



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gutierrez Campos, Angie Shia (orcid.org/0000-0002-9862-1328)

ASESORES:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los altos y bajos que me han enseñado a valorar cada día más a mis padres, quienes me aconsejaron y acompañaron durante toda esta investigación.

Angie Gutierrez Campos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme en mi caminar diario. A mis padres que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor. A mis profesores que me vieron formarme durante estos años, a quienes les agradezco sus consejos, sus enseñanzas y su cariño.

Angie Gutierrez Campos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "

Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022", cuya autora es GUTIERREZ CAMPO, ANGIE SHIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00% 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, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427-8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 07-08- 2023 15:29:00

Código documento Trilce: TRI - 0587387



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originales del Autor

Yo, GUTIERREZ CAMPOS ANGIE SHIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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
ANGIE SHIA GUTIERREZ CAMPOS DNI: 48205281 ORCID: 0000-0002-9862-1328	Firmado electrónicamente por: AGUTIERREZCA20 el 12-07-2023 13:05:33

Código documento Trilce: TRI - 0587386



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALES DEL AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipos y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos del plan piloto, n=10	77
Tabla 2: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1, n= 10.	77
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 2, n= 10.	77
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1 y 2., n=10	78
Tabla 5: Estadísticas del plan piloto, n=10	78
Tabla 6: Estadística del total de las preguntas realizadas, n=10	80
Tabla 7: Estadística Descriptiva, n=10	82
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos, n=50	84
Tabla 9: Estadístico de fiabilidad, n=50	84
Tabla 10: Estadística descriptiva del total de pregunta, n=50	84
Tabla 11: Estadística del total de elemento	87
Tabla 12: Estadística de Escala	90
Tabla 13: Procedimiento de calidad	91
Tabla 14: Aseguramiento de la calidad	92
Tabla 15: Mapeo de Procesos	93
Tabla 16: Capacitaciones	94
Tabla 17: Prevención en la calidad	95
Tabla 18: Autoevaluación	96
Tabla 19: Mejora de Procesos	97
Tabla 20: Compromiso	98
Tabla 21: Participación del Personal	99
Tabla 22: Eficacia de la calidad	100
Tabla 23: Eficiencia de la calidad	101
Tabla 24: Mejora Continua	102
Tabla 25: Metadatos documentarios	103
Tabla 26: Optimización	104
Tabla 27: Gestión del tiempo	105
Tabla 28: Transparencia	106
Tabla 29: Tecnología aplicada	107

Tabla 30: Clasificación documental	108
Tabla 31: Descripción de documentos	109
Tabla 32: Organización de documentos	110
Tabla 33: Preservación de documentos	111
Tabla 34: Transferencia	112
Tabla 35: Tabla descriptiva, de la prueba de normalidad	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Procedimiento de calidad	91
Figura 2 Aseguramiento de la calidad	92
Figura 3 Mapeo de Procesos	93
Figura 4 Capacitaciones	94
Figura 5 Prevención en la calidad	95
Figura 6 Autoevaluación	96
Figura 7 Mejora de Procesos	97
Figura 8 Compromiso	98
Figura 9 Participación del Personal	99
Figura 10 Eficacia de la calidad	100
Figura 11 Eficiencia de la calidad	101
Figura 12 Mejora Continua	102
Figura 13 Metadatos documentarios	103
Figura 14 Optimización	104
Figura 15 Gestión del tiempo	105
Figura 16 Transparencia	106
Figura 17 Tecnología aplicada	107
Figura 18 Clasificación documental	108
Figura 19 Descripción de documentos	109
Figura 20 Organización de documentos	110
Figura 21 Preservación de documentos	111
Figura 22 Transferencia	112

RESUMEN

En el presente estudio se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022. El tipo de investigación fue básico, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional y de corte transversal. Del mismo modo, se consideró una muestra por conveniencia no probabilística de 50 colaboradores. Así mismo se empleó la técnica de cuestionario, estos fueron validados por juicio de experto, el resultado obtenido de estos cuestionarios reflejó una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.878. Para determinar la relación de las variables se realizó la prueba no paramétrica de Spearman obteniendo así los siguientes resultados, la gestión de calidad y la supervisión documentaria poseen una correlación positiva media que equivale al 57.7%, en donde su dimensión planificación de calidad en relación con la segunda variable refleja el 38.40% y el control de calidad posee un nivel de significancia positiva de 48%, en contraste a la mejora de calidad y supervisión documentaria poseen una correlación positiva media de 63.30%. En conclusión, la relación entre la gestión de calidad y la supervisión documentaria en una entidad pública poseen una relación positiva.

Palabras clave: supervisión, documentos, calidad, control, planificación, mejora.

ABSTRACT

In the present study, the general objective was to determine the relationship between quality management and documentary supervision of a public entity in the commercial area in the department of Lima, in the year 2022. The type of research was basic, with a quantitative approach, with a non-specific design. correlational and cross-sectional experimental. Similarly, a non-probabilistic convenience sample of 50 employees was expected. Likewise, the questionnaire technique was used, these were validated by expert judgment, the result obtained from these questionnaires reflected a reliability of Cronbach's alpha of 0.878. To determine the relationship of the variables, Spearman's non-parametric test was carried out, thus obtaining the following results: quality management and documentary supervision have a positive confirmation of means that is equivalent to 57.7%, where their quality planning dimension in relation to with the second variable it reflects 38.40% and quality control has a positive significance level of 48%, in contrast to quality improvement and documentary supervision it has a positive confirmation of means of 63.30%. In conclusion, the relationship between quality management and documentary supervision in a public entity has a positive relationship.

Keywords: supervision, documents, quality, control, planning, improvement.

I. INTRODUCCIÓN

En contexto a nivel mundial las organizaciones de servicios públicos como aquellas que se enfocan en prestar servicio de agua se encuentran con muchos desafíos para cumplir con las demandas en un futuro, es debido a varios factores como de gobernanza, cultura, las condiciones e infraestructura, así como también el capital humano. Estos factores, dificultan a cumplir con sus objetivos así mismo de brindar un buen nivel de servicio a sus clientes (Speight, 2015, parr. 1).

En el sector público de Ucrania presentaba una gran deficiencia en la calidad de los documentos, en el cual buscaban solucionar a través de los sistemas tecnológicos, sin embargo, esta no aseguraba que la ejecución de la información alcanzaría la calidad esperada, puesto que no notaron que, para alcanzar la calidad en los documentos, también se debe identificar como se encuentra la organización y el perfil del personal (Oliychenko y Ditkovska 2023, párr. 1).

Es así como las acciones de todas las categorías o formas de expresión de una empresa, es decir las actividades que realizan se basan en un sistema social complicado.

En el contexto Latinoamérica van buscando el desarrollo en todos los ámbitos de su gestión estos determinan los problemas a enfrentar conformen van llegando, en este sentido definen que, los gobiernos de Latinoamérica, aplicaban una llamada planificación del desarrollo que los llevo a alcanzar un nivel de debilidad en esta estrategia que se entiende que se alcanzó no solo por el efecto de la situación de la economía del lugar sino también por la deficiencias de su aplicación y los modelos que hasta ese momento se usaban con respecto a la planificación (Mattar y Cuervo, 2017,p. 18).

También se identificó dentro del contexto Latinoamérica que el nivel de incorporación de implementación de sistemas de gestión documental ha sido menor en comparación a otras áreas económicas del mundo, es debido a que el mayor reto de llegar a la transformación de esta gestión es que hay una resistencia en el cambio cultural, en la jerarquía del gobierno y los

comportamientos de las organizaciones evitando a que se aplique transformaciones de la gestión documental y estrategias de manera correcta (Serna, et al., 2021, parr. 1).

En el contexto nacional, se identificó que el archivo central del Perú es el encargado de recepcionar toda la documentación de las entidades del estado, en este caso del estudio realizado al archivo central, identificó series de problemáticas, tales como: las leyes y normas de archivo desactualizado, falta de capacitación al personal, pocos locales para la custodia de los archivos, poco personal, falta de seguimiento y ordenamiento de los documentos de antigüedad, que impide que esta aplique una gestión eficaz y eficiente (Nuñez, 2021, parr. 2)

En el contexto local, en la empresa pública que brinda servicio de saneamiento se identificó deficiencia en los expedientes de reclamos que remite a su ente regulador, a quien le compete resolver los reclamos de segunda instancia por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) (Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, 2007).

En este sentido, según el artículo N° 12, en la etapa de decisión, el ente regulador declarará fundado el expediente de reclamo debido a que existe incoherencia en los medios probatorios presentados por esta entidad pública, la cual este tribunal no le genera certeza si efectivamente la parte accionante presentó los documentos de acuerdo con el reglamento de calidad (Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, 2007, p. 1197)

Así mismo, de acuerdo con los Lineamiento Resolutivos del TRASS, indica que al declarar fundado el reclamo este ente regulador ordena a la entidad refacturar el consumo reclamado (Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/Lineamientos, 2020). Por lo tanto al realizar estas modificaciones a los ingresos genera un perjuicio económico a la entidad pública, se ha identificado que esta problemática es causada por los documentos que se adjuntan como sustento al expediente de reclamo, tales como: las cédulas de notificación no guardan relación en las características de la fachada, las ordenes de servicio no están debidamente llenadas, existen

omisiones de datos, demora en la búsqueda de los documentos porque son de diferentes tipología, antiguos y de gran cantidad y, por ende se elevan incompletas.

De lo expuesto, no existe una supervisión en los documentos que se reciben del contratista quien presta servicio a la empresa en mención sobre las actividades comerciales, la cual no se puede verificar si existe armonía en dichos documentos. Así mismo la demora en ubicar los documentos físicos porque en la base de datos de custodia de documentos no están definidos por códigos.

Por ende, no están ajenos a que apliquen una gestión adecuada donde puedan revisar que las documentaciones estén completas y relacionadas entre sí, permitirá observar a tiempo al contratista, para evitar errores, omisiones y observaciones por su ente regulador.

Por lo tanto, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?. En cuanto a los problemas específicos, se definieron lo siguiente: a) ¿Qué relación existe entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?; b) ¿Qué relación existe entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?; c) ¿Qué relación existe entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?

La presente investigación se justifica con los siguientes aspectos:

Con relación a la justificación teórica, el presente trabajo de investigación tiene como fin de conocer los conceptos de la gestión calidad relacionadas a la supervisión documentaria en las organizaciones públicas, según Gonzales y Arciniegas (2016) señala que estos permitirán conocer el manejo actual de las organizaciones para así mejorar y renovar, con el propósito de alcanzar la excelencia en la calidad. Lo que se expone en este

trabajo será de ayuda para posteriores investigaciones que poseen la misma línea de investigación.

Con relación a la justificación práctica, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la relación que tiene la gestión de calidad y la supervisión documentaria, ya que todas las organizaciones tienen que lidiar con la información que manejan, como lo hacen y que se debería hacer para mejorarla, aplicando estas gestiones conjuntamente con las actualizaciones tecnológicas podrá agilizar su proceso del funcionamiento de las organizaciones.

En concordancia con el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022. Con respecto a los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.; b) Determinar la relación entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022; c) Determinar la relación entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Del mismo modo, se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022, así como también se planteó como hipótesis específica: a) Existe relación significativa entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022; b) Existe relación significativa entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022; c) Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo se expone investigaciones en donde se han utilizado las mismas variables, en ambos aspectos tanto nacional como internacional.

Entre las investigaciones nacionales se ha considerado a; Gonzales y Cevallos (2022), tuvo como objetivo de plantear una estrategia en la mejoría de calidad en las actividades que realiza la institución además de tecnología que soporte las mejoras de los servicios del registro de las identificaciones de los usuarios. Empleó la investigación de tipo explicativa y de nivel correlacional, de metodología de análisis factoriales explorativa, confirmatorio y de modelo de ecuaciones estructurales, utilizó el instrumento de encuesta, se enfocó a la población que asisten mayormente a las jefaturas regionales donde realizan mayores tramites, su muestra fue de 572 ciudadanos. Los resultados de dicha investigación obtuvieron un alfa de Cronbach de 0.915 así mismo aplicó la regla de Kaiser para la prueba de la correlación, dando como resultado de 0.851 la cual denota la correlación de las variables. Concluyó que, la presente investigación comenta sobre calidad en los procedimientos y tecnología que refuerzan para un buen desarrollo de los servicios en los registros accesibles para identificar a los usuarios.

