



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión documental y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

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

AUTORA:

Benites Pantoja, Tania Miluska (orcid.org/0000-0001-8248-1650)

ASESORES:

Dr. Horna Rubio, Abraham Josué (orcid.org/0000-0002-7846-3377)

Dr. Valdez Asto, José Luis (orcid.org/0000-0002-9987-2671)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a Dios, que siempre está conmigo, a mi hija Gaela Fabiana Rivera Benites, quien ha tenido la paciencia de saber esperarme, en noches de desvelo, a quien quiero dejarle un mensaje, que la perseverancia y constancia en la vida, es lo más satisfactorio, cuando se obtiene el resultado de un logro y es ahí, donde se disfruta del éxito.

Agradecimiento

Agradecer a mi madre Angélica Delfina Pantoja Ciprian, que, con su amor, y sabiduría, han sabido llevarme por el camino correcto, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, ya que, están en constante preocupación por sus estudiantes, en especial al Dr. Abraham Josué Horna Rubio, por la motivación en clases.

Declaratoria de autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA, LA VICTORIA 2023.", cuyo autor es BENITES PANTOJA TANIA MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE DNI: 06117267 ORCID: 0000-0002-7846-3377	Firmado electrónicamente por: AJHORNAR el 07-08- 2023 05:19:19

Código documento Trilce: TRI - 0629455



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BENITES PANTOJA TANIA MILUSKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA, LA VICTORIA 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
BENITES PANTOJA TANIA MILUSKA DNI: 74048803 ORCID: 0000-0001-8248-1650	Firmado electrónicamente por: TBENITES el 23-08- 2023 17:17:51

Código documento Trilce: INV - 1256516

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	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.	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validadores del instrumento de medición.....	19
Tabla 2. Rango de fiabilidad.....	19
Tabla 3. Resultado del Alfa de Crombach de las variables	19
Tabla 4. Variable de gestión documental por niveles.	21
Tabla 5. Dimensión de incorporación de documentos por niveles	21
Tabla 6. Dimensión registró por niveles.	22
Tabla 7. Dimensión clasificación por niveles.....	22
Tabla 8. Dimensión almacenamiento por niveles.	22
Tabla 9. Dimensión acceso por niveles.....	23
Tabla 10. Dimensión Trazabilidad por niveles.....	23
Tabla 11. Dimensión disposición de documentos por niveles.	24
Tabla 12. Variable Calidad de servicio por niveles.....	24
Tabla 13. Cuadro de las variables en proceso de la prueba de normalidad.....	24
Tabla 14. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre ambas variables.....	25
Tabla 15. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable	25
Tabla 16. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.	26
Tabla 17. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.	26
Tabla 18. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable	26
Tabla 19. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.	277
Tabla 20. Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.	27

Resumen

El presente trabajo de investigación estuvo titulado como gestión documental y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, donde se llegó plantear como objetivo principal determinar en qué medida se relaciona la gestión documental y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, de igual manera, se llegó a considerar un planteamiento metodológico para la investigación, siendo no experimental, de corte transversal, y descriptivo correlación y de enfoque cuantitativo la indagación, a la vez, se llegó a usar la técnica de recolección de datos, siendo la encuesta y como herramienta el cuestionario. La población estuvo constituida de colaboradores de la misma entidad, llegando a tener una muestra de 70 trabajadores. Por último, la investigación tuvo como resultado de estudio un factor de coeficiente de correlación por la prueba Rho de Spearman de 0,310*, y teniendo una significancia de $0,009 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que, se infiere que a mayor gestión documental se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Palabras Clave: Gestión documental, Calidad de servicio, colaboradores, sector publico

Abstract

The present research work was entitled document management and quality of service in the collaborators of an Education entity in Metropolitan Lima, La Victoria 2023, where the main objective was to determine to what extent document management and quality of service are related in the collaborators of an Education entity in Metropolitan Lima, La Victoria 2023, in the same way, a methodological approach for the investigation was considered, being non-experimental, cross-sectional, and descriptive correlation and a quantitative approach to the inquiry, to which Once, the data collection technique was used, being the survey and the questionnaire as a tool. The population consisted of collaborators from the same entity, reaching a sample of 70 workers. Finally, the investigation had as a result of the study a correlation coefficient factor by Spearman's Rho test of 0.310^* , and having a significance of $0.009 < 0.050$, so that the alternate hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected, therefore, it is inferred that the greater document management is perceived, the greater the quality of service.

Keywords: Document management, Quality of service, collaborators, public sector

I.INTRODUCCIÓN

A comienzos de los años 2000, la gran cantidad de informes y documentos aumentó rápidamente, lo que llegó a significar que los lugares que tienen cada documento no son lo suficientemente grandes para guardar todos los documentos producidos que requerían ser analizados y evaluados y no teniendo condiciones para determinar su supresión o envío al archivo histórico para su conservación (Aziz et al, 2018). Por otro lado, con el paso del tiempo, el concepto de archivero pasa a conocerse como gestión documental, y actualmente aporta mucha transparencia (Dahlgaard, et al, 2019). Además, en España y otros países del mundo cuentan con documentos oficiales de alta confidencialidad que pueden quedar fácilmente expuestos con graves consecuencias si la gestión documental es débil o inexistente (Bouranta et al, 2019), asimismo, se debe observar la seguridad, las reglas introducidas por cada país donde ya no existen ciertos derechos al acceso de información, si tienen una designación confidencial, no se estiman. (Guto y Jumba, 2021).

Por otro lado, la gestión de registros es inadecuada por la falta de profesionales capacitados que puedan gestionar de manera efectiva el almacenamiento de registros, así como la falta de sistemas de gestión de registros institucionales y planes al acceso a la información de registros (Sarmiento y Paredez, 2019). Sin embargo, debido a la gran cantidad de contagios que llegó a existir por la propagación del Covid-19 se llegó a emitir unas nuevas bases para proteger a la población considerando normas que sean importantes e indispensable para lograr un impacto en las instituciones públicas, quienes han tenido que reelaboran sus procesos y enfoques de trabajo para adaptarse a la virtualización, y en muchos casos esta adaptación no se implementa, brindando un mal servicio al público usuario (Salas, 2022).

Actualmente los servicios que brindan los procesos administrativos de las instituciones estatales no llegan a satisfacer correctamente las prioridades y necesidades de cada uno de los usuarios, por lo que aun llegan a considerar un procesamiento lento y burócrata. Asimismo, el inconveniente es que cada institución del sector público no ha creado un buen margen organizativo que se puedan poner en

marcha a tiempo, y aunque los hay, no se llegan a aplicar bien y no generan un mayor enfoque en la sociedad interna y externa (Valencia, 2018).

La entidad de Educación de Lima Metropolitana, está ubicada en el distrito de la victoria, actualmente presenta un modelo organizado y estructurado en la gestión de documentos, por lo que el procesamiento documental se realiza de forma manual y virtual ingresando los registros de presentaciones de la institución, oficios, informes, notas, etc. Asimismo, en la cual hay una cierta demora de atención a los expedientes que llegan de las diversas oficinas, a su vez, los especialistas brindan un atención tardía a los expedientes, lo cual identificaría una problemática en la gestión documental, teniendo una baja atención a la documentación, ya que no se atienden dentro del plazo establecido, es por ellos, que no se remite la información oportuna a nuestros usuarios externos, por lo que tienen cierto descontento, y lo expresan mediante quejas, llamadas disconformes.

Por lo que, se llegado a considerar en el estudio una formulación de preguntas en relación a la problemática, ¿En qué medida se relaciona la Gestión Documental con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?. A sí mismo, se llegó a formular las siguientes problemas específicos en cuanto al estudio de investigación: ¿En qué medida se relaciona la incorporación de documentos y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?, ¿En qué medida se relaciona el registro con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?, ¿ En qué medida se relaciona la clasificación con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?, ¿En qué medida se relaciona el almacenamiento con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?, ¿En qué medida se relaciona el acceso con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?, ¿En qué medida se relaciona la trazabilidad con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?, ¿En qué medida se relaciona la disposición de

documentos con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023?

Por ende, esta investigación desde la justificación *práctica*, fortalecerá a la gestión documentaria en la entidad de educación, aumentando la calidad de servicio al usuario externo e interno. Asimismo, desde el estudio *teórico*, se justifica al querer transmitir conocimientos al área de estudio, a las variables ya mencionadas, contrastándolas con la realidad, para corroborar o refutar con otras teorías halladas. A su vez, desde la justificación *metodológica*, está basado precisamente en la aplicación de un método óptimo en base al planteamiento científico mediante un recojo de información y data con los instrumentos que fueron seleccionados y elaborados por el averiguador y esto servirá de apoyo para garantizar un óptimo desarrollo al estudio y que sea visto para otros investigadores en el futuro, sobre las variables de estudio. En cuanto al estudio *social*, beneficiaria a los usuarios internos y externos, en brindar una atención oportuna.

Prosiguiendo con la indagación se precisó un objetivo principal y sus objetivos específicos, por el cual, se tuvo como objetivo general el Determinar en qué medida se relaciona la Gestión documental y la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, 2023. Siendo los objetivos específicos los siguientes: Establecer en qué medida se relaciona la incorporación de documentos y la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, Así mismo, Determinar en qué medida se relaciona el registro y la Calidad de servicio de los empleados de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, a su vez, Evaluar en qué medida se relaciona la clasificación y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, también, Identificar en qué medida se relaciona almacenamiento y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, Por consiguiente, Establecer en qué medida se relaciona el acceso y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, además, Identificar en qué medida se relaciona la trazabilidad y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria

2023, Finalmente, Establecer en qué medida se relaciona la disposición de documentos y calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

Prosiguiendo con la indagación, se estableció una hipótesis general y sus bases específicas, para garantizar un planteamiento en la investigación más óptima, asimismo, la hipótesis general es: La gestión documental se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad pública de Lima Metropolitana La Victoria 2023. Se establecen las siguientes hipótesis específicas: La incorporación de documentos se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, así mismo, el registro se relaciona significativamente con calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, a su vez, la clasificación se relaciona significativamente con calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, también, el almacenamiento se relaciona significativamente con calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, por consiguiente, el acceso se relaciona significativamente con calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, además, la trazabilidad se relaciona significativamente con calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023, finalmente, la disposición de documentos se relaciona significativamente con calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

II.MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con el estudio, se planteó diversas fuentes de antecedentes internacionales y nacionales que servirán como sustento para la investigación y uso para la discusión, a la vez se agregan teorías para un mayor fundamento.

A nivel internacional, el investigador *Khronusova et al* (2019) en su artículo científico sobre la gestión de documentos electrónicos en la educación Rusa, evaluando su calidad, la investigación en su base metodológica fue de tipo básica y teniendo como diseño de indagación al ser no experimental y se aplicó un cuestionario, llegó a tener un total de 50 integrantes que sirvieron al final como muestra para el estudio, por ultimo llegó a obtener como resultado un valor $p = 0.230$ y teniendo un valor de significancia de $0.003 <$ llegando a la conclusión que cada documento puede llegar a ayudar y optimizar el control de la calidad educativa con la ayuda de la exclusión de cualquier o la gran mayoría de acciones del desarrollo del control y corrupción, y la calidad de la evaluación de los trabajos de los alumnos. Además, este sistema puede mejorar a estandarizar las bases del proceso de evaluación y educativo.

Por otro lado, se tiene a *Pereda* (2021) en su artículo científico sobre el sistema de gestión de la calidad y su influencia en la gestión por procesos administrativos públicos, asimismo, la investigación en su base metodológica fue de tipo básica y teniendo como diseño de indagación al ser no experimental y se aplicó un cuestionario, llego a tener un total de 74 colaboradores como muestra para el estudio, de igual forma se obtuvo una correlación de $p=0.341$ y una significancia de 0.002, llegándose a concluir, que puede ser implementado mediante diferentes modelos; ya que, esto abordo uno de sus principios como la Sistemas de gestión de la calidad - Norma Internacional ISO 9001.

Conde (2018) en su artículo científico tuvo como objetivo principal, implementar sistemas de gestión de documentos para respaldar los sistemas de gestión de calidad en el 2008, asimismo, la metodología presente del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue de tipo básico, no experimental, tuvo un total de 28 colaborares a quienes se aplicó un cuestionario, se llegó a alcanzar como resultado que existe una significancia bilateral de 0.000, por lo que llego, a concluir que la evaluación del sistema de Gestión de Documentos

existente en la organización; es la identificación de estrategias documentales; el diseño del Sistema de Gestión Documental; su implantación, y finalmente la definición del plan de mejora para garantizar el cumplimiento de los requisitos inicialmente detectados.

Pham (2022) en su artículo científico tuvo como principal objetivo Establecer la Calidad de OCR mejorará el sistema inteligente de gestión de documentos escaneados, asimismo, la metodología de la investigación fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue un diseño no experimental y siendo de corte transversal y se aplicó un cuestionario, la investigación estuvo constituido por empleados, siendo un total de 60. Asimismo, se llegó a obtener un resultado la precisión de las palabras que puede aumentar un 23% en documentos con estructuras complejas y a la vez, un resultado de coeficiente de $p = 0.128$ y significancia de 0.00, por último, se llegó a concluir, que la calidad del texto de salida permite construir un sistema para almacenar y buscar documentos de manera eficiente.

