguridad al usuario dentro de la entidad?						X		X		X		
		Conocimiento de normas	39	¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?						X		X		X		
	EMPATIA	Respeto	40	¿Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?						X		X		X		
		Atención personalizada	41	¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?						X		X		X		
			42	¿La atención para el trámite que se realiza en la entidad es satisfactorio?						X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	Personal	43	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran adecuadamente identificados?						X		X		X		
			44	¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?						X		X		X		
			45	¿Los colaboradores de la entidad demuestran conocimiento del trabajo desarrollado?						X		X		X		
		Equipos de Tecnología	46	¿La entidad cuenta con equipos de tecnología moderna?						X		X		X		
			47	¿La entidad utiliza aplicativos y/o recursos tecnológicos vigentes?						X		X		X		
		Materiales de Comunicación	48	¿La entidad utiliza los medios de comunicación necesarios para poder informar sobre los documentos en trámite?						X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Eduardo Yache Cuenca**            **DNI: 41645161**

Especialidad del validador: **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.**

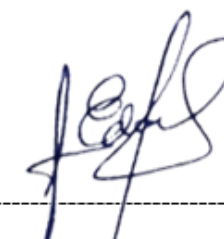
**14 de Octubre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO**
**TÍTULO: Gestión Documental y Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
										1	2	3	4	5	SI	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	RECEPCIÓN	Recepción de documentos	1	¿La entidad brinda información sobre el proceso para la gestión documental y atención de consultas?						X		X		X		
			2	¿La entidad facilita los medios necesarios para ingresar el trámite de gestión documental?						X		X		X		
			3	¿El horario programado para la recepción de documentos es el adecuado?						X		X		X		
			4	¿La entidad dispone de documentos de fácil acceso, cuando se requieren?						X		X		X		
			5	¿La entidad brinda atención de información de documentos de años anteriores?						X		X		X		
			6	¿Se ubican con facilidad los documentos solicitados de años anteriores?						X		X		X		
		Derivación de documentos	7	¿La entidad informa a donde derivan la solicitud de trámite para atención?						X		X		X		
		Seguimiento	8	¿La entidad brinda facilidades o existe algún medio proporcionado para el seguimiento del expediente en trámite?						X		X		X		
	9		¿La entidad cuenta con algún sistema o aplicativo con el cual se tenga acceso al estado del trámite o seguimiento?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	EMISIÓN	Identificación	10	¿Cuándo se solicita algún trámite, estos tienen una codificación que identifique dicho trámite?						X		X		X		
		Clasificación	11	¿Se dispone de alguna clasificación para el documento en trámite?						X		X		X		
		Generación del documento	12	¿El documento generado cumple con lo requerido?						X		X		X		
		Ordenación	13	¿El documento emitido se encuentra debidamente foliado y ordenado?						X		X		X		
			14	¿El documento emitido se encuentra rotulado por la entidad?						X		X		X		
			15	¿El documento emitido se encuentra visado?						X		X		X		
	ARCHIVO	Valorización	16	¿El documento irroga un pago para su atención?						X		X		X		
			17	¿Se emite el comprobante de pago respectivo?						X		X		X		
		Servicio archivístico	18	¿La entidad conserva adecuadamente los documentos que el trámite requiere?						X		X		X		
			19	¿ Los archivos documentales de la entidad brindan seguridad a la documentación?						X		X		X		
	DESPACHO	Entrega de documentos	20	¿La entidad cumple con la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
			21	¿La entrega del documento solicitado es realizado en el tiempo pactado?						X		X		X		
		Verificación de la entrega	22	¿La entidad verifica que se realiza la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
Registro de la entrega		23	¿ La entidad guarda un registro de la entrega del documento?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>	
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	FIABILIDAD	Cumplimiento de promesa	24	¿La entidad cumple con lo prometido?						X		X		X		
			25	¿Cuándo la entidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece?						X		X		X		
		Información clara	26	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, para realizar el trámite?						X		X		X		
			27	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre los procesos de la gestión que realiza?						X		X		X		
			28	¿Los colaboradores brindan información sobre el tiempo que demora el trámite iniciado?						X		X		X		
		Cumplimiento de horarios	29	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender las consultas?						X		X		X		
	30		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender el ingreso de documentos?						X		X		X			
	31		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para la entrega de los documentos solicitados?						X		X		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de funcionarios	32	¿Los funcionarios están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?						X		X		X		
		Atención rápida	33	¿Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?						X		X		X		
			34	¿En general la atención brindada es rápida?						X		X		X		
		Conclusión de trámites	35	¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?						X		X		X		
			36	¿El trámite iniciado finalmente concluye en el tiempo indicado?						X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	SEGURIDAD	Comportamiento del personal	37	¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?						X		X		X		
		Inexistencia de peligros	38	¿Se brinda seguridad al usuario dentro de la entidad?						X		X		X		
		Conocimiento de normas	39	¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?						X		X		X		
	EMPATIA	Respeto	40	¿Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?						X		X		X		
		Atención personalizada	41	¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?						X		X		X		
			42	¿La atención para el trámite que se realiza en la entidad es satisfactorio?						X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	Personal	43	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran adecuadamente identificados?						X		X		X		
			44	¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?						X		X		X		
			45	¿Los colaboradores de la entidad demuestran conocimiento del trabajo desarrollado?						X		X		X		
		Equipos de Tecnología	46	¿La entidad cuenta con equipos de tecnología moderna?						X		X		X		
			47	¿La entidad utiliza aplicativos y/o recursos tecnológicos vigentes?						X		X		X		
		Materiales de Comunicación	48	¿La entidad utiliza los medios de comunicación necesarios para poder informar sobre los documentos en trámite?						X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: José Elías Cabrejo Paredes