Zeta y Soncco. (2017), se plantearon en este proyecto conocer la calidad del registro en los certificados, así mismo determinar los errores frecuentes en el llenado y en la frecuencia de equivocaciones de forma y concepto de los certificados de defunción. Los investigadores aplicaron un diseño no-experimental de tipo transversal, técnica de análisis documental de los certificados de defunción, los resultados de dicha investigación fueron que, del estudio de los 120 certificados, se encontró que ninguno fue de buena calidad, es decir que el 47% de los certificados revisados fueron de regular y pésima calidad y del 7% fueron de mala calidad. Concluye que, que la gran mayoría de los certificados se encuentran en mal estado y no están alineados, encontrando errores en forma y fondo, generando confusiones en la información que se envía a diferentes entes, la cual considera que se debe emplear capacitaciones para el registro correcto, así mismo incluir en sus

gestiones de emitir certificados electrónicos para una fácil ubicación y oportuna.

De las Casas (2018). El investigador de este proyecto tuvo como objetivo comparar el desempeño de las organizaciones de Perú que cuentan con la implementación de enfoques de calidad, con aquellos que no lo poseen para establecer de qué manera afectan estas acciones para alcanzar eficiencia en desempeño de la calidad, con el afán de lograr lo esperado y lograr satisfacer las necesidades de consumidor. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo, utilizó la metodología de regresión, su muestra y población se basó identificar según los rankings de las empresas la cual fue de 211, empleó la técnica de instrumento de cuestionario. Además, demostró la fiabilidad de la investigación con un resultado del Alpha de Cronbach promedio de 0.7 el cual es más que aceptable, así mismo identifico que el 39.4% de las empresas cuentan con certificación de ISO y el 60.6% de las empresas no cuentan con certificado ISO 9001. Por consiguiente concluyó que las organizaciones que cuentan con las certificaciones de calidad poseen un promedio superior en relación a los enfoques de calidad sin embargo en un ámbito más centralizado tanto las empresas con certificación de calidad como las que no, arrojaron un promedio bajo en el ámbito de estrategias de calidad, es decir no existe mejoría en la implementación de capacitaciones de cómo utilizar correctamente el factor de calidad y por ende llegar a la eficiencia de la gestión de calidad.

Cerna et al. (2022), se plantearon en analizar la conexión entre el cloud computing y la gestión documentaria de una organización de servicios en el Perú. Uso el enfoque cuantitativo de diseño correlacional de causalidad transversal no experimental, empleó un muestreo censal y como técnica de instrumento aplicó el cuestionario realizado a 45 trabajadores en donde se demostró que, si había una relación significativa entre las variables, dando como resultado aplicando la Rho de Spearman de 0.596 que determina que existe correlación moderada de las variables principales. A pesar de los incidentes actuales las organizaciones han logrado transformarse, reinventarse dando paso a la digitalización documental la cual generó mejoras

en el desarrollo, competencia y preservación de recursos. El autor concluyó que la gestión documental se refuerza con el cloud computing ya que alcanza la eficiencia tanto en documentos físicos y digitalizados como fuente de ayuda para los trabajadores.

Sánchez et al. (2021), se plantearon como objetivo determinar la relación entre la responsabilidad social y la gestión de calidad de empresas de seguro de Perú. A través de la metodología cuantitativa, con diseño no experimental de alcance transversal, mediante el instrumento del cuestionario que se aplicó a 331 colaboradores. Según los resultados obtenidos aplicando la Rho de Spearman fue de 0.731 la cual indica que existe una relación positiva entre las dos variables. Por lo tanto concluyeron en base a los resultado que existe relación positiva de sus variables de investigación, que la responsabilidad social va de la mano con la gestión de calidad en la organización la cual ayuda a las poblaciones que poseen carencias mediante campañas médicas las cuales son impartidas por los trabajadores voluntarios, no obstante, los altos mandos de la empresa saben que necesita implementarse en la gestión de la información y herramientas de calidad con el anhelo de que los trabajadores manifiesten mayor responsabilidad social lo cual genera la mejora de la competencia.

Entre las investigaciones internacionales se ha considerado a; Feliciati (2018), en su investigación sobre la calidad del universo documental digital del contenido al servicio en la Universidad de Macerara, Italia, planteó como objetivo resaltar la importancia del diseño en el ámbito digital enfocado en los usuarios en base a los tipos y estándares de calidad. Este estudio de investigación es transversal, utilizó el instrumento de obtención de evidencias el método de encuestas para conocer qué clase de calidad percibe el usuario, de acuerdo con la evaluación de la implementación del modelo se demostró que fue satisfactorio e indica que este modelo es flexible ya que se puede adaptar a cualquier empresa sin importar su tamaño, antigüedad, metas u objetivos. Concluyó que, el criterio propuesto permitirá a la comunidad enfrentar por completo dificultades que existen en el aspecto documentario digital.

Pacheco et al (2019), en su proyecto de investigación de impacto de la implantación de un sistema documental en el aseguramiento de calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público, tuvo como objetivo de demostrar el impacto de implantar un sistema de gestión de calidad para el desempeño de los laboratorios. Dicha investigación es de estudio experimental de tipo transversal y analítico en donde el resultado del chi cuadrado mostró un $P < 0,05$ lo que denota una diferencia significativa, así mismo arrojó la misma cantidad de $P < 0,05$ en el test no paramétrico de Wilcoxon lo que indica que el resultado del impacto de la implementación del sistema documental y los sistemas de gestión de calidad tuvieron una diferenciación positiva después de la implementación, así como en el indicador incertidumbre arrojó un $P < 0,0035$ con diferencias significativas en la disminución de la incertidumbre y mejora en el desempeño de los métodos de análisis. Por lo tanto, llegó a la conclusión, que al implementar el sistema documental del sistema de gestión de calidad generó un impacto positivo en el desempeño del laboratorio, la cual permitió reducir los errores y aumentar el desempeño mediante de los indicadores evaluados.

Bodes y Ruiz (2019), en su investigación se plantearon en establecer un estilo de integración entre la gestión documental con el manejo interno y las gestiones de calidad en el ámbito universitario de Cuba. Dicha investigación se enfocó en el método de intervención de acción, desarrollando talleres de participación de la organización en conjunto con los investigadores, a su vez aplico la herramienta de mapa de procesos, diagramas y fichas de procesos para el estudio del comportamiento de una organización, de las evaluaciones de este modelo tuvo como resultado satisfactorio para la implementación de este diseño la cual generó un impacto positivo. Por lo tanto, concluye que, al integrar la gestión documental con el control interno y la gestión de calidad se convierte en un sistema adaptable para cualquier tipo de organización, ante su implementación permitirá realizar el seguimiento de actividades, así mismo este sistema se adapta a los diferentes cambios innovadores con respecto a la gestión documentaria.

Mora-Contreras (2019), en su proyecto de investigación tuvo como objetivo plantear una metodología de incorporar un sistema de gestión de integración de las normas de ISO 9001 (Sistema de gestión de Calidad) e ISO 303001 (Sistema de Gestión de documentos) para el ámbito notarial de Colombia. Aplicó la metodología de investigación de revisión de literatura, utilizó como herramienta el cuestionario para conocer los sucesos de beneficios del procedimiento de implementación. En los resultados en el test de KMO fue de valor de 0.752 demostrando la correlación de las variables. Concluyó que gracias a estos sistemas de implementación ISO 9001 en relación con el ISO 303001 favorece al resguardo del diseño organizacional, el cual permite conocer cómo evitar que haya duplicados en los sistemas de gestión.

Suárez y García (2021), tuvo como objetivo en determinar el nivel de significancia en eficiencia y eficacia como orígenes primordiales para la gestión documental, para lograr gestionar que los documentos físicos estén digitalizados. Realizó la metodología de cuali-cuantitativa, consideró el uso de la herramienta de cuestionario de autoevaluación para describir si el nivel de eficacia y eficiencia está en cumplimiento con los procesos de la gestión, mediante el cual obtuvo del análisis de los resultados que existe un buen nivel de eficiencia y eficacia como principio relacionado a la gestión documental. Por ello concluyó que, esta gestión de documentos es de gran importancia para las instituciones, en la cual debe aplicarse políticas para cumplir con sus objetivos, procedimientos e instrucciones en la forma de realizar un trabajo, así como también en el registro correspondiente.

De acuerdo con la Norma ISO indica que, la gestión de calidad es la agrupación de actividades para guiar y verificar las acciones de una empresa relacionadas a la calidad, estas acciones deben estar establecidas acorde a las políticas de calidad y su objetivo de esta, tales como el de planificar, controlar y el mejoramiento de la calidad (Norma ISO 9001,2015).

Se considera como gestión de calidad, en desarrollar estrategias para asegurar que la organización cumpla con sus objetivos en brindar un buen

servicio a largo plazo, disminuir errores en los procesos, mayores propuestas de mejora para lograr alcanzar la satisfacción de los clientes y de la entidad.

Por lo tanto, los objetivos de los sistemas de la gestión de calidad es plantear fases en auto controlables además de capacitaciones a los colaboradores, con el propósito de obtener mayores posibilidades de llegar a los resultados esperados (Gonzales y Arciniegas, 2016, párr. 2).

Además, el sistema de gestiones de la calidad se entiende como procedimientos que ayudan a documentar, delegar responsabilidades con el fin de llegar a cumplir con los estatutos, objetivos y procesos de calidad para así llenar las expectativas del cliente y ofrecerles un servicio de calidad. (American Society for Quality, s.f. parr. 1).

Por lo tanto, Martin et al. (2021), indica que:

La necesidad de una gestión de la calidad para abarcar los desafíos que atraviesan las organizaciones se está convirtiendo aún más relevante considerando los cambios rápidos en el entorno empresarial. La importancia potencialmente creciente de los modelos de excelencia o estrategias de calidad refleja esto y también se refleja en la necesidad de que la gestión de la calidad se centra más a las dificultades que respaldan la exploración y la eficacia externa entendida como central en la gestión de la calidad. Lo que motiva a un enfoque de mejora que principalmente se centra en las percepciones de los clientes externos (pp. 359-378).

El control de calidad y las estrategias son los encargados de evaluar y variar los procesos de las empresas para ayudar a que se obtengan los resultados esperados, el control de calidad generalmente se expresa como el conjunto de métricas que se deben de realizar para lograr la documentación, planeación y verificación eficiente (American Society for Quality, s.f., parr. 3).

La gestión de calidad se apoya en varios factores estratégicos que con su ayuda se puede lograr los fines fundamentales para mejoramiento de procesos de las organizaciones. Según Behmer y Jochem (2019), menciona que; los encargados de cada organización hoy en día necesitan una visión

holística y horizontal de la misma y sus objetivos para planificar la organización en gestiones de calidad con efectividad, esto lo hacen con la ayuda de estrategias, una de estas es la implementación de la tecnología para una mejor planificación, así como para la ejecución de la calidad en una organización. (pp. 679-693).

El control de calidad genera que los productos y servicios se prueben y midan para garantizar que cumplan con un estándar. Mediante este proceso, una empresa puede evaluar, mantener y mejorar la calidad del producto.

Según (The Economic Times, 2023) el control de calidad es un proceso o un conjunto de procedimientos realizados por una empresa, con el fin de determinar que los productos tengan las formas y requerimientos determinados. Existen marcos, modelos, pruebas y medidas establecidos para identificar y solucionar problemas relacionados con las gestiones de calidad (parr. 2).

Además, que las organizaciones en la mira de lograr sus expectativas tienen que ser pioneros en encontrar la excelencia por lo que se abre paso a la mejora de la calidad, la cual está enfocada en dar solución a las dificultades encontradas en los procesos.

La mejora de la calidad es una visión estructurada en verificar el avance de los sistemas, luego definir mejoras necesarias tanto en los ámbitos funcionales como operativas. Los esfuerzos exitosos se enfocan en recopilar y analizar datos de rutina. Un plan de mejora de la calidad define un proceso en curso o continuo mediante el cual las partes interesadas de una organización pueden monitorear y evaluar iniciativas y resultados (Eby, 2021, parr. 1).

De acuerdo con Pérez (2018), en el pasado se le llamó la modernización automatizada, luego fue inteligencia de pronóstico y ahora la gestión de calidad retorna con mayor fuerza, siguiendo procedimientos de mejora en esta oportunidad se le atribuye a la inteligencia artificial.