Moreno (2018), en su artículo científico cuyo objetivo principal fue identificar la integración y trabajo colaborativo que existía entre dos áreas, gestión información en una IES, Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Documental, asimismo, la metodología presente del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que tuvo un enfoque cualitativo, siendo un total de 134 en su población, aplicándose un cuestionario de recopilación de información como la entrevista analizándose los resultados obtenidos y formulándose planes de acciones para ser implementado de forma exitosa y llegando a la deducción final que se identificó la integración y trabajo colaborativo entre las áreas investigadas.

Por consiguiente, a nivel nacional, para *Becerra (2022)* en su tesis de investigación sobre la gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en Tumbes, 2021, tuvo como base principal en llegar a determinar la relación entre ambas variables, asimismo, la metodología presente del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal, cuantitativo, aplicándose un cuestionario. La muestra fueron 93 colaboradores, tuvo como resultados un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0,659, llegó a concluir que existió una relación entre las dos bases de las variables y aceptando las hipótesis alterna del estudio.

Asimismo, *Castillo y Bernal (2021)*, en su tesis de investigación tuvo como objetivo poder identificar si la gestión documental tuvo una relación significativa con la calidad de servicio en una entidad pública de Lima metropolitana 2021, planteándose una variedad de métodos que fueron planteados en el estudio, asimismo, la metodología presente de estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue tipo aplicada, su método del estudio fue un enfoque cuantitativo, teniendo en consideración un nivel descriptivo correlacional y por último, fue el estudio de diseño no experimental y se aplicó un cuestionario, así mismo, la investigación estuvo conformado de un total de 26 trabajadores que fueron tomados en consideración para la recolección de datos, de igual forma, al recolectar la información se llegaron a obtener resultados estadísticos, los cuales detallaron que existió una correlación positiva moderada y obteniendo un coeficiente de $Rho = 0,665$, entre ambas variables indagadas, llegando a finalizar que obtuvieron una significancia de 0,002, llegando a la conclusión que si se aceptó la hipótesis del estudio, dando por concluido que existió relación entre las variables.

Por otro lado, se tiene el estudio de *Garay (2022)*, en su tesis de maestría, tuvo como principal base de objetividad en identificar si la gestión documental tiene relación entre la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022, asimismo, la metodología presente del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue un tipo aplicado y su enfoque fue determinante al ser cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y correlaciona y se aplicó un cuestionario. La muestra del estudio fue 30 colaboradores del sector público en el lugar indagado. Tuvo como resultados una correlación de Rho de Spearman $=0.615$, indicando que existió una relación significativa positiva media entre ambas variables, asimismo, se llegó a la conclusión que se aceptó la hipótesis alterna.

Asimismo, esta *Pinto (2022)* tuvo como tesis de maestría su principal objetivo fue determinar si hay relación entre la gestión documental y la calidad del servicio administrativo en el IESP "Simón Bolívar", asimismo, la metodología presente del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue un método cuantitativo, básico, no experimental, estadística descriptiva, se tuvo una muestra de 109 trabajadores, a quienes se les aplico el cuestionario. Se llegó a obtener una correlación del Rho de Spearman de 0.718 y una significancia bilateral

de 0.00. Por último, la indagación llegó a concluir que existió una relación entre ambas variables.

Carrasco (2021), tiene como tesis de maestría el principal objetivo en poder determinar la relación de gestión documental y la administración pública, asimismo, la metodología presente del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue un enfoque cuantitativo, no experimental y se aplicó un cuestionario, su muestra fue no probabilística, se aplicó a los 135 trabajadores del área de archivo central un cuestionario virtual, el cual tuvo como resultado de correlación de 0.752, y una significancia bilateral de 0.00, y se concluyó que, si la administración documental es eficiente, la administración de archivos será igual.

En la investigación de *Vásquez (2017)*, tiene como tesis de maestría titulada sobre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016, tuvo como objetivo, describir ambas variables de estudio, asimismo, el método empleado del estudio fue determinante, por lo que, se llegó a visualizar que fue un diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 100 colaboradores, aplicándose el muestreo por conveniencia, aplicó un cuestionario, cuyo resultado fue que fue moderada positiva de $r: 0,384$. El autor concluyó que existe relación moderada en ambas variables, por lo que sugirió que exista mayor capacitación, y que se incluyan en el plan anual en beneficio a los trabajadores.

Prosiguiendo con la indagación, se analizará la variable gestión documental, según *Prada (2021)* alude que las organizaciones se consideran como un conjunto de servicios que permiten la coordinación, por lo que, las prácticas adoptadas para garantizar la producción, el almacenamiento y el uso adecuado de los archivos y estas son evaluadas por un procesamiento de informes y documentos.

Asimismo, la investigación del estudio gestión documental, se precisó mediante dimensiones para precisar y determinar el estudio, los cuales son:

Por otro lado, se precisó la primera dimensión *incorporación de documentos*: es una forma de agregar diferentes documentos sobre el mismo tema, si son similares o relacionados (*Paz & Hernández, 2017*).

En segundo lugar, está la dimensión *registro*, lo cual, es un factor esencial por que incluye el documento en sí y la identificación que al ingresar al sistema se

toman los documentos legales y administrativos, los cuales se explican detalladamente con la entrada, salida y parte de los documentos en el proceso administrativo (Ortiz & Núñez, 2016).

Por otro lado, está la tercera dimensión, *clasificación*, lo cual, es el proceso de archivos y documentos por medio del cual se llegan a identificar y adjuntar documentación de acuerdo a su origen y en base a la estructura durante todo su proceso administrativo (Molano, 2017).

Asimismo, está la cuarta dimensión, *almacenamiento*, por lo cual, como medio de conservación de registros, se llega a asegurar su autenticidad y poder conservar su integridad y disponibilidad durante su vida, en forma física o visible y suficiente para evitar su robo, daño o cualquier pérdida de documentos (Rivera, 2018). A su vez, la quinta dimensión *acceso*, que es el derecho a solicitar información prestigiosa, veraz, adecuada y necesaria en toda entidad (Villar, 2021).

Por otro lado, está la dimensión trazabilidad; lo cual, es una herramienta que permite lograr excelentes resultados y permite mejorar el proceso de control de un producto con la mínima cantidad de fallas en su proceso de producción (Leonardo, 2017). Por otro lado, la trazabilidad llega a ser proporcionada como una herramienta entre los datos e informes en cada una de las etapas de procesos del intercambio que componen (Rincón, et. al., 2017).

Por último, está la dimensión *disposición de documentos*., llega a hacer todo el conjunto de mecanismos y criterios establecidos que regulan eficaz y eficientemente el flujo de documentos a un tiempo determinada en su proceso establecido por la institución (Ramírez, 2016).

Por otro lado, la gestión documental está dirigida a los beneficiarios que lo usan para tramites de gestión (Alhomdy, 2021), asimismo, se tiene como prioridad que las compañías han conducido largos volúmenes de documentos e información (Hu, 2020). De igual forma, se llega a precisar que cada proceso documentario llega a englobar las diversas labores que se pretendan llevar a cabo en la empresa. (Knight, 2020). Por lo que, destaca la digitalización en las organizaciones que expresan un mayor entendimiento por el cuidado del ambiente ya que se busca fomentar el ahorro y optimizar el uso eficiente de los recursos (Juárez y Tobón, 2018).

Por otro lado, en la literatura de la gestión documental se ha considerado la teoría sobre la administración documental, esta teoría clásica de administración, que parte de un enfoque universal de la empresa, iniciándose la concepción estructural de la empresa, contrariamente a la visión de análisis. (Cueva, 2019).

El desarrollo de la Gestión Documental y Archivística contemporánea la constitución aprobada democráticamente moderniza el sistema nacional de gestión de documentos y archivos, por lo que, se brinda a los ciudadanos información veraz, objetiva y oportuna, y obliga a las instituciones y organismos estatales a proteger el patrimonio cultural e histórico del país, es aceptable (Cerna et al, 2022).

La gestión documental es reconocida como un proceso por excelencia para garantizar exclusivamente la calidad de todos los archivos y documentos. Esto se demuestra con los principios de las normas ISO15489-1 e ISO 30300, dado los beneficios que trae a las entidades o empresas, ya que, existe un interés creciente por el análisis de la gestión de registros en el contexto de la gestión de la información (Haitham et al, 2019).

La gestión documental desempeña un papel importante para la gestión de la información en las entidades, ya que permite la calidad de los factores de información necesarios para el funcionamiento de todos los elementos de gobierno de la información; es decir, ser veraz, ser confiable, auténtico, íntegro y accesible (Haryanti & Winarno, 2020). Asimismo, el manejo de documentos está basado en evidencias, y esto evita el manejo de información falsa y manipulada, permitiendo la toma de decisiones transparentes y responsables en la rendición de cuentas a los grupos de interés (Heredia, 2016).

La propia Norma ISO 15489-1 dichas entidades deberán establecer programas de gestión documental, según se especifica en sus incisos, donde se evalúen e identifiquen las diversas oportunidades para optimizar la eficiencia y la eficacia, o calidad de los procesos, decisiones y operaciones (Hesham et al, 2017)

Al respecto, con la gestión documental, se conoce que el Decreto Ley No. 3 regula la responsabilidad de los titulares de las instituciones de velar por la integridad y seguridad de los documentos bajo su jurisdicción; asimismo, la importancia de todo ello, rige a un incumplimiento de estas normas suscita la aplicación administrativa en diferentes medidas (Heike, 2020).

En diferentes entidades la gestión documental, es imprescindible, apoya a todos los documentos en papel, por que, el sistema no solo almacena los archivos escaneados, sino que los consolida. (Holger, 2021).

Un sistema de gestión documental tiene como importancia diferentes aspectos, los cuales: en primer lugar, es llegar a poder evitar la pérdida de documentos, que se encuentran resguardados en un servidor principal de archivos; además, se pierde tiempo de muchas personas, que tienen que recuperar documentos de diferentes lugares. Por tanto, el acceso a la información debe ser de forma segura y estructurada, pudiendo realizar los accesos a la data y documentos dentro del sistema documental; Sin embargo, se controlan los cambios y enmiendas al documento y las entradas proyectadas en el documento; el tiempo de los empleados se ahorra al automatizar y simplificar la documentación organizacional y las tareas de gestión de procesos; Y encuentre la documentación inmediatamente; y por último, el dinero es ahorrado al no usar tanto papel (Ledesma, 2022).

Analizamos la variable de *Calidad de Servicio*, según Fernández (2015) alude que la calidad de los servicios es un concepto de diferentes ofertas de servicios en el mercado, las organizaciones han aceptado la necesidad de ser competitivas, de igual forma, el nivel de satisfacción que los usuarios quieren producir es un atributo que opta por brindar un servicio que satisfaga las expectativas y requerimientos del usuario. Asimismo, la calidad de los servicios públicos se desconoce, se prueba al recibirlos, asociado con la cortesía, la atención, la oportunidad, la amabilidad, el conocimiento, la habilidad constante, la precisión y la velocidad. Se basan en la calidad que brindan a los empleados en la entidad públicas”.

Prosiguiendo con la investigación, están las siguientes dimensiones: En primer lugar, están los elementos tangibles, que son todos los elementos físicos visibles, ya que, esto conlleva que cada espacio físico es importante como cada tipo de instrumentos y equipos, personal colaborativo y materiales informáticos que pueden ser percibidos por el personal que llega de afuera de la institución (Burgos & Morocho, 2020).

Por otro lado, está la dimensión segunda, lo cual, es *capacidad de respuesta* como factor esencial de apreciar el compromiso de tiempo establecido

con un enfoque de servicio inmediato (Acosta et. al., 2021). La tercera dimensión, es *la fiabilidad*, es apearse a los procesos documentales y ofertas establecidos por la entidad para la resolución efectiva de las incidencias y la prestación de los servicios prestados (Carrera et. al., 2021)

Por otra parte, está la cuarta dimensión, *seguridad*, alude que es cuando el usuario sienta que se ha garantizado la seguridad en adquirir el servicio en las proposiciones brindadas considerada un valor intangible (Hernández, et. al., 2017). De igual manera, es el derecho que las personas deben tener paz y una gran estabilidad para llegar alcanzar los derechos prioritarios en cualquier actividad con total seguridad (Fernández, 2021).

Por último, está la *empatía*, desde los conceptos de servicio al cliente hasta la comprensión de sus necesidades y la búsqueda de formas de satisfacerlas y ponerse en el papel del usuario (Arenas & Jaramillo, 2017), asimismo, la empatía, es relevante como servicio al cliente basado en la amabilidad, respeto y compromiso con el usuario, disposición para resolver inconvenientes y poder escuchar a cada uno de los usuarios (Hernández, et. al., 2017).