DNI: 18115645

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

22 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

**ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO**
**TÍTULO: Gestión Documental y Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
										1	2	3	4	5	SI	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	RECEPCIÓN	Recepción de documentos	1	¿La entidad brinda información sobre el proceso para la gestión documental y atención de consultas?						X		X		X		
			2	¿La entidad facilita los medios necesarios para ingresar el trámite de gestión documental?						X		X		X		
			3	¿El horario programado para la recepción de documentos es el adecuado?						X		X		X		
			4	¿La entidad dispone de documentos de fácil acceso, cuando se requieren?						X		X		X		
			5	¿La entidad brinda atención de información de documentos de años anteriores?						X		X		X		
			6	¿Se ubican con facilidad los documentos solicitados de años anteriores?						X		X		X		
		Derivación de documentos	7	¿La entidad informa a donde derivan la solicitud de trámite para atención?						X		X		X		
		Seguimiento	8	¿La entidad brinda facilidades o existe algún medio proporcionado para el seguimiento del expediente en trámite?						X		X		X		
	9		¿La entidad cuenta con algún sistema o aplicativo con el cual se tenga acceso al estado del trámite o seguimiento?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	EMISIÓN	Identificación	10	¿Cuándo se solicita algún trámite, estos tienen una codificación que identifique dicho trámite?						X		X		X		
		Clasificación	11	¿Se dispone de alguna clasificación para el documento en trámite?						X		X		X		
		Generación del documento	12	¿El documento generado cumple con lo requerido?						X		X		X		
		Ordenación	13	¿El documento emitido se encuentra debidamente foliado y ordenado?						X		X		X		
			14	¿El documento emitido se encuentra rotulado por la entidad?						X		X		X		
	15		¿El documento emitido se encuentra visado?						X		X		X			
	ARCHIVO	Valorización	16	¿El documento irroga un pago para su atención?						X		X		X		
			17	¿Se emite el comprobante de pago respectivo?						X		X		X		
		Servicio archivístico	18	¿La entidad conserva adecuadamente los documentos que el trámite requiere?						X		X		X		
			19	¿ Los archivos documentales de la entidad brindan seguridad a la documentación?						X		X		X		
	DESPACHO	Entrega de documentos	20	¿La entidad cumple con la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
			21	¿La entrega del documento solicitado es realizado en el tiempo pactado?						X		X		X		
		Verificación de la entrega	22	¿La entidad verifica que se realiza la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
Registro de la entrega		23	¿ La entidad guarda un registro de la entrega del documento?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>	
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	FIABILIDAD	Cumplimiento de promesa	24	¿La entidad cumple con lo prometido?						X		X		X		
			25	¿Cuándo la entidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece?						X		X		X		
		Información clara	26	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, para realizar el trámite?						X		X		X		
			27	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre los procesos de la gestión que realiza?						X		X		X		
			28	¿Los colaboradores brindan información sobre el tiempo que demora el trámite iniciado?						X		X		X		
		Cumplimiento de horarios	29	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender las consultas?						X		X		X		
	30		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender el ingreso de documentos?						X		X		X			
	31		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para la entrega de los documentos solicitados?						X		X		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de funcionarios	32	¿Los funcionarios están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?						X		X		X		
		Atención rápida	33	¿Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?						X		X		X		
			34	¿En general la atención brindada es rápida?						X		X		X		
		Conclusión de trámites	35	¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?						X		X		X		
			36	¿El trámite iniciado finalmente concluye en el tiempo indicado?						X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
										1	2	3	4	5	SI	
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	SEGURIDAD	Comportamiento del personal	37	¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?						X		X		X		
		Inexistencia de peligros	38	¿Se brinda seguridad al usuario dentro de la entidad?						X		X		X		
		Conocimiento de normas	39	¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?						X		X		X		
	EMPATIA	Respeto	40	¿Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?						X		X		X		
		Atención personalizada	41	¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?						X		X		X		
			42	¿La atención para el trámite que se realiza en la entidad es satisfactorio?						X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	Personal	43	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran adecuadamente identificados?						X		X		X		
			44	¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?						X		X		X		
			45	¿Los colaboradores de la entidad demuestran conocimiento del trabajo desarrollado?						X		X		X		
		Equipos de Tecnología	46	¿La entidad cuenta con equipos de tecnología moderna?						X		X		X		
			47	¿La entidad utiliza aplicativos y/o recursos tecnológicos vigentes?						X		X		X		
		Materiales de Comunicación	48	¿La entidad utiliza los medios de comunicación necesarios para poder informar sobre los documentos en trámite?						X		X		X		



**ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO**
**TÍTULO: Gestión Documental y Calidad de Servicio al Usuario en un Centro Asistencial del Primer Nivel de Atención - 2022**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
										1	2	3	4	5	SI	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	RECEPCIÓN	Recepción de documentos	1	¿La entidad brinda información sobre el proceso para la gestión documental y atención de consultas?						X		X		X		
			2	¿La entidad facilita los medios necesarios para ingresar el trámite de gestión documental?						X		X		X		
			3	¿El horario programado para la recepción de documentos es el adecuado?						X		X		X		
			4	¿La entidad dispone de documentos de fácil acceso, cuando se requieren?						X		X		X		
			5	¿La entidad brinda atención de información de documentos de años anteriores?						X		X		X		
			6	¿Se ubican con facilidad los documentos solicitados de años anteriores?						X		X		X		
		Derivación de documentos	7	¿La entidad informa a donde derivan la solicitud de trámite para atención?						X		X		X		
		Seguimiento	8	¿La entidad brinda facilidades o existe algún medio proporcionado para el seguimiento del expediente en trámite?						X		X		X		
	9		¿La entidad cuenta con algún sistema o aplicativo con el cual se tenga acceso al estado del trámite o seguimiento?						X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	EMISIÓN	Identificación	10	¿Cuándo se solicita algún trámite, estos tienen una codificación que identifique dicho trámite?						X		X		X		
		Clasificación	11	¿Se dispone de alguna clasificación para el documento en trámite?						X		X		X		
		Generación del documento	12	¿El documento generado cumple con lo requerido?						X		X		X		
		Ordenación	13	¿El documento emitido se encuentra debidamente foliado y ordenado?						X		X		X		
			14	¿El documento emitido se encuentra rotulado por la entidad?						X		X		X		
			15	¿El documento emitido se encuentra visado?						X		X		X		
	ARCHIVO	Valorización	16	¿El documento irroga un pago para su atención?						X		X		X		
			17	¿Se emite el comprobante de pago respectivo?						X		X		X		
		Servicio archivístico	18	¿La entidad conserva adecuadamente los documentos que el trámite requiere?						X		X		X		
			19	¿ Los archivos documentales de la entidad brindan seguridad a la documentación?						X		X		X		
	DESPACHO	Entrega de documentos	20	¿La entidad cumple con la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
			21	¿La entrega del documento solicitado es realizado en el tiempo pactado?						X		X		X		
		Verificación de la entrega	22	¿La entidad verifica que se realiza la entrega del documento solicitado?						X		X		X		
Registro de la entrega		23	¿ La entidad guarda un registro de la entrega del documento?						X		X		X			



VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>	
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	FIABILIDAD	Cumplimiento de promesa	24	¿La entidad cumple con lo prometido?						X		X		X		
			25	¿Cuándo la entidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece?						X		X		X		
		Información clara	26	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, para realizar el trámite?						X		X		X		
			27	¿Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre los procesos de la gestión que realiza?						X		X		X		
			28	¿Los colaboradores brindan información sobre el tiempo que demora el trámite iniciado?						X		X		X		
		Cumplimiento de horarios	29	¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender las consultas?						X		X		X		
	30		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para atender el ingreso de documentos?						X		X		X			
	31		¿La entidad respeta los horarios establecidos, para la entrega de los documentos solicitados?						X		X		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de funcionarios	32	¿Los funcionarios están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?						X		X		X		
		Atención rápida	33	¿Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?						X		X		X		
			34	¿En general la atención brindada es rápida?						X		X		X		
		Conclusión de trámites	35	¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?						X		X		X		
			36	¿El trámite iniciado finalmente concluye en el tiempo indicado?						X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	SEGURIDAD	Comportamiento del personal	37	¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?						X		X		X		
		Inexistencia de peligros	38	¿Se brinda seguridad al usuario dentro de la entidad?						X		X		X		
		Conocimiento de normas	39	¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?						X		X		X		
	EMPATIA	Respeto	40	¿Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?						X		X		X		
		Atención personalizada	41	¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?						X		X		X		
			42	¿La atención para el trámite que se realiza en la entidad es satisfactorio?						X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	Personal	43	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran adecuadamente identificados?						X		X		X		
			44	¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?						X		X		X		
			45	¿Los colaboradores de la entidad demuestran conocimiento del trabajo desarrollado?						X		X		X		
		Equipos de Tecnología	46	¿La entidad cuenta con equipos de tecnología moderna?						X		X		X		
			47	¿La entidad utiliza aplicativos y/o recursos tecnológicos vigentes?						X		X		X		
		Materiales de Comunicación	48	¿La entidad utiliza los medios de comunicación necesarios para poder informar sobre los documentos en trámite?						X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Roxana Jeanne Michael Zavaleta Salazar

DNI: 40458179

Especialidad del validador: Mg en Gestión de Servicios de Salud

22 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 7 Confiabilidad

### Muestra Piloto para confiabilidad de instrumento que evalúa la Gestión documental

N°	Gestión Documental																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	5	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2
2	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	3	5
3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	4	5	3	4	4	4	5	2	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3
11	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
12	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
13	5	3	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	4	5	5	2	5	4	5	4	3	5	4
14	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
16	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3
17	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
19	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
20	5	5	4	4	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1

**Muestra Piloto para confiabilidad de instrumento que evalúa la Calidad de servicio**

N°	Calidad de servicio																								
	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
1	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3
2	5	3	5	4	5	5	5	4	4	2	2	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5
3	1	2	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
4	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
11	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
13	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
19	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
20	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	1	3	1	1	4

## Confiabilidad por variable: Gestión documental

### Análisis de Confiabilidad de la gestión documental

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.974	23

## Confiabilidad por ítems de la variable Gestión Documental

### Estadísticas por Item Gestión documental

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	71.4500	516.787	0.671	0.974
P2	71.5000	512.579	0.668	0.974
P3	71.6500	529.713	0.612	0.974
P4	71.8500	517.292	0.746	0.973
P5	71.9000	505.147	0.828	0.972
P6	71.8500	514.134	0.741	0.973
P7	71.7500	518.303	0.602	0.974
P8	71.8000	526.800	0.536	0.974
P9	72.2500	505.039	0.744	0.973
P10	71.9500	502.892	0.819	0.972
P11	72.3000	501.905	0.928	0.972
P12	71.9500	497.418	0.888	0.972
P13	71.9500	501.524	0.843	0.972
P14	71.7000	500.958	0.789	0.973
P15	71.6500	508.976	0.775	0.973
P16	72.7000	510.326	0.620	0.974
P17	72.4000	496.463	0.715	0.974
P18	71.9500	498.997	0.949	0.971
P19	71.8500	496.766	0.916	0.972
P20	71.8500	504.239	0.870	0.972
P21	72.1000	504.411	0.879	0.972
P22	71.9000	497.989	0.899	0.972
P23	72.1500	495.713	0.902	0.972