La inteligencia artificial y la integración de las diversas estrategias de calidad logran mayor seguridad, mejor cumplimiento de las actividades y un mejor control organizacional. Se logra enfocar de una manera óptima los elementos de riesgo, lo que hace posible emitir informes con rapidez, encontrar errores que pasarían desapercibidas si no se contaran con la tecnología implementada. La implementación de gestiones de calidad busca el perfeccionamiento mediante la inteligencia artificial para lograr adquirir las habilidades automatizadas que logran: Consolidar la información de los empleados, creación, registro y vínculos relacionados, unir la información para gestión documentaria, implementar tecnologías autónomas, soporte en mejora de cambios e incrementar la visualización de usuarios. Existen diversas maneras de aplicar la inteligencia artificial que se acompañan con administración de calidad, que logran optimizar la credibilidad de lo esperado, brindando un alto nivel de rendimiento tanto de manera individual como en conjunto (parr., 1, 2 y 5).

La supervisión documentaria es parte de la gestión documental, es la agrupación de métricas que se usan con la finalidad de controlar y diversificar la documentación en las diferentes instituciones con el afán de cumplir con los estándares de calidad y lograr la mejoría en aquellos procedimientos que poseen estos documentos (Valladares, 2019, p. 192).

Por lo tanto, se considera que la gestión documental se encarga de organizar, almacenar y administrar los documentos tanto físicos como electrónicos, se puede considerar como una estrategia informática ya que esta permite controlar e identificar los documentos, así como también la facilidad de ubicación de almacenamiento de documentos de una organización; así mismo esta también se enfoca en supervisar las versiones del contenido del documento (Association for Intelligent Information Management [AIIM] ,s.f., parr. 2).

Por consiguiente, se define que, la supervisión direcciona, guía y verifica que el trabajo designado se ejecute acorde a los planes y dentro de los

plazos acordados, a su vez vigila que los trabajos realizados estén acorde a las normas establecidas. Tiene como objetivo primordial alcanzar una mayor producción de calidad, así como también en cantidad. Así mismo, se enfoca en la planificación y organización del trabajo la cual permitirá determinar que se gestione correctamente la ejecución de la actividad designada, diseñando métodos y técnicas para cumplir con la actividad ([Political Science and Public Administration],2022, parr.1-12).

La supervisión de documentos ayuda a garantizar la integridad de los archivos y si hablamos de digitalización de los mismos, de acuerdo con lo publicado en [Manage Engine Applications Manager], los directorios de aplicaciones son cruciales para el seguimiento de los cambios en su tamaño, contenido, antigüedad, recuento y disponibilidad, a su vez permite la configuración de parámetros, así como también herramientas de monitoreo y archivos automatizados que permita el seguimiento para informar inmediatamente cada vez que se detecte una infracción (s.f, parr. 1).

La trazabilidad es la facultad de rastrear el historial, la aplicación o la ubicación de un punto de datos. En las empresas, los empleados pueden usar la trazabilidad para rastrear documentos, productos, componentes y procesos. Claro ejemplo es durante el proceso de revisión de requisitos, es importante poder rastrear qué requisito se modificó y cuándo. Esta información puede ayudar a identificar cuando ocurrió un problema por primera vez y quién fue el responsable del cambio ([Eclipse], 2022, parr. 2).

Cuando se revisa la documentación es importante saber de dónde vino y como lo realizó el equipo de trabajo. La trazabilidad ayuda hacer esta tarea a través de proporcionar un historial completo, con una serie de peculiaridades en la información como conocer los proveedores, fechas del ingreso de información, etc.

Los metadatos del documento son información no visual en un documento que provee información adicional. Es decir, quien emitió el documento y cuando se creó, además puede ayudar a ordenar documentos, ósea los usuarios pueden determinar si un documento es solo para uso interno

o está habilitado para el público, añadir metadatos a un documento ayuda a las empresas a simplificar la búsqueda y recuperación de documentos; por lo tanto implementar procedimientos formales de gestión de documentos y automatizar el proceso mediante estrategias en la gestión de flujo de trabajo de documentos por lo que los metadatos del documento trabajan de forma indirecta para que todo lo anterior sea posible (Eisner, 2021, parr. 4).

Se puede determinar que gracias a la utilización de los metadatos podemos lograr una optimización en los procesos de la búsqueda de la información. Además, que mejora los resultados en el tiempo de búsqueda de estos como indica Lutkevich (2023), sobre la gestión del tiempo como la acción de maximizar la eficiencia del personal al momento de coordinar las tareas y funciones en un menor tiempo (parr. 3).

Se considera que, dentro de la gestión documental, se practica la preservación de documentos, según Ledesma (2022) indica que, es una medida que se adopta para prevenir que los documentos se encuentren en un buen almacenamiento a fin de que los documentos se mantengan intactos por un mayor tiempo prolongado (p. 4).

Como también se puede mencionar de la preservación de documentos de manera digitalizada, como lo define Deshpande (2016), que esta desarrolla estrategias y hechos que garanticen un mayor acceso a los contenidos de los documentos digitales por un largo tiempo, tiene como objetivo mantener su contenido organizado, con claridad y con sus adjuntos completos, para que se mantenga para su uso en un futuro, por lo tanto admite la invención, integración y mantenimiento de los documentos digitales estas acorde a los estándares de calidad y los buenos usos para la gestión responsable de los informes digitales, así mismo indica que los proceso de conservación son los procedimientos de imágenes de documentos, procedimiento de archivo digital y el sistema de gestión de documentos (p. 25).

La Teoría basada en recursos, que fue expuesta por Edith Penrose, en sus orígenes y al pasar los años implementada por Peteraf se emplea en este trabajo de investigación ya que explora el vínculo de los recursos de una

organización y la manera de como esta se desenvuelve (Tarjizan, 2018, “Capitulo 7”).

La teoría de la contingencia, la cual inicialmente fue expuesta por Fred Fiedler y conocida ahora como el Modelo de Fiedler, la cual se emplea en este trabajo de investigación ya que desea estudiar y examinar el desenvolvimiento eficiente de quienes conforman la organización de acuerdo al proceder del líder en la medida que la situación se lo permita (Robbins, 2004, p. 320).

Con el fin de cumplir con la Agenda 2030, que es el acuerdo mundial entre los gobiernos y diversos factores, el Estado logra anexar las políticas con el acuerdo nacional en beneficio del trabajo con derechos y la exposición del crecimiento comercial internaciones, con respecto al séptimo objetivo del desarrollo sostenible que indica “Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todas”, de acuerdo con política pública de (CEPLAN) que indica la importancia de aplicar un modelo donde se logren las condiciones para el “Desarrollo de la ciencia y la tecnología” por ello el Gobierno tiene planteado relacionar la educación con el avance de la ciencia y tecnología de este modo lograr que la evolución de una economía de gran productividad, crecimiento social y la gestión de desarrollo se encaminen también a la sostenibilidad ambiental, este estudio desea relacionar la gestión de calidad y lograr mediante las estrategias su mayor desempeño en la supervisión documentaria de una entidad pública (Acuerdo Nacional, 2017).

También cabe resaltar que esta investigación va acorde con los demás objetivos del desarrollo sostenible (ODS) establecido con las políticas del Acuerdo Nacional (2017), especialmente cuando nos habla sobre la gestión de calidad eficaz de acuerdo con el “Objetivo IV: Estado eficiente, transparente y descentralizado”, que en su política pública 35°, afirma que es importante mejorar la “Sociedad de la información y sociedad del conocimiento” para perfeccionar sus competencias además de incrementar el desarrollo en infraestructuras y distribución idónea con igualdad en las regiones, de este modo los peruanos tendrán las mismas oportunidades en donde sea que se encuentren y tendrán accesibilidad a servicios básicos y crecimiento en sus economías, teniendo como uno de sus objetivos que

coincide con el Plan Bicentenario sobre la contribución en el mejoramiento de la calidad en la inversión pública (CEPLAN, 2011).

III. METODOLOGÍA

El presente trabajo está orientado bajo el enfoque cuantitativo, de acuerdo con lo manifestado por Maldonado (2018), este enfoque permite utilizar los métodos de recolectar y analizar, así como también interpretar información sobre los cuestionarios de una investigación o también demostrar una hipótesis, este enfoque utiliza técnicas estadísticas, así mismo es medible y comprobable (p. 35).

3.1. Tipos y diseño de investigación

Para definir el tipo y diseño de investigación, inicialmente se realizó una evaluación sobre la situación de la problemática de la entidad pública, por consiguiente, se desarrolló la matriz acerca del problema principal y los específicos, a su vez se desarrolló la matriz operacional señalando que investigación se iba a desarrollar, herramientas e instrumentos a utilizar para la recopilación de datos, mediante el cual se refleja en la matriz de consistencia del presente estudio.

Por lo tanto, se expone la metodología a utilizar;

3.1.1 Tipo de Investigación

Básica: Se le conoce también como investigación fundamental. Se enfoca en la investigación para obtener conocimiento, es decir netamente teórica, no plantea ni brinda solución a los problemas planteados (Rodríguez, 2020, p.22).

3.1.2 Diseño de investigación

- No experimental: Aquí el investigador recolecta información, no realizan variaciones y tampoco ingresan procedimientos. La información recogida se examina y lo que se obtiene se lleva a la formulación de las hipótesis para después probarlas por medios experimentales (Suresh, 2022, p.133).
- Transversal: El diseño transversal de investigación consiste en recoger datos en una demostración de casos en un momento determinado, en situaciones específicas a la muestra se le define

su nombre al diseño. El investigador reúne un grupo de datos cuantitativos de acuerdo con las variables que después puede analizar para encontrar modelos de asociación (Clark et al. 2021, p.50). De nivel correlacional, debido a que, se centra en la búsqueda de establecer la relación estadística entre dos variables, sin necesidad de determinar alguna causa o efecto (Serrano,2020, p.127).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de Calidad

- **Definición conceptual:** Toma de decisiones realizándose autoevaluaciones y proyectándose objetivos con el propósito de alcanzar más allá de los esperado, es un sistema que se basa en los siguientes procedimientos: inicia con la planificación, además se ejecuta mediante controles direccionados al cumplimiento de los objetivos, por último, se centra en la búsqueda de la mejora para así obtener los resultados esperados (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 22).
- **Definición operacional:** Permitirá identificar todos los procesos de una organización, estudiar cómo se relacionan e interactúan unos con otros para una adecuada gestión acorde a sus objetivos. Se tomaron como dimensiones, lo siguiente; planificación de calidad, control de calidad y mejora de la calidad.

Dimensiones:

- Planificación de calidad: Según el ISO 9000:2015, indica que, determina los objetivos de la gestión de calidad, así mismo detalla las acciones de los procedimientos y los medios para alcanzar el objetivo (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 23).
- Control de calidad: Evalúa al comportamiento sobre calidad realizando una comparación en los resultados obtenidos de los objetivos propuestos para poder así disminuir en caso de existir algunas diferencias (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).

- **Mejora de la Calidad:** Según el ISO 9000:2015, indica que se enfoca en alcanzar mayores acciones en cumplir con alcanzar un mayor nivel en el ámbito calidad, relacionados con aspectos de eficiencia y eficacia (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p 30).
- **Indicadores:** Procedimiento de calidad, aseguramiento de calidad, mapeo de procesos, capacitaciones, prevención en la calidad, autoevaluación, mejora de procesos, compromiso, participación del personal, eficacia de la calidad, eficiencia de la calidad y mejora continua
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Supervisión documentaria

- **Definición conceptual:** Se encarga de realizar procedimientos enfocados a la conservación de la documentación mediante la trazabilidad de los mismos. Además de realizar la tramitación administrativa enfocadas a realizar copias verídicas de los documentos, hacer cambios en su forma y generar ajustes en su estado original (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 556).
- **Definición operacional:** La supervisión permitirá realizar el seguimiento de los resultados obtenidos, verificar que los procedimientos estén acorde a la política y requisitos de la organización. Considerando las siguientes herramientas estratégicas; tales como: trazabilidad y preservación de documentos, por el cual se tomó como referencias estas para las dimensiones.

Dimensiones:

- **Trazabilidad:** Es un proceso que realiza seguimiento de documentos, identifica las acciones que se realicen, la recuperación y la prevención de la pérdida de un documento, así mismo supervisa e identifica quien hace uso del documento (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 570).
- **Conservación de documentos:** Es el grupo de procesos y acciones con el propósito de afianzar la permanencia de documentos por un

tiempo prolongado (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 568).

- **Indicadores:** Metadatos documentarios, optimización, gestión del tiempo, transparencia, tecnología aplicada, clasificación documental, descripción de documentos, organización de documentos, preservación de documentos y transferencia.
- **Escala de medición:** Ordinal

Ver Anexo : Matriz Operacional

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población: Se define como el grupo real o supuesto de unidades que tienen peculiaridades y cualidades que se puedan formar por parámetros al azar y sus distintos factores de probabilidad (Changbao y Thompson, 2020, p. 3). La población está conformada por 50 colaboradores del área comercial de una entidad pública de lima, año 2022.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró al personal de un área comercial de una entidad pública, así mismo se tomó en cuenta a los colaboradores que realizan informes, entrega de información, manejo del trámite documentario y archivo de documento.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores que no elaboran documentos, que no se encargan de archivo de documentos.