Por otro lado, la atención de calidad, son todas las acciones tomadas por las organizaciones para optimizar y perfeccionar los servicios prestados a los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas (Hernández et al, 2017). Así mismo, a medida que incrementa la demanda de los usuarios incrementa la importancia de sus expectativas, del servicio de calidad se ha convertido en una manera fundamental y clave para mejorar la competitividad y utilidad de las organizaciones. (Font y Ruis, 2017)

La calidad de atención es un criterio fundamental del ciudadano en base a la asistencia de una función y de la manera cómo del mismo en sus necesidades (Mercado, 2016). Asimismo, se refiere al logro de metas que conducen al éxito y la ganancia y al logro de buenos resultados, con un enfoque más integral, enfatizando el buen uso de las personas, es decir, la gestión como visión y las necesidades de los ciudadanos, para tener éxito, utilizando los servicios proporcionados en los datos (Gaviria y Delgado, 2020).

La atención en términos de obtener un resultado satisfactorio con el usuario y una probabilidad del resultado deseado (Tejeda et al, 2016); por otro lado, la calidad de atención es una parte importante poder encontrar una organización y

tiene buenos resultados con el apoyo del gobierno y en un tiempo determinado, dependiendo de la idea principal de quienes encuentran el trabajo (Triana et al, 2018); asimismo, la calidad ayuda a reducir la cantidad de servicios que brinda la organización, considerando que estos deben cumplir con los lineamientos y estándares para poder brindar los bienes o servicios indicados (Vera y Ramon, 2021).

La calidad de atención se consideran medidas destinadas a promover y mejorar los estándares de atención (Soria y Diaz, 2020). Asimismo, se menciona que la calidad de atención es brindar toda la información que se requiera, lo que significa la apariencia de los servicios y bienes de la entidad llegando a usar los métodos que se siguen para explicar la gestión, los cambios precisan la estabilidad de los usuarios que se sientan satisfechos con los servicios que ya han recibido; por otro lado, las organizaciones necesitan crear un trabajo lo más diverso y especializado posible, teniendo un grupo de trabajo que pueda tomar decisiones (Sánchez, 2018). La calidad de atención es algo muy estudiado por investigadores y diversas organizaciones que quieren mejorar la satisfacción de sus usuarios cuando se encuentran con empleados (Rodríguez, 2017).

Por otro lado, se determinó que la calidad de servicio, maneja una teoría de la calidad total, lo cual fueron propuestos por Joseph Duran y Edwards Deming, que trata de una filosofía de empresa que propone la continua mejoría de la empresa, a fin de que ofrezca constantes mejorías en servicios y bienes. Teniendo en las últimas décadas, gran importancia en esta corriente. (López, 2015).

La calidad es una filosofía, una forma de hacer las cosas y se ha convertido en una obsesión colectiva en el mundo desarrollado altamente complejo, multifacético y dinámico. De igual forma, este fenómeno afecta a todos los sectores de la sociedad, desde la agricultura a los servicios, pasando por la industria y sin olvidar los informativos documentales (Terán et al, 2021).

Por otro lado, el origen del término calidad es determinante ya que ahora es respetar para darle una categoría científica, justifica su ambigüedad y polisemia (Pincay & Parra, 2020). Asimismo, pueden surgir diferentes significados del concepto, algunos globales y específicos y otros, por el contrario, son parciales y complementarios del momento actual (Pérez, 2017).

Para el establecimiento de Sistemas de Calidad, están obligadas a adoptar la versión nacional pertinente de las reglamentaciones internacionales pertinentes considerando las normas ISO 9000-9004 de la calidad y su sistema (Monroy & Urcádiz, 2019).

Los Sistemas de Información Científica, como generador de actividad intelectual que organiza, organiza, expande y administra una organización, para satisfacer las necesidades de información científica de un grupo particular, seleccionado para participar activamente en el cambio evolutivo de la sociedad mediante la evaluación de su desempeño, la identificación de defectos y el establecimiento de programas de calidad, necesitan realizar cambios organizacionales que incluyen cambios en las estructuras administrativas, cambios de imagen, desarrollo de nuevos servicios y sobre todo, el compromiso del factor humano para satisfacer las necesidades de sus clientes e usuarios, la verdadera razón (Mero et al, 2021).

Entendemos por Sistema de Información Científica cualquier lugar de actividad intelectual que recolecta, administra y difunde un universo de datos para satisfacer las necesidades de información de una comunidad en particular. Estos sistemas conforman una organización, y como tal deben tener una misión y un propósito claramente definidos, un plan de acción estratégico y un organigrama de tareas y actividades (Hernangómez, 2016).

En el caso de servicios de información para aquellos cuyos índices de eficiencia y eficacia son muy bajos, siendo estos paradigmas muy insuficientes para una gestión de calidad total, ya que la reingeniería es una palabra desafortunada, al menos en nuestro lenguaje, por haberse originado en el horizonte científico, cuyo significado, lleva al mundo industrial. (Gutiérrez et al, 2018).

El factor humano llega a imponer tal función motriz que su peso no se compara con todo el sistema de calidad, ya que, al gestionar el proceso social del servicio sea considerado la interacción humana como el elemento sustancial de la calidad de servicio, el mismo que desarrolla las habilidades y actitudes del trabajador, promoviendo una cultura de calidad, el cual crea un entorno favorable para el desarrollo. (García, 2016).

III.METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

El tipo de investigación es aplicada, ya que, se realiza desde la perspectiva científica de los conocimientos, métodos y todos los medios científicos y teóricos requeridos, que buscan satisfacer los requerimientos planteados en un estudio (Concytec, 2018)

Diseño de estudio: No experimental

El diseño de indagación del estudio presente es no experimental, según Arias & Convinos, (2021) alude que las variables indagadas no mostraran ningún cambio ante un desarrollo de su naturaleza frente a los resultados de un estudio.

La investigación se precisó que es no experimental, y no llegó a existir ninguna manipulación entre la [primera variable gestión documental y la segunda variable calidad de servicio de los colaboradores.

Asimismo, la averiguación es de corte transversal, por lo que se llegó a usar los métodos o técnicas aplicables en un momento predeterminado (Rodríguez y Meniverso, 2018).

De acuerdo a los autores, esto incluye cualquier variable que se analice cuidadosamente para su validación durante la fase de planificación. Según este estudio, se llegó a recopilar datos sobre estas dos variables en el lugar indagado.

Por otro lado, el enfoque planteado es cuantitativo, ya que puede ser medida de forma matemática, ya sea por una variedad considerar en la edad, talla o peso, ya que es lo esencial en esta búsqueda.

Por otro lado, la investigación es Descriptiva:

Según Cabezas, et ál. (2018), alude que la investigación llega hacer muy predeterminada en la descripción prevista en una averiguación de acontecimientos teniendo como base a los hechos y realidades concretas, a través de los resultados finales.

Asimismo, es Correlacional, ya que según Ñaupán et al., (2018), indico que por medio de la variable se fija una relación entre ambas, lo que permite calcular si hay un vínculo entre cada variable. Según el autor, se determinará qué relación tienen entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

La variable es la evidencia en primera parte de variaciones observables y de medir las diversas alteraciones científicas (Carbajal et al., 2019). Según lo citado se precisa dos variables cuantitativas, llegando a tener como principal base la primera variable gestión documental y la segunda variable calidad de servicio de los colaboradores.

De igual forma, definición operacional, está prevista mediante la medición de las variables, teniendo como consideración la repartición de planteamientos basándose en las dimensiones e indicadores para ser medidos (Díaz y Calzadilla, 2019).

Definición conceptual: Gestión Documental

Según Prada (2020), señaló que las organizaciones son un conjunto de servicios que permiten la coordinación, por lo que, las prácticas adoptadas para garantizar la producción, el almacenamiento y el uso adecuado de los archivos son registros por la institución y estas son evaluadas por un procesamiento de informes y documentos.

Definición operacional

En las definiciones operacional, se presentó en el estudio, preferentemente en un orden determinado, teniendo en cuenta los primeros estudios relacionados con el manejo de documentos, donde se presentarán de forma precisa y sistemática (Ver anexo N.º 1). Asimismo, para el estudio se precisó la primera variable gestión documental con las siguientes dimensiones: primero está la incorporación de documentos, segundo está el registro, tercero la clasificación, cuarto el almacenamiento, quinto en acceso, sexto la trazabilidad y por último la disposición de documentos.

Escala de medición

La investigación tiene como base de fundamento para el instrumento de recopilación de datos la escala de tipo Likert siendo de manera ordinal con 5 escala de medición: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Definición conceptual: Calidad de servicio

Según Fernández (2015), señaló que la calidad de los servicios es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el

mercado un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios a quienes se brinda el servicio. Asimismo, la calidad de los servicios públicos se desconoce, se prueba al recibirlos, se asocia con la cortesía, la atención, la oportunidad, la amabilidad, el conocimiento, la habilidad constante, la precisión y la velocidad. Se basan en la calidad que brindan a los empleados en la entidad públicas.

Definición operacional

En las definiciones operacional, se presentó en el estudio, preferentemente en un orden determinado, teniendo en cuenta los primeros estudios relacionados con el manejo de documentos, donde se presentarán de forma precisa y sistemática (Ver anexo N.º 1). Asimismo, para el estudio se precisó la calidad de servicio con las siguientes dimensiones: primero está los elementos tangibles, segundo esta la capacidad de respuesta, tercero esta la fiabilidad, cuarto esta la seguridad y por último esta la empatía.

Escala de medición

La investigación tiene como base de fundamento para el instrumento de recopilación de datos la escala de tipo Likert siendo de manera ordinal con 5 escala de medición: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población es determinante en un estudio y consiste en precisar varios grupos de todos los casos que están conectados, siendo a veces pocos ya veces desconocido el número de casos que están conectadas en todas las personas (Carrasco, 2019). Asimismo, la población para la investigación, fue de 490 colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

Unidad de análisis:

Colaboradores de la entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023

Criterios de inclusión

Se llegó a considerar a los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023 en los 6 meses últimos.

Criterios de exclusión

Se logró excluir a trabajadores del mismo establecimiento, personas que no están en la misma área, y los que no desearían participar en el estudio.

Muestra

En el presente estudio, se escogió de forma aleatoria a 70 trabajadores, siendo el personal administrativo de la entidad de educación de Lima Metropolitana.

Por otro lado, se define como muestra, una pequeña porción de la población, los cuales tiene para la investigación, características necesarias, siendo suficiente para que no haya confusión alguna. (Ñaupán, et al., 2018).

Muestreo

Se usó para el estudio, el método el probabilístico aleatorio simple debido a que se consideró directamente el tamaño de la muestra.

Los investigadores definen que el muestreo es un instrumento de la investigación cuyo objetivo es determinar, una parte de la población a estudiar. (Hernández & Carpio, 2019). A su vez se consideró para el desarrollo de la investigación, 70 colaboradores de la entidad de educación de Lima Metropolitana que fueron encuestados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La encuesta.

La presente tesis usó técnica de la encuesta, y al determinar la fluencia en recopilar la información por ese medio, se incluirá un grupo de personas en función del concepto de ejecución final de las variables de búsqueda (Ñaupán, et al., 2018). La técnica realizada en la investigación es una encuesta, estuvo definida por una serie de preguntas divididas en los elementos de ambas variables respectivamente.

Instrumentos: El cuestionario.

En la indagación, el cuestionario utilizado como base para la recopilación de datos, que se prepara de manera consistente, clara y concisa, siendo una medida de satisfacción que deben adoptar los encuestados para indicar, si está de acuerdo o desacuerdo con las preguntas formuladas. (López & Fachelli, 2016).

Este método analítico será determinante para la investigación tomando en cuenta la escala de Likert para las respuestas de los cuestionarios a aplicar. Asimismo, para la investigación se tomó en cuenta a Pinto (2022) con el tema de gestión documental y calidad del servicio administrativo, Callao 2022.

Validez

La validez es un factor esencial para todo estudio y verifica su precisión por un experto en el tema y en el cambio deseado (Arispe et al, 2020). La validez fue tomada por autores que son expertos y ya considerada para ser aplicadas.

Tabla 1.
Validadores del instrumento de medición

Numeración	Validadores	Especialistas
Primer validador	Dávalos Suarez, Alfredo López	Maestría en Gestión Publica
Segundo validador	Vigo Catter, Eduardo Martin	Maestría en Ciencias Empresariales
Tercero validador	Flores Berrocal, Harold Jason	Maestría en Gestión Publica

Nota. Expertos validadores sobre la investigación

Interpretación: Según Tabla 1, se señala al juicio de expertos

Confiabilidad

Según los autores Castañeda et al. (2018), indico que para precisar la fiabilidad del cuestionario como base del instrumento se basa al Alfa de Cronbach que viene a pensar que se quiere encontrar una correlación entre las variables.