## Análisis de Confiabilidad de la calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.985	25

### Confiabilidad por ítems de la variable Calidad de servicio

#### Estadísticas por Item Calidad de servicio

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P24	78.3684	555.690	0.918	0.984
P25	78.5789	565.813	0.880	0.984
P26	78.3158	555.450	0.857	0.984
P27	78.2105	560.842	0.793	0.985
P28	78.3158	559.784	0.875	0.984
P29	78.5789	565.257	0.778	0.985
P30	78.4211	560.146	0.878	0.984
P31	78.4737	555.041	0.908	0.984
P32	78.7368	548.649	0.949	0.984
P33	78.8421	557.696	0.861	0.984
P34	78.7368	560.871	0.803	0.985
P35	78.3684	555.357	0.924	0.984
P36	78.7895	562.287	0.859	0.984
P37	78.3684	561.690	0.880	0.984
P38	78.3684	563.690	0.881	0.984
P39	78.4211	574.591	0.855	0.984
P40	78.3684	569.246	0.812	0.984
P41	78.5263	570.596	0.811	0.985
P42	78.5263	566.152	0.905	0.984
P43	78.1053	577.211	0.782	0.985
P44	78.2632	567.871	0.833	0.984
P45	78.2632	573.649	0.858	0.984
P46	78.7368	565.649	0.851	0.984
P47	78.6842	573.784	0.710	0.985
P48	78.3158	574.228	0.746	0.985

## Anexo 8 Base de Datos

N°	Gestión Documental																						
	Recepción									Emisión						Archivo				Despacho			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	5	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2
2	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	3	5
3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	4	5	3	4	4	4	5	2	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3
11	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
12	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
13	5	3	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	4	5	5	2	5	4	5	4	3	5	4
14	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
16	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3
17	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
20	5	5	4	4	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1
21	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	5	3
22	3	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
24	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	1	4	3
26	4	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	1	2	3	3	1	3	4
27	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	2	4	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4
30	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	1	5	3	3	5	3	4	1
31	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
35	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4



36	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5
37	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
39	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
40	3	5	5	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4
41	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	2	4	4	1
42	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3
43	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	3	3	4	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4
47	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5
48	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1
49	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
50	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5
54	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
55	5	5	4	5	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
56	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	5	3	1	1	1	3	3	4	4
57	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2
58	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
59	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
60	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
63	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1		5	5	5	5	5	5
64	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
65	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4
67	3	3	2	1	4	4	4	2	1	4	4	4	4	5	5	1	1	4	4	4	2	1	2
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5

N°	Calidad de servicio																								
	Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad			Empatia			Aspectos tangibles						
	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
1	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3
2	5	3	5	4	5	5	5	4	4	2	2	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5
3	1	2	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
4	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
11	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
13	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
19	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
20	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3		4	4	5	4	4	5	4	3	1	3	1	1	4
21	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	3	2	4	2	2	4	3	1	2	2	4	3	3	3
22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	1	1	3
23	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2
25	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3
26	3	1	1	3	3	4	4	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	2	1
27	5	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	1	1	3	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5
35	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	4

36	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
37	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	1
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
41	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	
42	4	4	5	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
43	3	1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
48	4	1	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3
49	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
50	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
54	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
56	3	1	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	1
57	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3
58	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
64	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2	1	1	3	4	3	3	4	4	2
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
66	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	1	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	5	4	2	2	1
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, EDWARDS JESUS AGUIRRE ESPINOZA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión documental y calidad de servicio al usuario en un centro asistencial del primer nivel de atención - 2022", cuyo autor es SAIRITUPAC PAREDES MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 23 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
EDWARDS JESUS AGUIRRE ESPINOZA <b>DNI:</b> 23854868 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5514-6707	Firmado electrónicamente por: EDWARDSAE el 09- 01-2023 15:01:59

Código documento Trilce: TRI - 0499972