3.3.2. Muestra: Es la representación de la población mediante la asociación del total de individuos que poseen diferente probabilidad de poder ser elegidos, por lo tanto se considera una muestra censal, debido a que es igual a la población (Changbao y Thompson, 2020, p. 6) En esta investigación se tomó la muestra de 50 colaboradores quienes manejan y realizan actividades relacionadas con la elaboración y manejo de documentos del área comercial de una entidad pública.

3.3.3. Unidad de Análisis: Es el individuo que se realiza observaciones para obtener descripción, características e información para la investigación

(Arias y Covinos, 2021 p. 126). Del cuales se tomó como estudio al personal de equipo comercial de comas de una institución pública.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La técnica a utilizar es la encuesta. Se define como encuesta, el conjunto determinado de número de interrogantes direccionadas a una población, tomados en cuenta para la investigación, la cual tiene como propósito saber lo que los ciudadanos perciben acerca de la problemática de la investigación (Pereyra, 2022, p. 89).

Instrumentos: Se considero como instrumento el cuestionario, define que es la recopilación de preguntas formuladas y organizadas que se demuestran de manera escrita o impresas con el fin de ser contestadas del mismo modo, por lo tanto, se considera que este instrumento permitirá recabar la información que se desea analizar (Niño, 2021, p. 91). Mediante el cual el instrumento que se usó para esta investigación fue el cuestionario mediante el formulario de Google Forms que ayudó a evitar el uso innecesario de materiales que proviene de recursos naturales como lo es el papel bond. Este cuestionario cuenta con 22 ítem, en donde los primeros 12 corresponde a la primera variable y 10 ítem a la segunda variable de este estudio, además se utilizó la escala de Likert.

Ver Anexo adjunto: Cuestionario

Validación: La validación del cuestionario fue validada a través del juicio de expertos en el tema, los cuales fueron los encargados de revisar la concordancia de las dimensiones con las preguntas formuladas. En este sentido los conocedores en el tema de validación fueron: Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos, Dr. Gonzalo Alegría Varona y Mg Aníbal Novilo Jara Aguirre.

Anexo adjunto N° 6: Validación de expertos al instrumento de la investigación

Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del estudio, se consideró una muestra de 10 colaboradores del área comercial de comas de una entidad pública con coeficiente de alfa de Cronbach a través del software IBM SPSS Statistics 25, se obtuvo el valor de 0.878 que denota una confiabilidad buena.

Ver anexo adjunto: Resultado de la confiabilidad de por el alfa de Cronbach

3.5. Procedimientos

En esta investigación primero se identificó la problemática para luego abarcar las definiciones de las variables en el marco teórico con el fin de comprender las características de las dimensiones, que se llegaron a analizar a través del instrumento de la investigación tomando como herramienta el cuestionario.

Posterior a ello, se realizó la carta de validación de los cuestionarios el cual fue aprobado por juicio de expertos, así mismo se obtuvo la autorización de la entidad, luego se procedió a levantar la información a través del formato de Google Forms, siendo por este medio el envío de las preguntas a los encuestados. Culminado la recolección de los resultados de la encuesta se procedió a registrar la información recolectada a una base de datos.

Ver Anexo adjunto: Permiso para la obtención de datos y Carta de Autorización para la obtención de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Se empezó con el ingreso de los datos recogidos al programado Excel para dar inicio al estudio estadístico. Por consiguiente, se procedió a darle un número del uno (01) al cinco (05) a las alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert, se clasificaron de acuerdo con sus indicadores de cada una de las dimensiones que son parte de las variables de la investigación. Luego de esto, se realizó el traslado de dicha información al programa estadístico SPSS versión 25.

Se expusieron los resultados mediante gráficos y las tablas de frecuencia que reflejan los resultados en porcentajes. Se determinó mediante el aspecto descriptivo la correlación de las variables a través de la prueba estadística de Spearman, en cuanto al nivel inferencial se usó la prueba de normalidad, es así como se obtuvo el nivel de significancia menor de <0.05 .

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración de esta investigación desde la introducción hasta las conclusiones de esta, se ha realizado el citado de cada uno de los libros, artículos, revistas científicas, etc., además, de realizar su correcto parafraseo con el fin de respetar y no faltar a la ética estudiantil y a los lineamientos científicos.

De tal modo, este proyecto paso por el programa Turnitin, considerando la correcta cita y parafraseo, no permitió el exceso de coincidencias permitidas.

Asu vez, se menciona que los cuestionarios realizados a los colaboradores se ejecutaron respetando su libre elección de participación, así como también el anonimato de sus respuestas, la cual se usó solo para fines académicos y netamente de investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Tabla 1.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Calidad	.174	50	.001	.925	50	.004
Supervisión Documentaria	.131	50	.033	.977	50	.424

De la tabla 1, se realizó la prueba de normalidad, para la verificación y comprobación de la hipótesis, considerando los siguientes aspectos para la obtención de la prueba:

Si, <0.05 , se rechaza H_0 , se acepta la H_1 , la cual las variables y dimensiones siguen una distribución normal.

Si >0.05 ; se acepta H_0 , se rechaza la H_1 , la cual las variables y dimensiones no siguen una distribución normal.

Del resultado se tomó como prueba Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es >30 ; es decir la presente investigación tuvo una muestra de 50, por consiguiente del análisis que se obtuvo del nivel de significancia fue < 0.05 , en este sentido, de acuerdo a los parámetros, se acepta la H_1 , la cual indica que la variable 1 y la variable 2 no siguen una distribución normal, por la cual se realizó una prueba no paramétrica de Spearman para la determinación de las correlaciones de las variables y de las dimensiones de la presenta investigación.

Contraste en la hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

H₁: Existe relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Consideraciones:

H₀: No existe correlación entre las variables

H₁: Existe correlación entre las variables

P < 0.05 se rechaza H₀, caso contrario se acepta.

Tabla 2

Correlaciones				
			Gestión de Calidad	Supervisión Documentaria
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.577**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
Supervisión Documentaria	Supervisión Documentaria	Coefficiente de correlación	.577**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

Del resultado de la tabla 2, después de realizar la prueba de Spearman, se obtuvo que, de la prueba estadística el nivel de significancia fue menor a <0.05, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual arrojó el resultado que equivale a 0.577 donde afirma que existe una correlación positiva media entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Contraste en la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

H₁: Existe relación entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Consideraciones:

H₀: No existe correlación entre las variables

H₁: Existe correlación entre las variables

P < 0.05 se rechaza H₀, caso contrario se acepta.

Tabla 3

Correlaciones				
			Planificación de Calidad	Supervisión Documentaria
Rho de Spearman	Planificación de Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.384**
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	50	50
	Supervisión Documentaria	Coeficiente de correlación	.384**	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	.
		N	50	50

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

Del resultado de la tabla 3, después de realizar la prueba de Spearman, se obtuvo que, de la prueba estadística el nivel de significancia fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual arrojó el resultado que equivale a 0.384 donde afirma que existe una correlación positiva entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Contraste en la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

H₁: Existe relación entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Consideraciones:

H₀: No existe correlación entre las variables

H₁: Existe correlación entre las variables

P < 0.05 se rechaza H₀, caso contrario se acepta.

Tabla 4

Correlaciones				
			Control de calidad	Supervisión Documentaria
Rho de Spearman	Control de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.480**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
Supervisión Documentaria	Supervisión Documentaria	Coeficiente de correlación	.480**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

Del resultado de la tabla 4, después de realizar la prueba de Spearman, se obtuvo que, de la prueba estadística el nivel de significancia fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual arrojó el resultado que equivale a 0.480 donde afirma que existe una correlación positiva entre control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Contraste en la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la mejora de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

H₁: Existe relación entre la mejora de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Consideraciones:

H₀: No existe correlación entre las variables

H₁: Existe correlación entre las variables

P < 0.05 se rechaza H₀, caso contrario se acepta.

Tabla 5

Correlaciones				
			Mejora de la calidad	Supervisión Documentaria
Rho de Spearman	Mejora de la calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.633**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Supervisión Documentaria	Coefficiente de correlación	.633**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

Del resultado de la tabla 5, después de realizar la prueba de Spearman, se obtuvo que, de la prueba estadística el nivel de significancia fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual arrojó el resultado que equivale a 0.633 donde afirma que existe una correlación positiva entre la mejora de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Ver Anexo adjunto: Análisis descriptivo

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 señala, que la gestión de calidad permitirá guiar y corroborar aquellas acciones que se ejecuten en las organizaciones relacionadas a la calidad, deberán estar acorde con las políticas de calidad y su objetivo de esta, tales como el de planificar, controlar y el mejoramiento de la calidad. En relación con la supervisión documentaria direcciona, guía y verifica que el trabajo designado se ejecute acorde a los planes y dentro de los plazos acordados, a su vez vigila que los trabajos realizados estén acorde a las normas establecidas. Tiene como objetivo primordial alcanzar una mayor producción de calidad, así como también en cantidad. Así mismo, se enfoca en la planificación y organización del trabajo la cual permitirá determinar que se gestione correctamente la ejecución de la actividad designada, diseñando métodos y técnicas para cumplir con la actividad ([Political Science and Public Administration],2022, parr.1-12).

Desde esta perspectiva, esta investigación se desarrolló en el enfoque cuantitativo, empleó una metodología no experimental correlacional para conocer la relación de las variables del presente estudio, se realizó la comprobación de validez y confiabilidad para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

Que existe una correlación entre las variables por consiguiente concuerda con cerca que si había una correlación entre las variables

Por lo tanto, en relación con la hipótesis general del presente trabajo, se obtuvo que existe una correlación entre las variables la gestión de calidad y supervisión documentaria, siendo esta un valor de 57.7%. Por consiguiente, este resultado concuerda con la investigación de Cerna et al. (2022), el cual evidenció que, había una correlación entre las variables con un valor de 59.60%. Del mismo modo, en el estudio de investigación de González y Cevallos (2022) determinó que existe correlación en las variables, con un valor de 85.1%. Así mismo en la investigación de Sánchez (2021) que existe una correlación entre las dos variables con un valor de 73.10%. Así como también en el estudio de Mora-Contreras (2019) determinó que existe una correlación

en las variables de gestión de calidad y gestión documentaria con un valor de 75.20%.

En este contexto, las investigaciones confirman que existe correlación en las variables de gestión de la calidad y supervisión documentaria, la cual estas dos variables permitirán mejorar la revisión para que no exista duplicidad en las actividades, así como también permitirá que se alcance la eficiencia en la organización de los documentos para su fácil acceso y ubicación. Como lo indica en el estudio de investigación de Bodes y Ruiz (2019) la cual nos habla que al trabajar en conjunto con la gestión documental y la gestión de calidad permite que su uso gestione los procesos de las actividades de igual manera genera la adaptación a los cambios en la organización. Sin embargo y de acuerdo con Suárez y García (2021) explican que las empresas necesitan enfocarse en implementar estatutos para alcanzar los objetivos además de centrarse en las métricas, políticas para lograr realizar las actividades programadas.

Tal como, la Norma ISO 9001:2015, la calidad agrupa todas las actividades para guiar y verificar sobre las acciones de una organización. Gonzales y Arciniegas (2016) el sistema de gestión de calidad es plantear fases en auto controlables además de capacitaciones a los colaboradores, con el propósito de obtener mayores posibilidades de llegar a los resultados esperados, en desarrollar estrategias para asegurar que la organización cumpla con sus objetivos como brindar un buen servicio a largo plazo y disminuir errores en los procesos.

También, Valladares (2019) menciona que la supervisión de documentos sirve para revisar y organizar la documentación de las instituciones con el afán de alcanzar las mejores prácticas en la eficiencia en los procesos documentarios.

De igual forma en la Association for intelligent information Management (AIIM) explica que la supervisión documentaria va de la mano con inteligencia de la información como estrategia informática ya que permite revisar e identificar los documentos del mismo modo con respecto al almacenamiento de estos. Es así que, la supervisión direcciona, guía y verifica que el trabajo designado

se ejecute acorde a los planes y dentro de los plazos acordados, a su vez vigila que los trabajos realizados estén acorde a las normas establecidas. Tiene como objetivo primordial alcanzar una mayor producción de calidad, así como también en cantidad ([Political Science and Public Administration],2022, parr.1-12).