Lo obtenido en la encuesta se trasladará a una plataforma de datos en el Excel; para posteriormente hacer el tratamiento estadístico en SPSS versión 25.0 y su respectivo análisis. Se aplicó la prueba del Alpha de Crombach para la fiabilidad de las interrogaciones consideradas en el instrumento en cada pregunta.

Tabla 2
Rango de fiabilidad

Escala determinada en valores para la confiabilidad	
1	Nunca
2	Muy raro
3	Algunas veces
4	A menudo
5	Muy buena

Nota. Considerado del libro Metodología de la investigación. Hernández y Mendoza, (2018).

Interpretación: Según Tabla 2, se visualiza el rango de fiabilidad, que se determinó para el cuestionario

Tabla 3
Resultado del Alfa de Crombach de las variables

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N° de elementos
,946	70

Nota. Elaboración propia según SPSS 25.

Interpretación: Según Tabla 3, la investigación, se llegó a corroborar que tuvo una confiabilidad alta entra ambas variables de 0.946, y teniendo una considerable confiabilidad muy buena para la investigación.

3.5 Procedimientos

Para este estudio se investigará y se empezará a recolectar información y datos respectivamente, ya que se diseñarán dos herramientas diferentes, las cuales fueron ya plasmados los cuestionarios ya validados, y lograron la confiabilidad esperada. Por lo tanto, el cuestionario se realizó de forma *virtual*, luego se usará la hoja de cálculo Excel y siendo procesador por el programa SPSSversion25 que analizo los resultados del estudio, llegando a considerar niveles y rangos a la base de datos. Entre ellos, se analizarán los resultados finales que fueron recogidos a través de la encuesta, teniendo en cuenta la corrección, ampliación y cobertura de la base de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Para la indagación, la averiguación es descriptiva, Según Palomino et al (2017) alude que muestran y resumen datos de información de un conjunto de datos que servirán para hallar gráficos y distribución de resultados.

Asimismo, para la investigación, se detalla la estadística inferencial, según Rincón (2019), alude que es una ciencia que su principal función es de recolectar y analizar datos para obtener ciertas aceptaciones a partir de ellos. Según el autor, la investigación será un análisis inferencial; lo cual que a partir del contraste de hipótesis determinará la correlación de ambas partes indagadas.

3.7 Aspectos éticos.

Este estudio se precisa ser de orden público y ser evaluado por especialistas, considerando también ser evaluado por expertos y pasarlos por el programa de similitud del Software Turnitin llegando a obtener un resultado favorable para ser publicado y teniendo la originalidad de los autores precisando los aspectos éticos que son: la autonomía: considerando en todos los colaboradores y personal administrativo que llegaron a participar a través del cuestionario.

Beneficencia. La institución, y el centro educativo será la beneficiada de manera directa a través de sus recomendaciones y conclusiones que se derivan del estudio.

Cuidado del medio ambiente y bioseguridad: El estudio no se llegaron a usar en ningún momento algún material que sea nocivo, Justicia. Se establece que no se llegó a excluir a los colaboradores por su religión o social, Libertad. Este estudio se llegó a realizar de forma libre, sin ninguna ayuda externa económica, religioso o político.

IV.RESULTADOS

Tabla 4
Variable de gestión documental por niveles.

		Gestión documental			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	8,6	8,6	8,6
	Media	31	44,3	44,3	52,9
	Alta	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana

Interpretación: Según la tabla 4 visualizada, se refleja que, el 44.3% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibos que la gestión documental de la entidad es media, lo que contrasta con el 47.1% que indica que percibe una alta gestión documental. Sin embargo, teniendo consideración estos resultados, se determinó que existen aspectos en la gestión documental, que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que la gestión documental es media.

Tabla 5
Dimensión de incorporación de documentos por niveles

		Incorporación de documentos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	10,0	10,0	10,0
	Media	30	42,9	42,9	52,9
	Alta	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 5 visualizada, se refleja que, el 42.9% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibos que la incorporación de documentos de la entidad es media, lo que contrasta con el 47.1% que indica que percibe una alta incorporación de documentos. Sin embargo, teniendo consideración a los resultados, se llegó a determinar, que existen aspectos en la incorporación de documentos que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que la incorporación de documentos es media.

Tabla 6
Dimensión registró por niveles.

		Registro			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	14,3	14,3	14,3
	Media	24	34,3	34,3	48,6
	Alta	36	51,4	51,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 6 visualizada, se refleja que, el 34.3% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibidos que el registro de la entidad es medio, lo que contrasta con el 51.4% que indica que percibe un alta el registro. Sin embargo, teniendo consideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en el registro que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que el registro es media.

Tabla 7
Dimensión clasificación por niveles.

		Clasificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	15	21,4	21,4	21,4
	Media	21	30,0	30,0	51,4
	Alta	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 7 visualizada, se refleja que, el 30.00% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibidos que la clasificación de la entidad es media, lo que contrasta con el 48.6% que indica que percibe una alta clasificación. Sin embargo, teniendo con sideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en la clasificación que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que la clasificación es media.

Tabla 8
Dimensión almacenamiento por niveles.

		Almacenamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	32,9	32,9	32,9
	Media	15	21,4	21,4	54,3
	Alta	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 8 visualizada, se refleja que, el 21.4% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a percibir que

el almacenamiento de la entidad es medio, lo que contrasta con el 45.7% que indica que percibe un alto almacenamiento. Sin embargo, teniendo consideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en el almacenamiento que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que el almacenamiento es media.

Tabla 9
Dimensión acceso por niveles.

		Acceso			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	28,6	28,6	28,6
	Media	15	21,4	21,4	50,0
	Alta	35	50,0	50,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 9 visualizada, se refleja que, el 21.4% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibos que el acceso de la entidad es medio, lo que contrasta con el 50.00% que indica que percibe en un alta el acceso. Sin embargo, teniendo con sideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en el acceso que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que el acceso es media.

Tabla 10
Dimensión Trazabilidad por niveles.

		Trazabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	14,3	14,3	14,3
	Media	22	31,4	31,4	45,7
	Alta	38	54,3	54,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 10 visualizada, se refleja que, el 31.4% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibos que la trazabilidad de la entidad es media, lo que contrasta con el 54.3% que indica que percibe un alta la trazabilidad. Sin embargo, teniendo con sideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en la trazabilidad que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que la trazabilidad es media.

Tabla 11
Dimensión disposición de documentos por niveles.

		Disposición de documentos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	18,6	18,6	18,6
	Media	24	34,3	34,3	52,9
	Alta	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 11 visualizada, se refleja que, el 34.3% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibidos que la disposición de documentos de la entidad es media, lo que contrasta con el 47.1% que indica que percibe un alta la disposición de documentos. Sin embargo, teniendo con sideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en la disposición de documentos que los colaboradores no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que la disposición de documentos es medio.

Tabla 12
Variable Calidad de servicio por niveles.

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	16	22,9	22,9	22,9
	Media	30	42,9	42,9	65,7
	Alta	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de cuestionarios a 70 colaboradores de una entidad de educación de Lima Metropolitana.

Interpretación: Según la tabla 12 visualizada, se refleja que, el 42.9% de los colaboradores que fueron encuestados en la investigación, llegaron a ser percibe que la calidad de servicio de la entidad es media, lo que contrasta con el 34.3% que indica que percibe un alta la calidad de servicio. Sin embargo, teniendo con sideración estos resultados, se llegó a considerar que existen aspectos en la calidad de servicio que los empleados no aprueban en su totalidad, por lo que la de acuerdo a lo planteado se verifica que la calidad de servicio es medio.

Tabla 13
Cuadro de las variables en proceso de la prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	,171	70	,000
Calidad de servicio	,108	70	,040

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

Interpretación: En la presente tabla 13, se llegó a considerar la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que se tuvo una muestra de 70 colaboradores, cuyos

resultados de significancia es de 0.000 en Gestión documental y de 0.040 para la calidad de servicio. Por lo que, se estableció una prueba no paramétrica, no normal, por lo que, se estará considerando la prueba de Rho de Spearman para la investigación.

Prueba de Hipótesis

Hi = La Gestión Documental está relacionada significativamente con la Calidad de servicio en una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

Ho = La Gestión Documental no está relacionada significativamente con la calidad de servicio en una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

Tabla 14
Prueba de hipótesis en base a su correlación entre ambas variables.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión documental	Coefficiente de estudio por correlación	,310*
		Sig. (bilateral)	,009
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 14 se visualiza tabla, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,310*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,009 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor la gestión documental se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Tabla 15
Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Incorporación de documentos	Coefficiente de estudio por correlación	,216*
		Sig. (bilateral)	,002
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 15 se visualiza tabla, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,216*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,002 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor la incorporación de documentos se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Tabla 16**Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.**

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Registro	Coeficiente de estudio por correlación	,231*
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 16 se visualiza tabla, se visualiza tabla 16, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,231*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,001 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor registro se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Tabla 17**Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.**

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Clasificación	Coeficiente de estudio por correlación	,296*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 17 se visualiza tabla, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,296*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,013 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor clasificación se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Tabla 18**Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable**

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de estudio por correlación	,206*
		Sig. (bilateral)	,006
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 18 se visualiza tabla, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,206*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,006 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor almacenamiento se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Tabla 19**Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.**

			Calidad de servicio
		Coeficiente de estudio por correlación	,208*
Rho de Spearman	Trazabilidad	Sig. (bilateral)	,0013
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 19 se visualiza tabla, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,208*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,0013 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor trazabilidad se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Tabla 20**Prueba de hipótesis en base a su correlación entre dimensión y variable.**

			Calidad de servicio
		Coeficiente de estudio por correlación	,201*
Rho de Spearman	Disposición de documentos	Sig. (bilateral)	,009
		N	70

Nota: Elaboración propia según SPSS 25.

En la tabla 20 se visualiza tabla, como factor de resultado un coeficiente de correlación de 0,201*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,009 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor Disposición de documentos se perciba, mayor será la calidad de servicio.

V.DISCUSION

El propósito de esta tesis fue identificar si la gestión documental tuvo relación entre la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

El resultado del estudio llegó a tener como objetivo principal una correlación fuerte y significativa entre la gestión documental y calidad de servicio de los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023; se visualiza como factor de resultado de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,310*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,009 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la investigación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor la gestión documental se perciba, mayor será la calidad de servicio.

Asimismo, este resultado guarda relación con *Khronusova et al (2019)* en su estudio indagado sobre la implementación de la gestión de documentos electrónicos en la educación Rusa, lo cual, llegó a obtener como principal resultado de correlación de $p = 0.230$ y teniendo un valor de significancia de $0.003 <$ llegando a la conclusión que la automatización de documentos puede ayudar a mejorar el control de la calidad educativa con la ayuda de la exclusión de cualquier o la gran mayoría de acciones de corrupción, así como también lo detalla, a *Pereda (2021)* en su estudio indagado sobre el sistema de gestión de la calidad y su influencia en la gestión por procesos administrativos públicos, de igual forma se obtuvo un coeficiente de correlación de $p = 0.341$ y una significancia de 0.002 , llegando a la conclusión que puede ser implementado mediante diferentes modelos; ya que, se tiene también similitud del autor *Conde (2018)* la indagación tuvo como objetivo principal metodología para implementar sistemas de gestión de documentos para respaldar los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008, se llegó a obtener como resultado que existe una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $0,429$, llegando a la conclusión que la evaluación del sistema de gestión de Documentos existente en la organización; por lo que, la identificación de estrategias documentales, su implantación, y finalmente la definición del plan de mejora para garantizar el cumplimiento de los requisitos

inicialmente detectados. Por último, estos resultados llegaron a tener una relevancia muy buena con el estudio, que cumplen con la teoría de Alhomdy (2021) sobre la gestión documental está dirigido a los beneficiarios que lo usan para tramites de gestión, asimismo, se tiene como prioridad que las compañías han conducido largos volúmenes de documentos e información. De igual manera con la teoría de Mercado (2016), lo cual, llega implicar que la calidad de atención es un criterio fundamental del ciudadano en base a la asistencia de una función y de la manera cómo del mismo en sus necesidades.

Prosiguiendo con la investigación, también se percibió resultados de las dimensiones, ya que, el resultado del objetivo específico primero incorporación de documentos se visualiza como factor de resultado de la hipótesis específica un coeficiente de correlación de 0,216*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,002 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la investigación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor la incorporación de documentos se perciba, mayor será la calidad de servicio, esto fue corroborado por la investigación de *Pham* (2022) tuvo como principal objetivo establecer la Calidad de OCR mejorara el sistema inteligente de gestión de documentos escaneados y a la vez, un resultado de coeficiente de $p = 0.228$ y significancia bilateral de 0.00, por lo que, llegando a concluir, que la calidad del texto de salida permite construir un sistema para almacenar y buscar documentos de manera eficiente, asimismo, esto fue corroborado por la investigación de *Pinto* (2022) en determinar si la incorporación de documentos tiene una relación con la calidad del servicio administrativo en el IESP “Simón Bolívar”, se llegó a obtener una correlación del Rho de Spearman de 0.231 y una significancia bilateral de 0.011. Por último, la indagación llegó a concluir que existió una relación significativa con la dimensión y la variable indagada.