En concordancia con la primera hipótesis específica de esta investigación, la cual demostró que existe una correlación positiva entre la planificación de calidad y supervisión documentaria, denotando una significancia positiva de 38.40%. La cual tiene relación con la investigación de Casas (2018) en donde arrojó un Alfa de Cronbach promedio de 0.7 que hace referencia que es más que aceptable, la implementación de enfoques de calidad (planificación de calidad) a su vez se traduce en los certificados de ISO la cual se identificó que el 39.4% de las empresas lo poseen, demostrando así un promedio superior en relación con las demás.

Por lo tanto, se concluyó en que se debe mejorar y aplicar una buena planificación con el propósito de mejorar la supervisión de los documentos de una entidad. De tal modo, Behmer y Jochem (2019), menciona que; los encargados de cada organización hoy en día necesitan una visión holística y horizontal de la misma y sus objetivos para planificar la organización en gestiones de calidad con efectividad, esto lo hacen con la ayuda de estrategias, una de estas es la implementación de la tecnología para una mejor planificación, así como para la ejecución de la calidad en una organización.

Es así que, Association for Intelligent Information Management (s,f), afirma que la gestión documental es responsable de revisar, ordenar, mantener y gestionar los documentos ya sean físicos como electrónicos, algunos los toman como una estrategia informática que sirve para controlar y reconocer los documentos, poder encontrarlos con facilidad de su ubicación.

En concordancia con la segunda hipótesis específica de esta investigación, demostró que existe una correlación positiva entre el control de calidad y supervisión documentaria. De igual forma en concordancia con Feliciati (2018) a través de su investigación indica que la implementación de las variables es

satisfactoria, en este caso su aplicación es positiva ya que están relacionadas entre sí dentro del ámbito digital, la cual permitirá que estos sean considerados como modelos ya que son flexibles y adaptables para cualquier tipo de empresa.

Por consiguiente, The Economic Times (2023) nos indica que el control de calidad es una estrategia adaptada por una empresa para organizar sus procesos y así determinar que los productos posean las formas y requerimientos determinados. Existen marcos, modelos, pruebas y medidas establecidos para identificar y solucionar problemas relacionados con las gestiones de calidad, mediante este proceso, una empresa puede evaluar, mantener y mejorar la calidad del producto.

De tal modo es preciso indicar que según [Manage Engine Applications Manager], deben aplicarse directorios de aplicaciones la cual permite realizar monitoreos sobre alguna modificación de un documento sin importar el contenido y el tiempo de antigüedad, recuento y disponibilidad, además esta aplicación permitirá la automatización e información sobre alguna situación anómala que pueda ocurrir.

De esta forma, relacionado en el ámbito digital la cual esta direccionado con la trazabilidad que indica Eclipse (2022) es la atribución de rastrear el historial, el ingreso o la identificación de un punto de datos. En las organizaciones los colaboradores pueden utilizar la trazabilidad documentos, productos, componentes y procesos. Claro ejemplo es durante el proceso de revisión de requisitos, es importante poder rastrear qué requisito se modificó y cuándo. Esta información puede ayudar a identificar cuando ocurrió un problema por primera vez y quién fue el responsable del cambio.

En concordancia con la tercera hipótesis específica de esta investigación, la cual demuestra que existe una correlación positiva media entre la mejora de calidad y supervisión documentaria, denotando una significancia positiva de 63.30%. Por consiguiente, este resultado tiene relación con la investigación de Pacheco et al (2019) con un nivel de significancia menor a 0.05 tuvo como resultado de su prueba paramétrica <0.05 la cual indica que existe diferencias

significativas en el objeto de su estudio que era disminuir la incertidumbre y mejorar el desempeño de los métodos de análisis para la implementación un sistema documental y los sistemas de gestión de calidad, así mismo indica que determinó que al implementar estos sistemas de calidad y sistema de documentación generó un impacto positivo la cual les permitirá disminuir errores y aumentar el desempeño.

Entonces, Eby (2021) hace alusión que, la mejora de la calidad expone una visión más amplia para analizar la mejora de los sistemas y procesos, además de determinar las mejoras que se requieran tanto en los aspectos funcionales como operativos. Los esfuerzos exitosos se centran en recolectar y verificar datos de rutina Aplicar una planificación estratégica permitirá establecer un procedimiento en curso o continuo en donde las diferentes áreas de la organización encargadas pueden inspeccionar y analizar iniciativas y resultados, por ende, las organizaciones se encuentran en la mira de lograr sus expectativas de ser pioneros en encontrar la excelencia por lo que se abre paso a la mejora de la calidad, la cual está enfocada en dar solución a las dificultades encontradas en los procesos.

Así mismo en Eisner (2021) afirma que para la revisión de los documentos es vital conocer la fuente del envío y se realizó por el personal encargado, en este sentido el uso de los metadatos de documentos es información no visual

si un documento es solo para uso interno o está habilitado para el público, añadir metadatos a un documento ayuda a las empresas a simplificar la búsqueda y recuperación de documentos; por lo tanto, implementar procedimientos formales de gestión de documentos y automatizar el proceso mediante estrategias.

Es así, como estos resultados demuestran que las variables gestión de calidad se relaciona con la supervisión documentario, tal como lo indica Tarjizan (2018) con respecto a la teoría basada en los recursos que explora el vínculo de los recursos de una organización y la manera de como esta se desenvuelve. Por ende, de acuerdo con los investigadores como lo indica Bodes y Ruiz (2019) que estas variables permitirán que esto se convierta en

un sistema adaptable para cualquier organización, la cual ayudará en realizar seguimiento en las actividades y se adecuara a los diferentes cambios de innovación.

Así mismo al hablar de cómo se manejan en las organizaciones podemos enfocarnos en la teoría de la contingencia la cual se emplea en este trabajo de investigación ya que desea estudiar y examinar el desenvolvimiento eficiente de quienes conforman la organización de acuerdo al proceder del líder en la medida que la situación se lo permita

De lo expuesto, estos resultados evidencian que la aplicación de estos sistemas de calidad y gestión documental permitirá la mejora de una organización, así mismo debe estar alineada para mejorar en las capacitaciones para un buen desempeño y se logre lo esperado, las mismas que deben estar alineadas a los políticas y normas del estado, como lo indica en el Acuerdo Nacional (2017) CEPLAN implementada en la Agenda 2030 la importancia de aplicar un modelo donde se logren las condiciones para el “Desarrollo de la ciencia y la tecnología” que se encuentra en el Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todas”, para así lograr que la evolución de una economía de gran productividad, crecimiento social y la gestión de desarrollo se encaminen también a la sostenibilidad ambiental, de igual forma el Estado logra anexar las políticas con el acuerdo nacional en beneficio del trabajo con derechos y la exposición del crecimiento.

Es así como también está relacionada con los objetivos de desarrollo sostenible de acuerdo a CEPLAN (2011) esta investigación esta alineada al “Objetivo IV: Estado eficiente, transparente y descentralizado”, que en su política pública 35°, la “Sociedad de la información y sociedad del conocimiento”, con las variables de este estudia que buscan mejorar a través de las políticas sostenibles a través de los accesos de información básica digitales que mediante este cambio impactará el servicio a los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022, con una correlación positiva media de coeficiente equivalente a 0.5770, considerando que a mayor supervisión a los documentos permite cumplir con los objetivos planteados referidos a la calidad.
2. Se determinó la relación entre la planificación de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022, con una correlación positiva de coeficiente equivalente a 0.384, que la planificación va de la mano con la supervisión para alcanzar la calidad en los documentos, pero del valor obtenido se consideran las debilidades percibidas en capacitaciones, mapeo de procesos y aseguramiento de calidad.
3. Se determinó la relación entre el control de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022, con una correlación positiva de coeficiente equivalente a 0.48, implica que a mayor control en los documentos permite una gestión efectiva.
4. Se determinó la relación entre la mejora de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022, con una correlación positiva media de coeficiente equivalente a 0.633, implica que a mayor supervisión será punto clave para el logro en las mejoras continuas en los procesos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda aplicar estrategias desde la parte más alta de la jerarquía de puestos del área comercial, tales como: capacitación descentralizada en gestión de documentos, esta permitirá alcanzar la mejora en la productividad y satisfacción laboral, las cuales ayudarán a reducir los errores en su almacenamiento y ordenamiento de los documentos.
2. Se recomienda aplicar planificaciones basadas en etapas con el personal que se encarga de la elaboración de los documentos y consolidado de sus sustentos respectivos, la que permitirá dividir las tareas en la revisión, es decir; primero en revisar el contenido tipo gramaticales y segundo el contenido de los sustentos que estén acorde a los formatos preestablecidos por la empresa. Esta acción permitirá garantizar la eficiencia y calidad en el armado de los documentos, así mismo en la entrega oportuna de la información cuando sea solicitada.
3. Se recomienda al gerente del área comercial, la implementación de una herramienta llamada machine learning, esta inteligencia artificial tiene la capacidad de aprender y tomar decisiones, utilizando esta herramienta la organización puede enseñarle la revisión y consideraciones de un documento, que verifique que la información tenga concordancia con sus históricos para así informar los errores encontrados, con el fin que el personal pueda tomar las decisiones para una solución inmediata, lo que se traduce en un incremento para el control en la calidad documental.
4. Se recomienda mejorar los sistemas digitales de archivo, al momento que son compartidas con otras oficinas comerciales, cuenten con sistemas de seguridad para que no sean vulneradas, debe tener acceso cualquier personal del área u otros equipos, también que muestre que usuarios hicieron uso de dicha documentación. Este aplicativo debe contener un formato único en la presentación de un documento, lo que permitirá garantizar mayor eficiencia para el almacenamiento de los documentos así mismo se podrá tener acceso a los documentos rápidamente.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional (2017). *Objetivos de desarrollo Sostenible y políticas de estado de acuerdo Nacional*. 1° ed. <https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2020/03/ODS-POLITICAS-DE-ESTADO-DEL-AN-OK.pdf>
- American Society for Quality.(s.f.). *What is a quality management system (QMS)?*. Recuperado el 15 de abril 2023. <https://asq.org/quality-resources/quality-management-system>.
- American Society for Quality.(s.f.). *What is a quality plan?* Recuperado el 15 de abril 2023. <https://asq.org/quality-resources/quality-plans#:~:text=A%20quality%20plan%20is%20a,service%2C%20project%2C%20or%20contract>.
- Alcalde, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes (3° ed.)*. España. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_3_%C2%AA_edici%C3%B3n/sjqlDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=mejora+continua+de+l+a+calidad&printsec=frontcover
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación y desarrollo: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/240*. (1° ed.) https://www.google.com.pe/books/edition/Formaci%C3%B3n_Capacitaci%C3%B3n_Desarrollo_Volu/keH4DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=capacitacion+del+personal+2017&pg=PA341&printsec=frontcover
- Allen, D. y Evans, J. (2019). *Administración de operaciones*. 1° ed. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=9557&pg=&ed=>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. 2° ed. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Association for Intelligent Information Management (s.f.). *What is Document Management (DMS)?*. Intelligent Information Management Glossary. <https://www.aiim.org/what-is-document-imaging>

Ayusa, D y Andres, B (2018). *Gestión de la calidad de ciudadanos en enfermería*.