De igual forma, está el resultado del objetivo específico segundo registro se visualiza como factor de resultado de la hipótesis específica, un coeficiente de correlación de 0,231*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,001 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la investigación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor registro se perciba, mayor será la calidad de servicio, esto fue corroborado por la investigación de *Pham* (2022) tuvo como principal objetivo establecer la Calidad de

OCR mejorara el sistema inteligente de registro de documentos escaneados y a la vez, un resultado de coeficiente de $p = 0.291$ y significancia bilateral de 0.00, por último, se llegó a la conclusión que la calidad del texto de salida permite construir un sistema para almacenar y buscar documentos de manera eficiente, asimismo, esto fue corroborado por la investigación de *Pinto* (2022) en determinar si el registro de documentos tiene una relación con la calidad del servicio administrativo en el IESP “Simón Bolívar”, se llegó a obtener una correlación del Rho de Spearman de 0.411 y una significancia bilateral de 0.001. Por último, la indagación llegó a concluir que existió una relación significativa con la dimensión y la variable indagada. De igual manera, coincide con el resultado del autor *Garay* (2022), en su estudio indagado, tuvo como principal base de objetividad en determinar la relación entre la gestión documental y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. Tuvo como resultados una correlación de Rho de Spearman =0.615, indicando que existe una relación significativa positiva media entre ambas variables, asimismo, se llegó a la conclusión que se aceptó la hipótesis alterna y que el registro de archivos es un elemento fundamental en la calidad total del servicio.

Por otro lado, está el resultado del objetivo específico tercero clasificación se visualiza como factor de resultado de la hipótesis específica de correlación de 0,296*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,013 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la averiguación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor clasificación se perciba, mayor será la calidad de servicio, esto fue corroborado por la investigación de *Pinto* (2022) en determinar si la gestión documental tiene una relación con la calidad del servicio administrativo en el IESP “Simón Bolívar”, se llegó a obtener una correlación del Rho de Spearman de 0.318 y una significancia bilateral de 0.00. Por último, la indagación llegó a concluir que existió una relación entre ambas variables. Por último, se corroboró como resultado similar a *Carrasco* (2021), en su investigación tuvo como principal objetivo, determinar la relación de clasificación de archivos y la administración pública, teniendo como resultado un valor de significancia de $=0.000 > 0.05$ y el nivel de correlación 0.752, por esta razón, se concluyó que, la clasificación se relaciona con la administración de archivos en el área de archivo central de una entidad.

Por otro lado, está el resultado del objetivo específico cuarto almacenamiento se visualiza como factor de resultado de la hipótesis específica de correlación de 0,206*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,006 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la investigación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor almacenamiento se perciba, mayor será la calidad de servicio, esto fue corroborado por la investigación de *Pham (2022)* tuvo como principal objetivo establecer la Calidad de OCR mejorara el sistema inteligente de almacenamiento escaneados y a la vez, un resultado de coeficiente de $p = 0.199$ y significancia bilateral de 0.002, por último, llegando a concluir, que la calidad del texto de salida permite construir un sistema para el almacenamiento y buscar documentos de forma efectiva, de igual manera, esto fue corroborado por la investigación de *Pinto (2022)* en determinar si el almacenamiento de documentos tiene una relación con la calidad del servicio administrativo en el IESP “Simón Bolívar”, se llegó a obtener una correlación del Rho de Spearman de 0.239 y una significancia bilateral de 0.007. Por último, la indagación llegó a concluir que existió una relación significativa con la dimensión y la variable indagada. Asimismo, se llegó a verificar como también existe resultados similares, en el caso de *Carrasco (2021)*, en su investigación tuvo como principal específico, determinar la relación de almacenamiento de documentos y la administración pública, teniendo como resultado un valor de significancia de $=0.023 > 0.05$ y el nivel de correlación 0.301, por lo que, se dedujo que, la dimensión almacenamiento de documentos se relaciona con la administración de archivos en el área de archivo central de una entidad.

De igual forma, está el resultado del objetivo específico quinto trazabilidad se visualiza como factor de resultado de la hipótesis específica, un coeficiente de correlación de 0,208*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,0013 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la investigación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor trazabilidad se perciba, mayor será la calidad de servicio, esto fue corroborado por la investigación de *Pham (2022)* tuvo como principal objetivo establecer la Calidad de OCR mejorara la trazabilidad de documentos escaneados y a la vez, un resultado de coeficiente de $p = 0.189$ y significancia bilateral de 0.012, por último, se llegó a la conclusión que la calidad del texto de salida permite

construir un sistema de trazabilidad de manera eficiente. Asimismo, el autor *Garay* (2022), en su estudio indagado, tuvo como principal base de objetividad en determinar la relación entre la trazabilidad y la calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022. Tuvo como resultados una correlación de Rho de Spearman =0.311, indicando que existe una relación significativa positiva media entre dimensión y variable, asimismo, se llegó a la deducción que se aceptó la hipótesis alterna y que la trazabilidad es un elemento fundamental en la calidad total del servicio.

De igual forma, está el resultado del objetivo específico sexto disposición de documentos se visualiza como factor de resultado de la hipótesis específica un coeficiente de correlación de 0,201*, tomado en cuenta por la prueba Rho de Spearman y teniendo una significancia de $0,009 < 0,050$, de manera que, se aceptó la hipótesis planteada en la investigación, teniendo una baja correlación, por lo que, se infiere que a mayor disposición de documentos se perciba, mayor será la calidad de servicio, esto fue corroborado por la investigación de *Khronusova et al* (2019) en su estudio indagado sobre la implementación de una disposición de documentos electrónicos en la educación Rusa, lo cual, llegó a obtener como principal resultado de correlación de $p = 0.321$ y teniendo un valor de significancia de $0.012 < 0,050$, llegando a la conclusión que la disposición de documentos puede ayudar a mejorar el control de la calidad educativa con la ayuda de la exclusión de cualquier o la gran mayoría de acciones de corrupción, así como también lo detalla, a *Pereda* (2021) en su estudio indagado sobre el sistema de disposición de documentos y su influencia en la gestión por procesos administrativos públicos, de igual forma se obtuvo una correlación de $p = 0.231$ y una significancia de 0.063, llegando a la conclusión que puede ser implementado mediante diferentes modelos; ya que, se tiene también similitud del autor *Conde* (2018) la indagación tuvo como objetivo en implementar un sistema de disposición de documentos para respaldar los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008, se llegó a tener como resultado que existe una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,213, llegando a la deducción que la evaluación del sistema de una disposición de documentos existente en la organización; por lo que, la identificación de estrategias documentales, su implantación, y finalmente la definición del plan de mejora para garantizar el cumplimiento de los requisitos inicialmente detectados.

Para finalizar, el estudio considerado en la investigación tuvo como referente cada antecedente propuesto y consta con resultado muy similares y fundamentales para la presente indagación, por lo que, al corroborar cada una de las averiguaciones que tienen resultados entre ambas variables muy similares y se evidencia en cada estudio propuesto en los antecedentes, por lo que se infiere que a mayor gestión documental se perciba, mayor será la calidad de servicio en los trabajadores.

VI.CONCLUSIONES

Primera

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal administrativo entre las variables gestión documental y calidad de servicio, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,310, teniendo una significancia bilateral de 0.000, llegando a la última deducción, en el cual, se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, existiendo una relación entre la gestión documental y calidad de servicio.

Segunda

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal administrativo sobre la incorporación de documentos al personal administrativo, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,216, teniendo una significancia bilateral de 0.002, llegando a la última deducción, que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, que si existe relación entre la incorporación de documentos y calidad de servicio.

Tercera

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal administrativo sobre el registro al personal administrativo, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,231, teniendo una significancia bilateral de 0.001, llegando a la última deducción, que se acepta la hipótesis alterna de la investigación, que si existe relación entre la registro y calidad de servicio.

Cuarta

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal

administrativo sobre la clasificación al personal administrativo, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,296, teniendo una significancia bilateral de 0.013, llegando a la última deducción, que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, que si existe relación entre la clasificación y calidad de servicio.

Quinta

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal administrativo sobre el almacenamiento al personal administrativo, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,206, teniendo una significancia bilateral de 0.006, llegando a la última deducción, que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, que si existe relación entre el almacenamiento y calidad de servicio.

Sexta

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal administrativo sobre la trazabilidad al personal administrativo, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,208, teniendo una significancia bilateral de 0.001, llegando a la última deducción, que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, que si existe relación entre la trazabilidad y calidad de servicio.

Séptima

Según lo indagado en el estudio, se llegó a considerar una deducción prevista en base a los resultado, por lo cual, de haber recopilado información del personal administrativo sobre la disposición de documentos al personal administrativo, se llegó a concluir, que existe una correlación y se identifica que se ha considerado que el valor del coeficiente fue de 0,201, teniendo una significancia bilateral de 0.009, llegando a la última deducción, que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, que si existe relación entre la disposición de documentos y calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere recomendar a los encargados de la institución y del área correspondiente, considerar un procedimiento eficaz y eficiente de gestión documental, en el cual se deba tener en cuenta, nuevos parámetros de flujos y de tiempos que sean responsables en el tratamiento de los documentos, desde que se reciben o ingresan hasta su fin de ciclo considerando mejorar su calidad de servicio.

Segunda

Se recomienda a los encargados de la institución y del área correspondiente en base a la incorporación de documentos, en capacitar su personal para que tenga un control de mayor rapidez en agilizar los documentos que llegan y así mismo seleccionar los diferentes documentos sobre el mismo tema, para así llevar un control del registro y optimizar su calidad de servicio.

Tercera

Se recomienda a los encargados de la institución y del área correspondiente en base a registro en tener personal capacitado, ya que es un factor esencial que incluye los documentos en sí y la identificación al momento de ingresar al sistema y este todo sistemáticamente ordenado los documentos administrativos y legales, los cuales se puedan explicar detalladamente con la entrada, salida y parte de los documentos en el proceso administrativo, a fin de perfeccionar la calidad de servicio.

Cuarta

Se recomienda a los encargados de la institución y del área pertinente, en base a la clasificación, ser más prudentes y responsables, ya que los procesos de documentación, es con el cual se va a identificar y adjuntar la documentación en todo el proceso administrativo, a fin de mejorar la calidad de servicio.

Quinta

Se recomienda a los encargados de la institución y del área correspondiente en base al almacenamiento, se espera llegar a mejorar y asegurar la autenticidad del documento, para conservar la integridad y disponibilidad durante todo el proceso

de trámite, ya sea de forma física y/o electrónico, a fin de evitar el robo, daño y/o pérdida de documentos, lo cual mejorará la calidad de servicio.

Sexta

Se recomienda a los encargados de la institución y del área correspondiente. En base a la trazabilidad, mejorar las herramientas que permiten lograr excelentes resultados y perfeccionar los procesos de control de un documento, a fin de que, si se producen errores de búsqueda, sean solucionados de forma oportuna, a fin de optimizar la calidad de servicio.

Séptima

Se recomienda a los encargados de la institución y del área correspondiente en base a la disposición de documentos, se optimice el cumplimiento de los mecanismos y criterios que regulan el flujo de documentos, dentro del tiempo determinado para la institución, a fin de salvaguardar los documentos, y por ende maximizar la calidad de servicio en la institución.

REFERENCIAS

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. (1° Ed). Editorial Enfoques Consulting EIRL.
- Arispe Alburqueque, C., Yangali Vicente, J., Guerrero Bejarano, M., Lozada de Bonilla, O., Acuña Gamboa, L. & Arellano Sacramento, C. (2020). La investigación científica. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). A Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced ScienceEngineering Information Technolgy*, 8(4). <https://www.researchgate.net/publication/327198981>
- Becerra, J. (2022) Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. [Tesis de maestría, Universitaria Nacional de Tumbes]. <repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508>.
- Bernardo, C; Carbajal, Y; y Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación. Manual del estudiante. Universidad San Martín de Porres.
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M.F. and Jaca, C. (2019), "The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 26 No. 3, pp. 893-921. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Primera edición, octubre 2018. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos EIRL.
- Cerna Romero, Y. A., Delgado Tantaleán, J. Y., & Salas Canales, H. J. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO,

- distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285–298. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Chávez, D. (2022). *Gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del Seguro Integral de Salud*, La Victoria, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95717>
- Conde, C. (2018). *Methodology for Implementing Document Management Systems to Support ISO 9001:2008 Quality Management Systems*. *ScienceDirect*. 63, 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2013.08.225>.
- Cueva, M. (2019). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Dahlgaard, Lidia Reyes, Chi-Kuang Chen & Su Mi Dahlgaard-Park (2019) *Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning*, *Total Quality Management & Business Excellence*, 30:sup1, S1-S16, <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1665776>
- Díaz-Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). *Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud*. *Revista Ciencias De La Salud*, 14(01), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>.
- Fernández Ferreira E. E. (2021). *Seguridad y sostenibilidad*. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 8(2), 59-70. <https://doi.org/10.5209/cgap.78361>
- Fernández, F. (2015). *Sistemas de archivos y clasificación de los documentos*. UF0347, Madrid, España: Editorial Tutor formación.
- Garay, H. (2022) *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao*, 2022. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94811>
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Telos*, 18(3), 381-398.
- Gutiérrez, G., Vásquez, K., & Vilca, M. (2019). *Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre 2018*. *SCIÉND0*, 22(2), 109-114. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2019.013>.