<https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=Procedimientos+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixuazShvH7AhVVVbGkGHYvAAEM4FBD0AXoECAYQAg#v=onepage&q=Procedimientos%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false>

Behmer, F.J. y Jochem, R. (2019). "Organizational planning for quality management in the digital age", *Business Process Management Journal*, 26,3, pp. 679-693. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2018-0365>

Bodes, A. y Ruiz, M. (2019). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e4.pdf>

Cerna, Y., Delgado, J. y Salas, H. (2021). *Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100285&lang=es

Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Federal. Memoria de actividades (2016). https://www.google.com.pe/books/edition/Censo_Nacional_de_Transparencia_Acceso_a/4iDZDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Ceplan (2011). *Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021*. 1° ed. https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/

Changbao, W. & Thompson, M. (2020). *Sampling Theory and Practice*. https://www.google.com.pe/books/edition/Sampling_Theory_and_Practice/n9XkDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Clark, T., Foster, L., Sloan, L. y Bryman, A. (2021). *Bryman's Social Research Methods*. Ed. Oxford University Press.

https://www.google.com.pe/books/edition/Bryman_s_Social_Research_Methods/QJg5EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Del Campo, P. (2023). *Manual de Oposiciones para Auxiliar de Bibliotecas*. Madrid.

https://www.google.com.pe/books/edition/Bibliotecas_Ayuntamiento_de_Madrid/f2upEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Deshpande, J. (2016). *Digital preservation in library*. Revista Internacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información (IJLIS), 5, 2. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49827089/IJLIS_05_02_004-libre.pdf?1477297597=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDIGITAL_PRESERVATION_IN_LIBRARY.pdf&Expires=1681963590&Signature=daGOMEnsqovIxnVj0QcB52iKYbtbnzoxshwicYn9PtgKjBvZyV34AHGGnjZkPMPP0s3ex7mKZGap-fdzZNA0N1XlzeHj1y5Agc1wkWdBmBTKWvmMIDR8EZ8XLJ3RmzCXmaDRXtGsuGRG~NO0N31CF0hETDARGEv9ivW4okyMIIVz3dpmV2T-MgG-9KYob2vvfXhelicy54R0vvd7jF8fOzqSO1HgTEAkVj2HJLSurlITSnEtiEH-FmHUSpS7RL49daZckkFjd-9zC9Sb0WiqP6~ADthCgcUvQT~DjSVtjT19NgOAEYReqhK9NR4F3LLE6nZAY0bFikQmSyDHc2iY6Q__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

De las Casas, J. (2018). *ISO 9001 and Management of Total Quality in Peruvian Companies*. (Vol.20).

<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000437770400011>

Eisner, M. (2021, april 22). *What is Document Metadata?*. Processmaker. <https://www.processmaker.com/blog/document-metadata/#>

Eby, K. (2021, juli 21). *Quality Improvement Processes: The Basics and Beyond*. Smartsheet, (1), s.p. <https://uao.libguides.com/Citar-referenciar-apa-icontec-ieeee/Articulo-revista-apa>

- Eclipse (12 april 2022). *Why traceability is important for Project data*.
<https://www.eclipsesuite.com/traceability/>
- Esteban, A., García, J., Torres, J. y García, C. (2021). *Administración electrónica. Aspectos jurídicos, organizativos y técnicos*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_electr%C3%B3nica_Aspectos_ju/A61BEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Feliciati, P. (2018). *The quality of documentary resources on the web: from content to service*. Vol. 58.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000436378400005>
- Gonzales, R. y Cevallos, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100157&lang=es
- Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. 1ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
https://www.google.com.pe/books/edition/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_calidad/baUwDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Gonz%C3%A1lez+y+Arciniegas,+2016&printsec=frontcover
- Ledesma, A. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=en&tling=en
- Leroux, B. (2022). *Document management is now easier thanks to technological advancements*. Startechup. Recuperado el 20 de abril 2023. https://www.startechup.com/blog/document-management-is-now-easier-thanks-to-technological-advancements-heres-how/#Digital_records_are_more_dependable
- López, R. (2021). *Logística de aprovisionamiento*. 2° ed.
https://www.google.com.pe/books/edition/Log%C3%ADstica_de_aprovisionamiento_2%C2%AA_edic/36MIEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

- Lumijero (2023). Sophisticated Optimization. *Model the Best Set of Options to Achieve Your Goal*. Recuperado el 24 de abril 2023. <https://www.palisade.com/sophisticated-optimization/>
- Lutkevich, B. (2023). *Time Management*. Technical Features Writer. Recuperado el 05 de abril 2023, de: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/time-management>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social: Paradigmas cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. (1°ed). Bogotá: Colombia. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_social/FTSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=e_nfoque+cuantitativo&printsec=frontcover
- Manage Engine Applications Manager (s.f.). *File Moitoring*. Recuperado el 18 de abril 2023. https://www.manageengine.com/products/applications_manager/file-monitor.html
- Mattar, J. y Cuervo, L. (2017). *Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe*. https://www.google.com.pe/books/edition/Planificaci%C3%B3n_para_el_desarrollo_en_Am/y_L-DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Problemas+contempor%C3%A1neos+de+administraci%C3%B3n+y+estudios+organizacionales.+Una+perspectiva+latinoamericana&printsec=frontcover
- Martí, N. (2022). *El director de calidad en empresas de alojamiento y restauración: Diseño, planificación, implantación, supervisión y control práctico del servicio*. https://www.google.com.pe/books/edition/El_director_de_calidad_en_empresas_de_al/jNOdEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y de Economía y Competitividad (2016). Interoperabilidad y documento electrónico: *Volumen 12 de Textos legales*. España <https://books.google.com.pe/books?id=PbtJDgAAQBAJ&printsec=fron>

tcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica- SGIDP (2018). Código de interoperabilidad: Recopilación normativa. 1° ed., España. <http://imagenesbibliotecacentral.minhap.gob.es/pdfpublicaciones/ImagenTexto/44/44375.pdf>
- Mora-Contreras, R. (2019). *Integrated management systems on ISO 9001 and ISO 30301 standards in the Colombian notarial context*. Vol. 35. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000481595600010>
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. 2° ed. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/WCwaEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=instrumentos,+cuestionario&pg=PA91&printsec=frontcover
- Nuñez, L. (2021). *Reflexiones sobre la archivística nacional*. Recuperado el 30 de abril 2023. <https://www.revistaotlet.com/perspectivas-reflexiones-sobre-la-archivistica-nacional/>
- Oliychenko, I. y Ditkovska, M. (2023). Improving information quality in e-government Ukraine. Doi: 10.1504/EG.2023.129412. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85153858297&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=problems+with+document+management&nlo=&nlr=&nls=&sid=6cba47ca828c3edca9738309395620be&sot=b&sdt=b&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28problems+with+document+management%29&relpos=97&citeCnt=0&searchTerm=.](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85153858297&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=problems+with+document+management&nlo=&nlr=&nls=&sid=6cba47ca828c3edca9738309395620be&sot=b&sdt=b&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28problems+with+document+management%29&relpos=97&citeCnt=0&searchTerm=)
- Pacheco, A., Silvia, E. y Gerardo, C. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público de Argentina. <http://www.scielo.org.ar/pdf/abcl/v53n4/v53n4a12.pdf>
- Pérez, A. (2018, 14 de febrero). *Inteligencia artificial y gestión de calidad*. OBS: Business Scholl.

<https://www.obsbusiness.school/blog/inteligencia-artificial-y-gestion-de-calidad>

Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/6e-KEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Political Science and Public Administration (2022). *Manpower Policy and Planning: Meaning & Significance Supervision (MBA)*.
<https://www.coursehero.com/file/185716290/MBA-HRD-402-MANPOWER-POLICY-AND-PLANNING-MEANING-SIGNIFICANCE-SUPERVISION-convertedpdf/>

Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD (2007).
Reglamento general de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento.
<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/08/RCD-N%C2%B0-066-2006-SUNASS-CD-Reglamento-de-Reclamos.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_organizational/OWBokj2RqBYC?hl=es&gbpv=0

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Sánchez, J. , Seminario, A y Oruna, R. (2021). *Social responsibility and quality management: Peruvian insurance company*. (Vol. 11).
DOI10.17163/ret.n21.2021.07.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000635390200007>

Sanguesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad* (2° ed.).
https://books.google.com.pe/books?id=JP6NDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+la+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=false

- Serna, J., Díaz, F., Muriel, Y. & Díaz, A. (2021). *Advances, Opportunities, and Challenges in the Digital Transformation of HEIs in Latin America*. DOI: 10.1007/978-981-16-3941-8_4
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación edición Gamma 2020*. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_edicion/XnnkDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Speight, V. (2015). *Innovation in the water industry: barriers and opportunities for US and UK utilities*. Vol. 2. <https://doi.org/10.1002/wat2.1082>
- Superintendencia Nacional De Servicios De Saneamiento – Sunass (2020). Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/lienamientos-2020.pdf>
- Suárez, C. y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. (vol.6, Num. 1). <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00087.pdf>
- Suresh, S. (2022). *Nursing Research and Statistics*. 4° ed. https://www.google.com.pe/books/edition/Nursing_Research_and_Statistics_E_Book/5H2eEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Taquechel, A y García, C. (2020). *Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. España: Editorial Universitaria. https://www.google.com.pe/books/edition/Aprende_a_ser_secretaria_Manual_para_el/_eDzDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Aprende+a+ser+secretaria.+Manual+para+el+desempe%C3%B1o+profesional+de+l+a+secretaria&printsec=frontcover
- Tarzijan, J. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial*. 5° ed. https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_estrategia_empresarial/HIV8DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

The Economic Times (2023). What is 'Quality Control' (1). Recuperado el 14 de abril 2023 de <https://economictimes.indiatimes.com/definition/quality-control>

Valladares, M (2019). *Gestión avanzada de la información* (1°. Ed.). Ediciones Paraninfo, España. https://books.google.com.pe/books?id=uueYDwAAQBAJ&pg=PA193&dq=gesti%C3%B3n+documental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRkofp paT3AhXmTN8KHd_iAwk4FBD0AXoECAgQAq#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20documental&f=false

Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA*. https://www.google.com.pe/books/edition/Ciclo_de_la_calidad_PHVA/FgT2DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Zeta, N. y Soncco, C. (2017). Calidad del registro del certificado de defunción en un hospital pediátrico de Lima, Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400006&lang=es

ANEXOS

Anexo: Matriz de Operacional Variable 1 – Gestión de Calidad

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador	Técnicas Instrumentos
Gestión de calidad	Toma de decisiones realizándose autoevaluaciones y proyectándose objetivos con el propósito de alcanzar más allá de lo esperado, es un sistema que se basa en los siguientes procedimientos: inicia con la planificación, además se ejecuta mediante controles direccionados al cumplimiento de los objetivos, por último, se centra en la búsqueda de la mejora para así obtener los resultados esperados (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 22).	Permitirá identificar todos los procesos de una organización, estudiar cómo se relacionan e interactúan unos con otros para una adecuada gestión acorde a sus objetivos.	Planificación de Calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, determina los objetivos de la gestión de calidad, así mismo detalla las acciones de los procedimientos y los medios para alcanzar el objetivo (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 23).	Procedimientos de calidad	Conjunto de acciones que intervienen en todas las actividades de la organización y en los que describe como tiene que funcionar cada actividad (Ayusa y Andrés, 2018, p.38).	Encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario
					Aseguramiento de la calidad	Se enfoca en revisar y verificar los procedimientos de productividad con el fin de asegurar que el resultado o producto final este acorde con los estándares de la calidad (López,2021.p.65).	
					Mapeo de procesos	Define las fases de todas las funciones y acciones que realiza una organización, detalla cómo se debe ejecutar una actividad desde que se inicia y finaliza el proceso para alcanzar el resultado deseado (Allen y Evans, 2019,p. 146).	
					Capacitaciones	Son acciones fundamentales que se realizan a través de metodologías, rutinas y programaciones con un propósito determinado (Alles, 2019, p.322).	
			Control de calidad	Evalúa al comportamiento sobre calidad realizando una comparación en los resultados obtenidos de los objetivos propuestos para poder así disminuir en caso de existir algunas diferencias (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).	Prevención en la calidad	Se encarga de analizar y verificar los procesos antes de incurrir en el error, a fin de evitarse de realizar una post evaluación en el producto final (Alcalde, 2019, p. 26).	
					Autoevaluación	Busca encontrar las deficiencias en las actividades o en los resultados con el fin de mejorarlos tanto de manera interna como externa de la organización (Martí,2022.p.63).	
					Mejora de Procesos	Consiste en repetir los procesos de forma controlada con el propósito de obtener resultados óptimos (Alcalde, 2019, p. 155).	
					Compromiso	Práctica el liderazgo de los altos directivos conjuntamente con todos los departamentos de la organización para alcanzar la calidad, esto generando un cambio cultural enfocada a la calidad de todo el personal (Alcalde, 2019, p. 25).	
			Mejora de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que se enfoca en alcanzar mayores acciones en cumplir con alcanzar un mayor nivel en el ámbito calidad, relacionados con aspectos de eficiencia y eficacia (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p 30).	Participación del Personal	Involucrar a todo el personal de los diferentes departamentos de una organización, para que sus habilidades sean de aporte para el beneficio de la organización alcanzando la eficiencia y eficacia (Zapata, 2016, principio 6).	
					Eficacia de la calidad	Según el ISO 9000:2015, manifiesta que, es el nivel en que se busca alcanzar a través de acciones y resultado planificado (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).	
					Eficiencia de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, se relaciona a través de los resultados obtenidos con los medios empleados (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).	
					Mejora Continua	Permite en crear un sistema organizado para obtener mejores resultados con la participación de todos los equipos de la organización (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 31)	