- Guto, R., y Jumba, A. (2021). Electronic records management and public organization credibility. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 52-67. <https://doi.org/10.46769/jais.011972146583600178>
- Muhammad Dharma, P.M., Yossie, R.; Ku Halim K. A.; Nurliyana Izzati B, M. (2019). An empirical examination of the factors influencing consumer's purchase intention toward online shopping, *JBRMR*, Volume 13(04),02. <https://doi.org/10.24052/JBRMR/V13IS04/ART-02>
- Haryanti, T., y Winarno, F. (2020). Document Management System and Reminder using SMS Gateway. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Volume 469, International Conference on Environment and Technology 10-11 August 2018, Universitas Lancang Kuning, Indonesia. <https://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/469/1/012088>
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2021). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 127-141. Recuperado a partir de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Heredia, A.(2016). La Gestión de los Documentos en el corazón del cambio. *Revista Archivística de la Asociación de Archiveros Andalucía TRIA* 20, 155-172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6910815>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hesham, S., Bazlamit, I., & Ayoush, M. (2017). Investigation of Document Management Systems in Small Size Construction Companies in Jordan. *Procedia Engineering*, 182, 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.101>.
- Heike Schulze, L. (2020). Implementing sustainable purchasing and supply management (SPSM). *Journal of Purchasing and Supply Management*, 26(4), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2020.100625>
- Hernández-Ávila, C. E., & Carpio Escobar, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

- Hernández, O., Jiménez, J. A. & Marín, T. (2017). Proveedores y modelos de gestión en la cadena de suministro: Pymes manufactureras de Aguascalientes (México). *Revista facultad de ciencias contables económicas y administrativas FACCEA*, 7(1), 21-28. <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/222>
- Hernangómez, J. (2016). La empresa como organización: Una propuesta de delimitación de su concepto. *Anales de estudios económicos y empresariales* (3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=785516>
- Holger, K. (2021). How to train supply managers –necessary and sufficient purchasing skills leading to success. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 27(4),1-22. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2021.100700>
- Knight, L., Meehan, J., Tapinos, E., Menzies, L. & Pfeiffer, A. (2020). Researching the future of purchasing and supply management: The purpose and potential of scenarios. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 26(3),1-9. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2020.100624>
- Hu Li Gao. (2020), Understanding the Impact of Administrative Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of University Students. *Magazine science publishing group, Research in Higher Education*.5, (1), 25-30. DOI: 10.11648/j.her.20200501.15
- Infante Rosso, S. (2019). La clasificación documental y sus aportes a la gestión documental: transparencia y acceso a la información en Uruguay. *Informatio. Revista Del Instituto De Información De La Facultad De Información Y Comunicación*, 24(1), 61-82. <https://doi.org/10.35643/Info.24.1.4>
- Juárez Hernandez, L.G., & Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*, 23.
- Khronusova, Tatiana & Kruchinin, Sergey & Bagrova, Ekaterina. (2019). Implementation of Electronic Document Management in Russian Education. *Quality Assessment*. 608-610. DOI: 10.1109/ITQMIS.2019.8928356.
- Kumar, R. Padhi, S. & Sarkarb, A. (2019). Supplier selection of an Indian heavy locomotive manufacturer: An integrated approach using Taguchi loss

- function, TOPSIS, and AHP. *IIMB Management Review*. 31(1),78-90.
<https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.08.008>
- Larios-Gomez, E., Fischer, L., Peñalosa, M. & Ortega-Vivanco, M. (2021). Purchase behavior in COVID-19: A cross study in Mexico, Colombia and Ecuador, *Heliyon*, 7(3),1-12. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06468>.
- Ledesma-Ramos, A.M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* , 10(3), e14. Epub 01 de diciembre de 2022. Recuperado en 05 de septiembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=es&tlng=es..
- Lee C, Lim S, Ha B. Green Supply Chain Management and Its Impact on Consumer Purchase Decision as a Marketing Strategy: Applying the Theory of Planned Behavior. *Sustainability*. 2021; 13(19):10971. <https://doi.org/10.3390/su131910971>
- López-Roldan, P. & Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación social cuantitativa. (1° ed.). España: Creative Commons. Universidad Autonoma de Barcelona.
- López, R. (2015). La calidad total en la empresa moderna perspectivas. *Perspectivas*. Universidad Católica Boliviana San Pablo. 8(2) 67–81. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Mero, L.C., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacios*, 42(2). <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123).
- Molano, J. (2017), Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación Asproleche Q.V.V. de Santa Rosa de Viterbo. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2611>

- Montes del Castillo, Á., & Montes Martínez, A. (2014). Guía para proyectos de investigación. *Universitas*, XII (20), enero-junio, pp. 91-126. <https://www.redalyc.org/pdf/4761/476147260005.pdf>
- Ñaupan Paitan, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018) *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5° ed). Editorial Ediciones de la U.
- Ortiz, E., & Núñez, D. (2016). Módulo para la gestión de registros de entrada y salida en el Gestor de Documentos Administrativos Xabal eXcriba 3.1. Universidad de las ciencias informáticas. Facultad 2. Repositorio institucional. <https://repositorio.uci.cu/jspui/handle/123456789/7671>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación* (2da ed.). San marcos EIRL.
- Paz Enrique, L. E., & Hernández Alfonso, E. A. (2017). La gestión documental enfocada en la conservación preventiva de documentos. *Bibliotecas*, 35(1), 1-20. <https://doi.org/10.15359/rb.35-1.4>
- Pham, V., Khanh, D., Dat, M., Dan, V. (2022). Improved ocr quality for smart scanned document management system. *Revista de Ciencia y Técnica*. Vol. 9(1). 51-67. <https://doi.org/10.56651/lqdtu.jst.v9.n01.60.ict>
- Pereda Lévano, F. P. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 153–159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Pérez, A. (2017). *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco*. [Tesis de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/3185>
- Pincay-Morales, Y., & Parra-Ferie, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio ciencia*, 6(3). 1118-1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

- Pinto, M. (2022) Gestión documental y calidad del servicio administrativo Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar” en Bellavista. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106169>
- Prada Rozas, O. N. (2021). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Kallpay*, (3), 132–138. Recuperado a partir de <https://revistas.uandina.edu.pe:443/index.php/Kallpay/article/view/339>
- Ramírez, J. (2016). Metodología para la valoración y disposición documental: aspectos teóricos e instrumentos. (2da ed) México: General de Gestión de la información y estudios del INAI. <https://archivohistorico.buap.mx/sites/default/files/Cuaderno5.pdf>
- Rincón B., D. L., Fonseca Ramírez, J. E., & Orjuela Castro, J. A. (2017). Hacia un Marco Conceptual Común Sobre Trazabilidad en la Cadena de Suministro de Alimentos. *Ingeniería*, 22(2), 161-189.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Recuperado a partir de <//revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rodríguez Jiménez, A., y Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Salas-Tanchiva , C. C. . (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Tacillo, E. (2016). Metodología de la investigación científica. Universidad Jaime Bausate y Meza. <https://hdl.handle.net/20.500.14229/36>
- Tamayo, M. (2016). El proceso de la investigación científica. (6ta ed). Editorial Limusa

- Terán Ayay , N. T., Gonzáles Vásquez , J., Ramirez-López , R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Triana Torres, J. W. ., Triana Torres, J. W. ., & Moreno Rodríguez, I. C. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 13(2), 79–104. <https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Valencia, O. (2018). Sistema basado en ISO 15489, para la Gestión Documental en el área de Desarrollo de Topitop. [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://handle/20.500.12692/28002>.
- Valenzuela-Pérez , K. ., Carrera-Torres, M. ., & Gómez-Xul, G. de los Ángeles. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Villar Anllul, M. A. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Universidad Nacional de La Plata, Argentina*, 11, (1) 145. <https://doi.org/10.24215/18539912e145>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN DE NIVEL CORRELACIONAL				
Gestión documental y la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, 2023.				
PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL		
¿En qué medida se relaciona la Gestión Documental con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Determinar, en qué medida se relaciona la Gestión documental y la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, 2022	La gestión documental se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de una entidad pública de Lima Metropolitana La victoria 2023.	GESTION DOCUMENTAL Registro Clasificación Almacenamiento Acceso Trazabilidad Disposición de documentos CALIDAD DE SERVICIO Elementos Tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, transversal, de nivel correlacional. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: 490 Colaboradores. Enfoque: Cuantitativo Muestra: 70 Colaboradores de la Unidad de educación de Lima Metropolitana Muestreo: No probabilístico por conveniencia
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICOS		
¿En qué medida se relaciona la incorporación de documentos y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Establecer en qué medida se relaciona la incorporación de documentos y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023.	La incorporación de documentos se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023		
¿En qué medida se relaciona el registro con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Determinar en qué medida se relaciona el registro y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023.	El registro se relaciona significativamente con Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023,		
¿En qué medida se relaciona la clasificación con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Evaluar en qué medida se relaciona la clasificación y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023.	La clasificación se relaciona significativamente con Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad		



		de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023.	
¿En qué medida se relaciona el almacenamiento con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Identificar en qué medida se relaciona almacenamiento y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023.	El almacenamiento se relaciona significativamente con Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	
¿En qué medida se relaciona el acceso con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Establecer en qué medida se relaciona el acceso y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	El acceso se relaciona significativamente con Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	
¿En qué medida se relaciona la trazabilidad con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Identificar en qué medida se relaciona la trazabilidad y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	La trazabilidad se relaciona significativamente con Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	
¿En qué medida se relaciona la disposición de documentos con la Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023?	Establecer en qué medida se relaciona la disposición de documentos y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	La disposición de documentos se relaciona significativamente con Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La victoria 2023	

Matriz de Operacionalización de variables

Anexo 2 Cuadro Operacional de la primera variable gestión documental

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
Gestión documental	Según Prada (2021), alude que la gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión.	Se recopilará los datos de la variable en el estudio se utilizará un cuestionario confiable y debidamente validado y la información será procesada a través del Software de Estadística - SPSS Version25.	Incorporación de documentos	Recepción, Captura y selección	1 – 2	
			Registro	Identificador único de ingreso Identificador único de salida	3-4	
			Clasificación	Clasificación de documentos Normativa de clasificación de documentos. Ubica y recupera los documentos fácilmente	5-6-7	Escala de Likert Ordinal
			Almacenamiento	Repositorio Físico o virtual de documentos	8	1.Nunca 2.Casi nunca
			Acceso	Control de acceso Derecho de acceso al documento Normativa de acceso y confidencialidad	9-10-11	3.A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Trazabilidad	Origen Plazos Localización y recuperación	12-13-14	
			Disposición de documentos	Plazo de conservación Calendario de conservación Transferencia Eliminación	15-16-17-18	

Anexo 3 Cuadro Operacional de la segunda variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
Calidad de servicio	Según Fernández (2015), alude que la calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado.	Se recopilará los datos de la variable en el estudio se utilizará un cuestionario confiable y debidamente validado y la información será procesada a través del Software de Estadística - SPSS Version25.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	1-2-3-4-5	Escala de Likert Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Equipos		
				Personal		
			Capacidad de respuesta	Facilidad de acceso al uso de las tecnologías Material de apoyo	6-7	
				Solicitudes atendidas en los tiempos establecidos		
			Fiabilidad	Prestación del servicio oportunos Solución de problemas de forma rápida y oportuna	8-9	
			Seguridad	Propuestas emitidas Cortesía Puntualidad	10-11-12-13	
Espacios físicos adecuados y seguros						
Empatía	Atención cuidadosa y personalizada Compromiso con el cliente	14-15-16-17-18				
	Se mantiene informado al cliente Atención flexible y adecuada. Reclamos y sugerencias atendidas.					

Anexo 4 Evaluación por juicio de expertos

Validación de experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Documental y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Alfredo Lopez Dávalos Suarez		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista Administrativo		
Institución donde labora:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Benites Pantoja, Tania Miluska
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	02 semanas aproximadas
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 7 dimensiones, de 18 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Documental

La gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión. (Prada, 2021)

- **Variable 2:** Calidad de servicio

La calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado. (Fernández, 2015).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Documental	<ol style="list-style-type: none"> Incorporación de documentos Registro Clasificación Almacenamiento Acceso Trazabilidad Disposición de documentos 	La gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión. (Prada, 2021)
Calidad de servicio	<ol style="list-style-type: none"> Planificación de las ventas Implementación de ventas Evaluación de ventas 	La calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado. (Fernández, 2015).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión Documental y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023. basado en los en los aportes de Pinto (2022). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: Gestión documental

Primera dimensión : Incorporación de documentos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recepción	En la institución los documentos recepcionados son incorporados a un sistema de registro de documentos.	4	4	4	
Captura y selección	En la institución los documentos que ingresan son clasificados y seleccionados antes de ser capturados	4	4	4	

Segunda dimensión: Registro

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificador único de ingreso	En la institución los documentos que ingresan contienen un numero único que lo identifica	4	4	4	
Identificador único de salida	En la institución los documentos remitidos tienen un número único que lo identifica.	4	4	4	

Tercera dimensión: Clasificación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clasificación de documentos	Existe una estructura de clasificación de los documentos	4	4	4	
Normativa de clasificación de documentos+	En la entidad de educación cuentan con normativa de clasificación de documentos	4	4	4	
Ubica y recupera los documentos fácilmente	Se ubica y recupera los documentos fácilmente.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Almacenamiento

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Repositorio físico o virtual de documentos	En la entidad de educación cuenta con un repositorio Físico o virtual, limpio, protegido de la luz, plagas, con bajos niveles de humedad que garanticen su conservación	4	4	4	

Quinta dimensión: Acceso

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control de acceso	En la entidad de educación cuentan con personal que controla el acceso a los documentos	4	4	4	
Derecho de acceso al documentos	En la entidad de educación cuentan con personal que controla el acceso a los documentos En la entidad de educación cuentan con algún medio donde publica documentos de acceso libre	4	4	4	
Normativa de acceso y confidencialidad	En la entidad de educación cuenta con normativa de acceso a los documentos considerados confidenciales.	4	4	4	

Sexta dimensión: Trazabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Origen	En la entidad de educación cuentan con un sistema que donde indique en que área se encuentra un documento desde que ingreso	4	4	4	
Plazos	En la entidad de educación cumple con los plazos de entrega de los documentos requeridos según su tupa.	4	4	4	
Localización y recuperación	Los documentos se localizan y recuperan fácilmente.	4	4	4	

Séptima dimensión: Disposición de documentos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazo de conservación	En la entidad de educación cuentan con un plan de señale el Plazo de conservación de los documentos.	4	4	4	
Calendario de conservación	En la entidad de educación cuentan con un calendario de conservación documentos	4	4	4	
Transferencia	En la entidad de educación cuentan con una normativa que indique cada cuanto tiempo los documentos deben de ser transferidos a los almacenes o repositorios físicos.	4	4	4	
Eliminación	En la entidad de educación cuenta con una normativa y procesos claros de eliminación de documentos.	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de Servicio

Primera dimensión : Elementos tangibles

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apariencia de las instalaciones	La apariencia de las instalaciones de la institución es adecuada	4	4	4	
Equipos	Los equipos con los que cuenta la entidad de educación son adecuados para el proceso de formación un profesional técnico	4	4	4	



Personal	El personal de la institución es suficiente para la atención de los servicios brindados	4	4	4	
Facilidad de acceso al uso de las tecnologías Material de apoyo	La entidad de educación brinda facilidades de acceso al uso de las tecnologías en sus instalaciones	4	4	4	
	La institución brinda material de apoyo para los procesos de atención que se realiza	4	4	4	

Segunda dimensión : Capacidad de respuesta

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solicitudes atendidas en los tiempos establecidos	Las solicitudes son atendidas en los tiempos establecidos	4	4	4	
	La institución brinda de manera inmediata una respuesta clara sobre la solicitud presentada	4	4	4	

Tercera dimensión : Fiabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prestación del servicio oportunos	La prestación del servicio es oportuna	4	4	4	
Solución de problemas de forma rápida y oportuna	La institución soluciona los problemas de forma rápida y oportuna	4	4	4	

Cuarta dimensión : Seguridad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Propuestas emitidas	La institución cumple las propuestas emitidas en su propaganda de ingreso	4	4	4	
Cortesía	El personal de la institución se muestra cortes en la atención brindada	4	4	4	
Puntualidad	La entidad de educación atiende en el horario establecido con puntualidad	4	4	4	
Espacios físicos adecuados y seguros	Los espacios físicos de la entidad de educación son adecuados y seguros	4	4	4	

Quinta dimensión : Empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención cuidadosa y personalizada	En la entidad de educación, la atención es cuidadosa y personalizada	4	4	4	



Compromiso con el cliente	Siente que la entidad de educación está comprometida con usted	4	4	4	
Se mantiene informado al cliente	La entidad de educación lo mantiene informado	4	4	4	
Atención flexible y adecuada.	La atención en la entidad de educación es flexible y adecuada	4	4	4	
Reclamos y sugerencias atendidas	Los reclamos y sugerencias son atendidas por la institución	4	4	4	

.....
Mg. Alfredo Lopez Dávalos Suarez
DNI N° 07878002

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LOPEZ DAVALOS SUAREZ
Nombres	ALFREDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	07878002

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/07/22
Resolución/Acta	0416-2022-UCV
Diploma	052-166466
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	25/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388689

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 11:24:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Evaluación por juicio de expertos: Validación de experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Documental y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Vigo Catter, Eduardo Martin		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente Publico		
Institución donde labora:	DRELM		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Benites Pantoja, Tania Miluska
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	02 semanas aproximadas
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 7 dimensiones, de 18 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Documental

La gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión. (Prada, 2021)

- **Variable 2:** Calidad de servicio

La calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado. (Fernández, 2015).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Documental	8. Incorporación de documentos 9. Registro 10. Clasificación 11. Almacenamiento 12. Acceso 13. Trazabilidad 14. Disposición de documentos	La gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión. (Prada, 2021)
Calidad de servicio	4. Planificación de las ventas 5. Implementación de ventas 6. Evaluación de ventas	La calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado. (Fernández, 2015).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión Documental y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023”. basado en los en los aportes de Pinto (2022). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: Gestión documental

Primera dimensión : Incorporación de documentos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recepción	En la institución los documentos recepcionados son incorporados a un sistema de registro de documentos.	4	4	4	
Captura y selección	En la institución los documentos que ingresan son clasificados y seleccionados antes de ser capturados	4	4	4	

Segunda dimensión: Registro

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificador único de ingreso	En la institución los documentos que ingresan contienen un numero único que lo identifica	4	4	4	
Identificador único de salida	En la institución los documentos remitidos tienen un número único que lo identifica.	4	4	4	

Tercera dimensión: Clasificación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clasificación de documentos	Existe una estructura de clasificación de los documentos	4	4	4	
Normativa de clasificación de documentos+	En la entidad de educación cuentan con normativa de clasificación de documentos	4	4	4	
Ubica y recupera los documentos fácilmente	Se ubica y recupera los documentos fácilmente.	4	4	4	



Cuarta dimensión: Almacenamiento

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Repositorio físico o virtual de documentos	En la entidad de educación cuenta con un repositorio Físico o virtual, limpio, protegido de la luz, plagas, con bajos niveles de humedad que garanticen su conservación	4	4	4	

Quinta dimensión: Acceso

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control de acceso	En la entidad de educación cuentan con personal que controla el acceso a los documentos	4	4	4	
Derecho de acceso al documentos	En la entidad de educación cuentan con personal que controla el acceso a los documentos En la entidad de educación cuentan con algún medio donde publica documentos de acceso libre	4	4	4	
Normativa de acceso y confidencialidad	En la entidad de educación cuenta con normativa de acceso a los documentos considerados confidenciales.	4	4	4	

Sexta dimensión: Trazabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Origen	En la entidad de educación cuentan con un sistema que donde indique en que área se encuentra un documento desde que ingreso	4	4	4	
Plazos	En la entidad de educación cumple con los plazos de entrega de los documentos requeridos según su tupa.	4	4	4	
Localización y recuperación	Los documentos se localizan y recuperan fácilmente.	4	4	4	

Séptima dimensión: Disposición de documentos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazo de conservación	En la entidad de educación cuentan con un plan de señale el Plazo de conservación de los documentos.	4	4	4	
Calendario de conservación	En la entidad de educación cuentan con un calendario de conservación documentos	4	4	4	
Transferencia	En la entidad de educación cuentan con una normativa que indique cada cuanto tiempo los documentos deben de ser transferidos a los almacenes o repositorios físicos.	4	4	4	
Eliminación	En la entidad de educación cuenta con una normativa y procesos claros de eliminación de documentos.	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio
Primera dimensión : Elementos tangibles

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apariencia de las instalaciones	La apariencia de las instalaciones de la institución es adecuada	4	4	4	
Equipos	Los equipos con los que cuenta la entidad de educación son adecuados para el proceso de formación un profesional técnico	4	4	4	
Personal	El personal de la institución es suficiente para la atención de los servicios brindados	4	4	4	
Facilidad de acceso al uso de las tecnologías Material de apoyo	La entidad de educación brinda facilidades de acceso al uso de las tecnologías en sus instalaciones	4	4	4	
	La institución brinda material de apoyo para los procesos de atención que se realiza	4	4	4	

Segunda dimensión : Capacidad de respuesta

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solicitudes atendidas en los tiempos establecidos	Las solicitudes son atendidas en los tiempos establecidos	4	4	4	
	La institución brinda de manera inmediata una respuesta clara sobre la solicitud presentada	4	4	4	

Tercera dimensión : Fiabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prestación del servicio oportunos	La prestación del servicio es oportuna	4	4	4	
Solución de problemas de forma rápida y oportuna	La institución soluciona los problemas de forma rápida y oportuna	4	4	4	

Cuarta dimensión : Seguridad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Propuestas emitidas	La institución cumple las propuestas emitidas en su propaganda de ingreso	4	4	4	
Cortesía	El personal de la institución se muestra cortes en la atención brindada	4	4	4	



Puntualidad	La entidad de educación atiende en el horario establecido con puntualidad	4	4	4	
Espacios físicos adecuados y seguros	Los espacios físicos de la entidad de educación son adecuados y seguros	4	4	4	

Quinta dimensión : Empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención cuidadosa y personalizada	En la entidad de educación, la atención es cuidadosa y personalizada	4	4	4	
Compromiso con el cliente	Siente que la entidad de educación está comprometida con usted	4	4	4	
Se mantiene informado al cliente	La entidad de educación lo mantiene informado	4	4	4	
Atención flexible y adecuada.	La atención en la entidad de educación es flexible y adecuada	4	4	4	
Reclamos y sugerencias atendidas	Los reclamos y sugerencias son atendidas por la institución	4	4	4	

Mg. Vigo Catter, Eduardo Martin
DNI N° 43258082

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VIGO CATTER**
Nombres **EDUARDO MARTIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43258082**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A.**
Rector **FRANKLIN RAMIRO SALAS BRAVO**
Secretario General **SILVANNA ANGÉLICA FRANCO NAPURÍ**
Vicerrector De Posgrado (I) **NORMA ELSA REÁTEGUI COLARETA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES
MENCIÓN EN GESTIÓN DE OPERACIONES**
Fecha de Expedición **18/09/17**
Resolución/Acta **005-2017/M-EPG.**
Diploma **005357**
Fecha Matrícula **24/08/2012**
Fecha Egreso **27/05/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388837

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 12:40:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Evaluación por juicio de expertos: Validación de experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Documental y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Flores Berrocal, Harold Jason	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo	
Institución donde labora:	Qali Warma	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Benites Pantoja, Tania Miluska
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	02 semanas aproximadas
Ámbito de aplicación:	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 7 dimensiones, de 18 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión Documental

La gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión. (Prada, 2021)

- **Variable 2:** Calidad de servicio

La calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado. (Fernández, 2015).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Documental	15. Incorporación de documentos 16. Registro 17. Clasificación 18. Almacenamiento 19. Acceso 20. Trazabilidad 21. Disposición de documentos	La gestión documental es un sistema que a través de procesos y flujos establecidos permiten que los documentos se puedan controlar desde su creación, posibilitando su correcta organización, almacenamiento, seguridad, preservación y difusión. (Prada, 2021)
Calidad de servicio	7. Planificación de las ventas 8. Implementación de ventas 9. Evaluación de ventas	La calidad del servicio administrativo: es la satisfacción de los usuarios referente del servicio prestado por una institución, la misma que se mide en función de la percepción que el usuario tiene sobre el servicio brindado. (Fernández, 2015).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión Documental y Calidad de servicio en los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023. basado en los en los aportes de Pinto (2022). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: Gestión documental

Primera dimensión : Incorporación de documentos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recepción	En la institución los documentos recepcionados son incorporados a un sistema de registro de documentos.	4	4	4	
Captura y selección	En la institución los documentos que ingresan son clasificados y seleccionados antes de ser capturados	4	4	4	

Segunda dimensión: Registro

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificador único de ingreso	En la institución los documentos que ingresan contienen un número único que lo identifica	4	4	4	
Identificador único de salida	En la institución los documentos remitidos tienen un número único que lo identifica.	4	4	4	