Anexo: Matriz de Operacional Variable 2 – Supervisión Documentaria

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador	Técnicas Instrumentos
Supervisión documentaria	Se encarga de realizar procedimientos enfocados a la conservación de la documentación mediante la trazabilidad de los mismos. Además de realizar la tramitación administrativa enfocadas a realizar copias verídicas de los documentos, hacer cambios en su forma y generar ajustes en su estado original (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 556).	La supervisión permitirá realizar el seguimiento de los resultados obtenidos, verificar que los procedimientos estén acorde a la política y requisitos de la organización.	Trazabilidad	Es un proceso que realiza seguimiento de documentos, identifica las acciones que se realicen, la recuperación y la prevención de la pérdida de un documento, así mismo supervisa e identifica quien hace uso del documento (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 570).	Metadatos documentarios	Son modelos de datos que tienen sus propios diseños digitales los cuales se anexan con esquemas de metadatos de acuerdo a los requerimientos de cada organización. (Esteban, et al, 2021, "El documento y el expediente electrónico - cap VI").	Encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario
					Optimización	La optimización es el estudio que define la agrupación de decisiones que suman o restan esfuerzos de una determinada acción, estas métricas se pueden usar en las diversas áreas de una organización (Lumijero, 2023, parr. 1)	
					Gestión del tiempo	La gestión del tiempo es la coordinación de tareas y funciones para maximizar la eficacia de los esfuerzos de una persona. Esencialmente, el propósito de la gestión del tiempo es permitir que los individuos realicen más y mejor trabajo en menos tiempo (Lutkevich, 2023, parr.1).	
					Transparencia	Consiste en dar a conocer o transmitir la información de una manera íntegra y clara a quien la requiera (Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Federal, 2016, p.362)	
					Tecnología aplicada	La tecnología permite alcanzar resultados óptimos para la ubicación de un documento esta puede hacerse desde una pc o un dispositivo móvil, la cual ayuda que esta información este en un solo archivo y de fácil acceso (Leroux, 2022, parr. 22).	
			Conservación de documentos	Es el grupo de procesos y acciones con el propósito de afianzar la permanencia de documentos por un tiempo prolongado (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 568).	Clasificación documental	Se encarga de la organización de los documentos mediante la utilización de códigos que van acorde a los tipos de clasificación que determina cada empresa para poder administrarlos de acuerdo a la gestión documental (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 578).	
					Descripción de documentos	Se gestiona los datos relevantes del procedimiento documental con el fin de encontrarlos de forma rápida, oportuna y en su totalidad mediante índices, ordenamiento de datos, etc. (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 579).	
					Organización de documentos	Son las tareas dirigidas a clasificar, organizar y a definir los documentos de las organizaciones en relación a los procedimientos archivísticos (Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Federal, 2016,,p.354).	
					Preservación de documentos	Pretende mantener por un largo tiempo los documentos engloba las actividades económicas y administrativas, enfocándose en el espacio de ubicación de los documentos, utiliza diferentes medidas, como el control de las situaciones del medio ambiente y la formación de personal (Del Campo, 2023, p. 73)	
					Transferencia	Es el proceso en donde los documentos se transfieren de un archivo a otro los cuales se rigen por los procesos del archivo central de una organización (Taquetel y García, 2020, p.435).	

Anexo: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa Académico de Maestría en Gestión Pública

Gestión
de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial
en el Departamento de Lima, 2022.

Gestión de Calidad

Estimado (a)

El presente cuestionario tiene como finalidad de recoger datos sobre la Gestión de Calidad. El cuestionario es anónimo y serán tratadas de manera confidencial, la cual se solicita colaborar con la investigación respondiendo con total honestidad en este cuestionario, ya que sus respuestas son esenciales para la presente investigación. Se agradece su tiempo y compromiso con este cuestionario.

Dimensión: Planificación de Calidad

1. Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Dimensión: Control de Calidad

5. Considera, que al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Dimensión: Mejora de la Calidad

9. La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa Académico de Maestría en Gestión Pública

Gestión

de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, 2022.

Supervisión Documentaria

Estimado (a)

El presente cuestionario tiene como finalidad de recoger datos sobre la Gestión de Calidad. El cuestionario es anónimo y serán tratadas de manera confidencial, la cual se solicita colaborar con la investigación respondiendo con total honestidad en este cuestionario, ya que sus respuestas son esenciales para la presente investigación. Se agradece su tiempo y compromiso con este cuestionario.

Dimensión: Trazabilidad

13. Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Dimensión: Conservación de Documentos

18. Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo: Evidencia de la recolección de datos

Correo electrónico del personal que desarrollo el cuestionario

Correo electrónico	Publicación
nduranosco@gmail.com	16/05/2023 14:24
sergio.luisb1993@gmail.com	16/05/2023 16:34
evy.orejon.romero@gmail.com	16/05/2023 18:27
thaliaasmat@gmail.com	16/05/2023 23:12
olga.quispe2416@gmail.com	16/05/2023 23:26
marisaortizvasquez987@gmail.com	16/05/2023 23:40
luzmirtha27@gmail.com	17/05/2023 00:38
vasquezsaboyaronaldrene@gmail.com	17/05/2023 07:50
floresr.helemt@gmail.com	17/05/2023 09:46
arnoldedwinuc@gmail.com	17/05/2023 15:28
victorfelipe9377@gmail.com	17/05/2023 16:20
estradaza.roberto@gmail.com	17/05/2023 18:32
parismas1974@gmail.com	17/05/2023 19:03
beresufernandez@gmail.com	18/05/2023 08:43
martindpv17@gmail.com	18/05/2023 08:58
carlavzr@gmail.com	18/05/2023 09:16
bgrandezn@gmail.com	18/05/2023 09:22
milagrosandelam89@gmail.com	18/05/2023 12:36
ccharlie2969@gmail.com	18/05/2023 13:42
alexismontoroy@gmail.com	18/05/2023 14:05
rociosamame123@gmail.com	18/05/2023 14:56
sandra.paredes.arenazas@gmail.com	18/05/2023 16:04
mmpm2310@gmail.com	18/05/2023 17:43
elivanessas@gmail.com	18/05/2023 22:48
jorge.arista.arevalo@gmail.com	18/05/2023 22:51

Correo electrónico	Publicación
reyesmariella2@gmail.com	19/05/2023 15:17
jimcastillo0308@gmail.com	19/05/2023 15:20
tabathamejar@gmail.com	19/05/2023 15:42
garaysantacruz@gmail.com	19/05/2023 18:28
czavalaf@ucvvirtual.edu.pe	19/05/2023 22:05
998324825sedapal@gmail.com	20/05/2023 00:54
henry.azana@gmail.com	20/05/2023 12:28
pabloalverde7375@gmail.com	20/05/2023 14:57
eduardogiron23@gmail.com	20/05/2023 16:12
mariajimenezprada20@gmail.com	20/05/2023 21:49
quispep@gmail.com	22/05/2023 13:20
msr01051983@gmail.com	23/05/2023 05:49
mejamauro5@gmail.com	23/05/2023 10:29
cmaravia@gmail.com	23/05/2023 10:30
pilaroliva20@gmail.com	23/05/2023 10:33
andreabelen08@gmail.com	23/05/2023 10:39
bedoyamestasluis@gmail.com	23/05/2023 11:45
mollojimenezernesto@gmail.com	23/05/2023 13:15
fsjulio1973@gmail.com	23/05/2023 13:49
mary.elisa.guerrero.deyra@gmail.com	24/05/2023 11:04
jvallegonzal@gmail.com	24/05/2023 11:12
quico1021@gmail.com	24/05/2023 11:19
javier.farfan.ordonez@gmail.com	24/05/2023 12:13
renzo.egusquizasuares@gmail.com	24/05/2023 12:23
rubds20@gmail.com	24/05/2023 19:05

Anexo: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022.

Investigadora es: Angie Shja Gutierrez Campos (orcid.org/ 0000-0002-9862-1328)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima.



Describir el impacto del problema de la investigación.

Determinar la relación significativa entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes dentro de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Gutierrez Campos Angie email: sgutierrezca20@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Eduardo Narciso Malca Valverde email: emalcava@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Anónimo

Fecha y hora: Del 16 al 24 de mayo 2023

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Anexo: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

Experto: Mg. Anibal Novilo Jara Aguirre



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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

Nombre del juez:	Mg. Anibal Novilo Jara Aguirre
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniero Industrial – Arquitecto, Mg. en Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años <input type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	ANGIE SHIA GUTIERREZ CAMPOS
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área comercial de una entidad pública, en el departamento de lima, año 2022.
Significación:	Variable 1: Gestión de Calidad (12 preguntas) Variable 2: Supervisión Documentaria: (10 preguntas) escala de Likert.

**4. Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Sub-escala (dimensiones)	Definición
Gestión de Calidad Toma de decisiones realizándose autoevaluaciones y proyectándose objetivos con el propósito de alcanzar más allá de los esperado, es un sistema que se basa en los siguientes procedimientos: inicia con la planificación, además se ejecuta mediante controles direccionados al cumplimiento de los objetivos, por último, se centra en la búsqueda de la mejora para así obtener los resultados esperados (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 22).	Planificación de Calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, determina los objetivos de la gestión de calidad, así mismo detalla las acciones de los procedimientos y los medios para alcanzar el objetivo (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 23).
	Control de calidad	Evalúa al comportamiento sobre calidad realizando una comparación en los resultados obtenidos de los objetivos propuestos para poder así disminuir en caso de existir algunas diferencias (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).
	Mejora de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que se enfoca en alcanzar mayores acciones en cumplir con alcanzar un mayor nivel en el ámbito calidad, relacionados con aspectos de eficiencia y eficacia (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p 30).
Supervisión Documentaria Se encarga de realizar procedimientos enfocados a la conservación de la documentación mediante la trazabilidad de los mismos. Además de realizar la tramitación administrativa enfocadas a realizar copias verídicas de los documentos, hacer cambios en su forma y generar ajustes en su estado original (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 556).	Trazabilidad	Es un proceso que realiza seguimiento de documentos, identifica las acciones que se realicen, la recuperación y la prevención de la pérdida de un documento, así mismo supervisa e identifica quien hace uso del documento (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 570).
	Conservación de documentos	Es el grupo de procesos y acciones con el propósito de afianzar la permanencia de documentos por un tiempo prolongado (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 568).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Angie ~~Sola~~ ^{Sola} Gutierrez Campos en el año 2023. 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 <u>son adecuadas</u> .	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 <u>con la</u> 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 bríndenos observaciones que considere pertinente

1. <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión de Calidad

- Procedimientos de calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Mapeo de procesos
- Capacitaciones

> PRIMERA DIMENSION: Procedimiento de calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión procedimiento de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de calidad	Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	4	4	3	
Aseguramiento de la calidad	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	4	4	3	
Mapeo de procesos	Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información.	4	4	3	
Capacitaciones	Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	4	4	3	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CONTROL DE CALIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión control de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención en la calidad	Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	4	4	3	
Autoevaluación	Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	4	4	3	
Mejora de Procesos	La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	4	4	3	
Compromiso	Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	4	4	3	

➤ **TERCERA DIMENSION: MEJORA DE LA CALIDAD.**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión control de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación del Personal	La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	4	4	3	
Eficacia de la calidad	Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	4	4	3	
Eficiencia de la calidad	A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	4	4	3	
Mejora Continua	Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	4	4	3	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Supervisión Documentaria

- Trazabilidad
- Conservación de documentos

➤ **PRIMERA DIMENSION: TRAZABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión trazabilidad y la gestión de calidad en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metadatos documentarios	Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	4	4	3	
Optimización	El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	4	4	3	
Gestión del tiempo	Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	4	4	3	
Transparencia	Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	4	4	3	
Tecnología aplicada	Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	4	4	3	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión conservación de documentos y la gestión de calidad en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clasificación documental	Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	4	4	3	
Descripción de documentos	Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	4	4	3	
Organización de documentos	Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	4	4	3	
Preservación de documentos	Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	4	4	3	
Transferencia	Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.	4	4	3	



Firma del evaluador
DNI 25466154

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 (1988) (citados en McGarrigle et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyvärinen 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 (Vouliarou & Loukopoulos, 1995, citados en Hyvärinen et al. (2003).

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

Experto: Dr. Gonzalo Ricardo Alegría Varona



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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

Nombre del juez:	Dr. Gonzalo Ricardo Alegría Varona
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Economía, Magister en Gestión y Políticas Públicas
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	ANGIE SHIA GUTIERREZ CAMPOS
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área comercial de una entidad pública, en el departamento de lima, año 2022.
Significación:	Variable 1: Gestión de Calidad (12 preguntas) Variable 2: Supervisión Documentaria: (10 preguntas) escala de Likert.