Tercera dimensión: Clasificación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clasificación de documentos	Existe una estructura de clasificación de los documentos	4	4	4	
Normativa de clasificación de documentos+	En la entidad de educación cuentan con normativa de clasificación de documentos	4	4	4	
Ubica y recupera los documentos fácilmente	Se ubica y recupera los documentos fácilmente.	4	4	4	



Cuarta dimensión: Almacenamiento

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Repositorio físico o virtual de documentos	En la entidad de educación cuenta con un repositorio Físico o virtual, limpio, protegido de la luz, plagas, con bajos niveles de humedad que garanticen su conservación	4	4	4	

Quinta dimensión: Acceso

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control de acceso	En la entidad de educación cuentan con personal que controla el acceso a los documentos	4	4	4	
Derecho de acceso al documentos	En la entidad de educación cuentan con personal que controla el acceso a los documentos En la entidad de educación cuentan con algún medio donde publica documentos de acceso libre	4	4	4	
Normativa de acceso y confidencialidad	En la entidad de educación cuenta con normativa de acceso a los documentos considerados confidenciales.	4	4	4	

Sexta dimensión: Trazabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Origen	En la entidad de educación cuentan con un sistema que donde indique en que área se encuentra un documento desde que ingreso	4	4	4	
Plazos	En la entidad de educación cumple con los plazos de entrega de los documentos requeridos según su tupa.	4	4	4	
Localización y recuperación	Los documentos se localizan y recuperan fácilmente.	4	4	4	

Séptima dimensión: Disposición de documentos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazo de conservación	En la entidad de educación cuentan con un plan de señale el Plazo de conservación de los documentos.	4	4	4	
Calendario de conservación	En la entidad de educación cuentan con un calendario de conservación documentos	4	4	4	
Transferencia	En la entidad de educación cuentan con una normativa que indique cada cuanto tiempo los documentos deben de ser transferidos a los almacenes o repositorios físicos.	4	4	4	
Eliminación	En la entidad de educación cuenta con una normativa y procesos claros de eliminación de documentos.	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

Primera dimensión : Elementos tangibles

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apariencia de las instalaciones	La apariencia de las instalaciones de la institución es adecuada	4	4	4	
Equipos	Los equipos con los que cuenta la entidad de educación son adecuados para el proceso de formación un profesional técnico	4	4	4	
Personal	El personal de la institución es suficiente para la atención de los servicios brindados	4	4	4	
Facilidad de acceso al uso de las tecnologías Material de apoyo	La entidad de educación brinda facilidades de acceso al uso de las tecnologías en sus instalaciones	4	4	4	
	La institución brinda material de apoyo para los procesos de atención que se realiza	4	4	4	

Segunda dimensión : Capacidad de respuesta

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solicitudes atendidas en los tiempos establecidos	Las solicitudes son atendidas en los tiempos establecidos	4	4	4	
	La institución brinda de manera inmediata una respuesta clara sobre la solicitud presentada	4	4	4	

Tercera dimensión : Fiabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prestación del servicio oportunos	La prestación del servicio es oportuna	4	4	4	
Solución de problemas de forma rápida y oportuna	La institución soluciona los problemas de forma rápida y oportuna	4	4	4	

Cuarta dimensión : Seguridad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Propuestas emitidas	La institución cumple las propuestas emitidas en su propaganda de ingreso	4	4	4	
Cortesía	El personal de la institución se muestra cortes en la atención brindada	4	4	4	

Puntualidad	La entidad de educación atiende en el horario establecido con puntualidad	4	4	4	
Espacios físicos adecuados y seguros	Los espacios físicos de la entidad de educación son adecuados y seguros	4	4	4	

Quinta dimensión : Empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención cuidadosa y personalizada	En la entidad de educación, la atención es cuidadosa y personalizada	4	4	4	
Compromiso con el cliente	Siente que la entidad de educación está comprometida con usted	4	4	4	
Se mantiene informado al cliente	La entidad de educación lo mantiene informado	4	4	4	
Atención flexible y adecuada.	La atención en la entidad de educación es flexible y adecuada	4	4	4	
Reclamos y sugerencias atendidas	Los reclamos y sugerencias son atendidas por la institución	4	4	4	



.....
Mg. Flores Berrocal Harold Jason
DNI N° 44095667

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FLORES BERROCAL**
Nombres **HAROLD JASON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44095667**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **14/02/22**
Resolución/Acta **0019-2022-UCV**
Diploma **052-146134**
Fecha Matrícula **06/04/2020**
Fecha Egreso **25/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388889

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 01/08/2023 13:11:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Anexo 05. Cuestionario

Gestión Documental y Calidad de servicio de los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

El propósito de este formulario de consentimiento, es explicarle que ha sido considerado/a como parte de la muestra del estudio sobre Gestión Documental y Calidad de servicio de los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria 2023.

La presente investigación es conducida por la Lic. Tania Miluska Benites Pantoja, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es conocer en qué medida se relaciona la Gestión documental y la Calidad de servicio de los colaboradores de una entidad de Educación de Lima Metropolitana, 2023.

Se trata de un cuestionario en relación a la Gestión Documental y Calidad de Servicio.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que constan de 2 partes y 36 preguntas. Esto le tomará como máximo aproximadamente 10 minutos.

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Así mismo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Las respuestas que Ud. dará serán codificadas usando un número de identificación, y codificación, por lo tanto, serán anónimas.

Si usted tiene alguna duda, puede hacer las preguntas que considere en cualquier momento durante su participación. Asimismo, Ud. puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

De tener preguntas sobre la investigación y del rol que cumplirá durante su participación en este estudio, puede contactar a Tania Miluska Benites Pantoja al teléfono 966472612.

Desde ya se le agradece su participación.

Atentamente.

Tania Miluska Benites Pantoja

Indicaciones: A continuación, se presentan un listado de preguntas relacionadas a la Gestión Documental. Para cada pregunta se especifican 5 respuestas, según el siguiente orden:

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

Lea atentamente y responda de manera verás, objetiva y responsable.

Nº	GESTION DOCUMENTAL	1	2	3	4	
	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La apariencia de las instalaciones de la institución es adecuada					
2	Los equipos con los que cuenta la entidad de educación son adecuados para el proceso de formación un profesional técnico					
3	El personal de la institución es suficiente para la atención de los servicios brindados					
4	La entidad de educación brinda facilidades de acceso al uso de las tecnologías en sus instalaciones					



5	La institución brinda material de apoyo para los procesos de atención que se realiza					
6	Las solicitudes son atendidas en los tiempos establecidos					
7	La institución brinda de manera inmediata una respuesta clara sobre la solicitud presentada					
8	La prestación del servicio es oportuna					
9	La institución soluciona los problemas de forma rápida y oportuna					
10	La institución cumple las propuestas emitidas en su propaganda de ingreso					
11	El personal de la institución se muestra cortés en la atención brindada					
12	La entidad de educación atiende en el horario establecido con puntualidad					
12	Los espacios físicos de la entidad de educación son adecuados y seguros					
14	En la entidad de educación, la atención es cuidadosa y personalizada					
15	Siente que la entidad de educación está comprometida con usted					
16	La entidad de educación lo mantiene informado					
17	La atención en la entidad de educación es flexible y adecuada					
18	Los reclamos y sugerencias son atendidas por la institución					

Indicaciones: A continuación, se presentan un listado de preguntas relacionadas a la Calidad de Servicio. Para cada pregunta se especifican 5 respuestas, según el siguiente orden:

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

Lea atentamente y responda de manera verás, objetiva y responsable.

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	
	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La apariencia de las instalaciones de la institución es adecuada					
2	Los equipos con los que cuenta la entidad de educación son adecuados para el proceso de formación un profesional técnico					
3	El personal de la institución es suficiente para la atención de los servicios brindados					
4	La entidad de educación brinda facilidades de acceso al uso de las tecnologías en sus instalaciones					
5	La institución brinda material de apoyo para los procesos de atención que se realiza					
6	Las solicitudes son atendidas en los tiempos establecidos					
7	La institución brinda de manera inmediata una respuesta clara sobre la solicitud presentada					
8	La prestación del servicio es oportuna					



9	La institución soluciona los problemas de forma rápida y oportuna					
10	La institución cumple las propuestas emitidas en su propaganda de ingreso					
11	El personal de la institución se muestra cortés en la atención brindada					
12	La entidad de educación atiende en el horario establecido con puntualidad					
12	Los espacios físicos de la entidad de educación son adecuados y seguros					
14	En la entidad de educación, la atención es cuidadosa y personalizada					
15	Siente que la entidad de educación está comprometida con usted					
16	La entidad de educación lo mantiene informado					
17	La atención en la entidad de educación es flexible y adecuada					
18	Los reclamos y sugerencias son atendidas por la institución					



Anexo 06. Carta de presentacion del estudiante,

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 08 de junio del 2023

N° Carta P. 326 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR:

SEGUNDO ARTURO BAZAN SERPA

Jefe de la Oficina de Administración.

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **TANIA MILUSKA BENITES PANTOJA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TANIA MILUSKA BENITES PANTOJA**, identificado(a) con DNI N.°74048603 y código de matrícula N° 7001150800; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA, LA VICTORIA 2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dña. Teresa Narvaez Aranibar
Jefa de la Unidad de Posgrado

Cc. Interesado,
Administrativo.

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



Anexo 07 Documentos de autorización para la aplicación del instrumento

	PERÚ	Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana	Oficina de Administración
---	------	-------------------------	---	---	---------------------------

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 13 Jun. 2023

MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 0073 -2023-MINEDU/VMGI-DRELM-OAD

A :

- RICHARD HUMBERTO RUBIO GUERRERO**
Director de la Oficina de Gestión Pedagógica de Educación Básica y Técnico Productiva
- EDMUNDO CORDERO MALDONADO**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Educación Superior
- EDGAR EDINSON PÉREZ LÓPEZ**
Jefe de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo
- MARCELA EDITH FLORES PASTOR**
Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica
- JUAN CARLOS LI QUISPE**
Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto
- NELLIDA CRISTINA MUCHAYPIÑA MACAVILCA**
Jefa de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones
- MICHAEL BASILIO POMA**
Jefe (e) de la Unidad de Recursos Humanos
- LUCY LILIANA NACCHA GIRALDO**
Jefa de la Unidad de Tesorería
- EDUARDO MARTIN VIGO CATTER**
Jefe de la Unidad de Logística
- JUAN ANTONIO TORRES ROMERO**
Jefe de la Unidad de Contabilidad
- C.C. DIRECCION REGIONAL**

Asunto : Brindar facilidades para la aplicación de Cuestionario.

Referencia : a) Carta P. 326 – 2023-1 EPG – UCV LE
Expediente MPTV2023-EXT-0022636



Me dirijo a ustedes, en atención al documento de la referencia a), en virtud del cual, se solicita brindar las facilidades para la aplicación del cuestionario a la servidora Tania Miluska Benites Pantoja de la Unidad de Logística, estudiante de Maestría en "Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejo.


Al respecto, debemos precisar que el cuestionario requerido por la servidora, coadyuvará con su proyecto de Tesis titulado: "**GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA, LA VICTORIA 2023**", por lo que ha optado por tomar la muestra de estudios de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM.

Código : 130623183
Clave : 7509

www.dreilm.gob.pe

Jr. Julián Arce N° 412
Santa Catalina, La Victoria
T: (01) 500 6177





FIRMADO POR: BAZAN SERRA
Segundo Arturo FAU 20330611023
Mód: Firma Digital
Fecha: 13/06/2023 12:12:54 -0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, aplicando lo dispuesto en el Art. 25 de D.S. 030-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://dreilm-comisita.siginfesit.gob.pe>, ingresando el código y clave que aparece en la parte inferior derecha de este documento.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la cota de la (s) firma(s) pueden ser verificadas en: bit.ly/3wv1d0c



PERÚ

Ministerio de Educación

Viceministerio de Gestión Institucional

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

Oficina de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

En ese sentido, conocedores de su altruismo y colaboración hacia los profesionales en formación, solicitamos se sirva autorizar y brindar las facilidades que correspondan para la aplicación del cuestionario virtual que será remitido para su llenado respectivo en coordinación con las secretarías y asistentes de las oficinas y unidades de la DRELM.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

LIC. SEGUNDO ARTURO BAZAN SERPA

Jefe de la Oficina de Administración
Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

SABS/J.OAD

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de las firmas pueden ser verificadas en: <http://sabs.dreelm.gob.pe/verificar.html>

www.dreelm.gob.pe

Jr. Julián Arce N° 412
Santa Catalina, La Victoria
T: (01) 500 6177



BICENTENARIO DEL PERÚ
2021 - 2024

Código : 130623183
Clave : 7509



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, aplicando lo dispuesto en el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://dreelm.comunicacion.gob.pe>, ingresando el código y clave que aparece en la parte inferior derecha de este documento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA, LA VICTORIA 2023.", cuyo autor es BENITES PANTOJA TANIA MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE DNI: 06117267 ORCID: 0000-0002-7846-3377	Firmado electrónicamente por: AJHORNAR el 07-08- 2023 05:19:19

Código documento Trilce: TRI - 0629455