**4. Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Sub-escala (dimensiones)	Definición
Gestión de Calidad Toma de decisiones realizándose autoevaluaciones y proyectándose objetivos con el propósito de alcanzar más allá de los esperado, es un sistema que se basa en los siguientes procedimientos: inicia con la planificación, además se ejecuta mediante controles direccionados al cumplimiento de los objetivos, por último, se centra en la búsqueda de la mejora para así obtener los resultados esperados (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 22).	Planificación de Calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, determina los objetivos de la gestión de calidad, así mismo detalla las acciones de los procedimientos y los medios para alcanzar el objetivo (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 23).
	Control de calidad	Evalúa al comportamiento sobre calidad realizando una comparación en los resultados obtenidos de los objetivos propuestos para poder así disminuir en caso de existir algunas diferencias (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).
	Mejora de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que se enfoca en alcanzar mayores acciones en cumplir con alcanzar un mayor nivel en el ámbito calidad, relacionados con aspectos de eficiencia y eficacia (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p 30).
Supervisión Documentaria Se encarga de realizar procedimientos enfocados a la conservación de la documentación mediante la trazabilidad de los mismos. Además de realizar la tramitación administrativa enfocadas a realizar copias verídicas de los documentos, hacer cambios en su forma y generar ajustes en su estado original (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 556).	Trazabilidad	Es un proceso que realiza seguimiento de documentos, identifica las acciones que se realicen, la recuperación y la prevención de la pérdida de un documento, así mismo supervisa e identifica quien hace uso del documento (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 570).
	Conservación de documentos	Es el grupo de procesos y acciones con el propósito de afianzar la permanencia de documentos por un tiempo prolongado (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 568).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Angie ~~Sola~~ **Sola** Gutierrez Campos en el año 2023. 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 <u>son adecuadas</u> .	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 <u>con la</u> 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. <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión de Calidad

- Procedimientos de calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Mapeo de procesos
- Capacitaciones

> PRIMERA DIMENSION: Procedimiento de calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión procedimiento de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de calidad	Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	4	4	3	
Aseguramiento de la calidad	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	4	4	3	
Mapeo de procesos	Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información.	4	4	3	
Capacitaciones	Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	4	4	3	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CONTROL DE CALIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión control de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención en la calidad	Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	4	4	3	
Autoevaluación	Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	4	4	3	
Mejora de Procesos	La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	4	4	3	
Compromiso	Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	4	4	3	

➤ **TERCERA DIMENSION: MEJORA DE LA CALIDAD.**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión control de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación del Personal	La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	4	4	3	
Eficacia de la calidad	Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	4	4	3	
Eficiencia de la calidad	A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	4	4	3	
Mejora Continua	Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	4	4	3	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Supervisión Documentaria

- Trazabilidad
- Conservación de documentos

➤ **PRIMERA DIMENSION: TRAZABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión trazabilidad y la gestión de calidad en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metadatos documentarios	Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	4	4	3	
Optimización	El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	4	4	3	
Gestión del tiempo	Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	4	4	3	
Transparencia	Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	4	4	3	
Tecnología aplicada	Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	4	4	3	

> SEGUNDA DIMENSIÓN: CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión conservación de documentos y la gestión de calidad en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clasificación documental	Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	4	4	3	
Descripción de documentos	Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	4	4	3	
Organización de documentos	Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	4	4	3	
Preservación de documentos	Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	4	4	3	
Transferencia	Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.	4	4	3	



Firma del evaluador
DNI 06513752

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 (1988) (citados en McGarrad et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Byrkás 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 (Noutalapeo & Luukkono, 1995, citados en Byrkás et al. (2003).

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

Experto: Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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

Nombre del juez:	Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	ANGIE SHIA GUTIERREZ CAMPOS
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área comercial de una entidad pública, en el departamento de lima, año 2022.
Significación:	Variable 1: Gestión de Calidad (12 preguntas) Variable 2: Supervisión Documentaria: (10 preguntas) escala de Likert.

**4. Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Sub-escala (dimensiones)	Definición
Gestión de Calidad Toma de decisiones realizándose autoevaluaciones y proyectándose objetivos con el propósito de alcanzar más allá de los esperado, es un sistema que se basa en los siguientes procedimientos: inicia con la planificación, además se ejecuta mediante controles direccionados al cumplimiento de los objetivos, por último, se centra en la búsqueda de la mejora para así obtener los resultados esperados (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 22).	Planificación de Calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, determina los objetivos de la gestión de calidad, así mismo detalla las acciones de los procedimientos y los medios para alcanzar el objetivo (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 23).
	Control de calidad	Evalúa al comportamiento sobre calidad realizando una comparación en los resultados obtenidos de los objetivos propuestos para poder así disminuir en caso de existir algunas diferencias (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 30).
	Mejora de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que se enfoca en alcanzar mayores acciones en cumplir con alcanzar un mayor nivel en el ámbito calidad, relacionados con aspectos de eficiencia y eficacia (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p 30).
Supervisión Documentaria Se encarga de realizar procedimientos enfocados a la conservación de la documentación mediante la trazabilidad de los mismos. Además de realizar la tramitación administrativa enfocadas a realizar copias verídicas de los documentos, hacer cambios en su forma y generar ajustes en su estado original (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 556).	Trazabilidad	Es un proceso que realiza seguimiento de documentos, identifica las acciones que se realicen, la recuperación y la prevención de la pérdida de un documento, así mismo supervisa e identifica quien hace uso del documento (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 570).
	Conservación de documentos	Es el grupo de procesos y acciones con el propósito de afianzar la permanencia de documentos por un tiempo prolongado (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 568).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Angie ~~Sola~~ **Sola** Gutiérrez Campos en el año 2023. 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 <u>son adecuadas</u> .	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 <u>con</u> 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. <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión de Calidad

- Procedimientos de calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Mapeo de procesos
- Capacitaciones

> PRIMERA DIMENSION: Procedimiento de calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión procedimiento de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de calidad	Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	4	4	3	
Aseguramiento de la calidad	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	4	4	3	
Mapeo de procesos	Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información.	4	4	3	
Capacitaciones	Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	4	4	3	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CONTROL DE CALIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión control de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención en la calidad	Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	4	4	3	
Autoevaluación	Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	4	4	3	
Mejora de Procesos	La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	4	4	3	
Compromiso	Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	4	4	3	

➤ **TERCERA DIMENSION: MEJORA DE LA CALIDAD.**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión control de calidad y supervisión documental en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación del Personal	La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	4	4	3	
Eficacia de la calidad	Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	4	4	3	
Eficiencia de la calidad	A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	4	4	3	
Mejora Continua	Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	4	4	3	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Supervisión Documentaria

- Trazabilidad
- Conservación de documentos

➤ **PRIMERA DIMENSION: TRAZABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión trazabilidad y la gestión de calidad en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metadatos documentarios	Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	4	4	3	
Optimización	El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	4	4	3	
Gestión del tiempo	Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	4	4	3	
Transparencia	Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	4	4	3	
Tecnología aplicada	Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	4	4	3	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión conservación de documentos y la gestión de calidad en el área comercial de una entidad pública, en el departamento de Lima, año 2022.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clasificación documental	Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	4	4	3	
Descripción de documentos	Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	4	4	3	
Organización de documentos	Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	4	4	3	
Preservación de documentos	Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	4	4	3	
Transferencia	Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.	4	4	3	



Firma del evaluador
DNI 25691179

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 McCord et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykäs 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 Hykäs et al. (2003).

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

Anexo: Resultado de similitud del programa turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&ts=1&o=2141391610&lang=es&u=1088032488

feedback studio | Angie Shia Gutierrez Campos | Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022. | /null | 9 de 200

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad y supervisión documentaria de una
entidad pública del área comercial en el Departamento
de Lima, año 2022.

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

AUTORA:
Gutierrez Campos, Angie Shia (orcid.org/ 0000-0002-9862-1328)

ASESORES:
Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)
Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org/ 0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

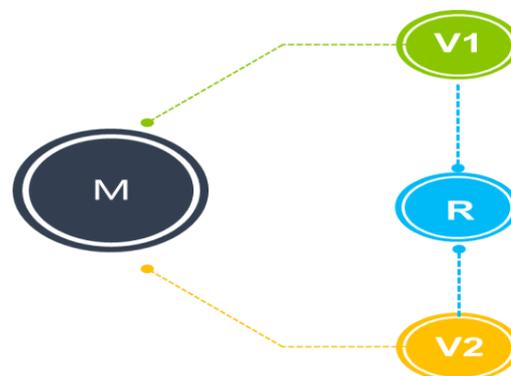
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.posgrados.frc.utn... Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.cnee.gob.gt Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 10736 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 16:20 4/08/2023

Anexo: Diseño de investigación

El presente trabajo es de diseño transversal se muestra en el ámbito de investigaciones cuantitativas además cuando se revisa este diseño nos centramos en ámbitos relacionados con el objetivo de investigaciones cuantitativas. Por otro lado, es primordial conocer que las investigaciones cuantitativas con frecuencia se centran en un tipo de diseño transversal (Clark et al. 2021, p. 53)

En la presente investigación se empleó el diseño de investigación es no experimental, puesto que las variables gestión de calidad y supervisión documentaria no fueron manipuladas, solo se aplicó la observación del comportamiento de estas. Así mismo es de tipo transversal, debido a que se busca detallar y analizar los datos de las variables de una muestra de una determinada población.



M = Es la muestra que se tomó al área comercial de una entidad pública, 2022

V1 = Es la primera variable de estudio denominada Gestión de calidad.

V2= Es la segunda variable de estudio denominada Supervisión documentaria.

R = Es la relación que existe entre las dos variables del estudio.

Anexo: Cálculo de la Muestra

No se realizó el cálculo de la muestra debido a que se mantuvo igual que la población

Anexo: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Gestión de calidad y supervisión documentaria de una entidad pública del área comercial en el Departamento de Lima, año 2022	¿Cuál es la relación existente entre la gestión calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.	Gestión de Calidad	Toma de decisiones realizándose autoevaluaciones y proyectándose objetivos con el propósito de alcanzar más allá de los esperado, es un sistema que se basa en los siguientes procedimientos: inicia con la planificación, además se ejecuta mediante controles direccionados al cumplimiento de los objetivos, por último, se centra en la búsqueda de la mejora para así obtener los resultados esperados (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p. 22).	Permitirá identificar todos los procesos de una organización, estudiar cómo se relacionan e interactúan unos con otros para una adecuada gestión acorde a sus objetivos.	Planificación de Calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, determina los objetivos de la gestión de calidad, así mismo detalla las acciones de los procedimientos y los medios para alcanzar el objetivo (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p. 23).	Procedimientos de calidad	Conjunto de acciones que intervienen en todas las actividades de la organización y en los que describe como tiene que funcionar cada actividad (Ayusa y Andrés, 2018, p.38).	Encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario
									Aseguramiento de la calidad	Se enfoca en revisar y verificar los procedimientos de productividad con el fin de asegurar que el resultado o producto final este acorde con los estándares de la calidad (López,2021, p.65).	
									Mapeo de procesos	Define las fases de todas las funciones y acciones que realiza una organización, detalla cómo se debe ejecutar una actividad desde que se inicia y finaliza el proceso para alcanzar el resultado deseado (Allen y Evans, 2019, p. 146).	
									Capacitaciones	Son acciones fundamentales que se realizan a través de metodologías, rutinas y programaciones con un propósito determinado (Alles, 2019, p.322).	
							Control de calidad	Evalúa el comportamiento de la calidad realizando una comparación de los resultados obtenidos de los objetivos propuestos para poder así disminuir en caso de existir algunas diferencias (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p. 30).	Prevención en la calidad	Se encarga de analizar y verificar los procesos antes de incurrir en el error, a fin de evitarse de realizar una post evaluación en el producto final (Alcalde, 2019, p. 26).	
									Autoevaluación	Busca encontrar las deficiencias en las actividades o en los resultados con el fin de mejorarlos tanto de manera interna como externa de la organización (Martí,2022,p.63).	
									Mejora de Procesos	Consiste en repetir los procesos de forma controlada con el propósito de obtener resultados óptimos (Alcalde, 2019, p. 155).	
									Compromiso	Práctica el liderazgo de los altos directivos conjuntamente con todos los departamentos de la organización para alcanzar la calidad, esto generando un cambio cultural enfocada a la calidad de todo el personal (Alcalde, 2019, p. 25).	
							Mejora de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que se enfoca en alcanzar mayores acciones para el cumplimiento de los estándares de calidad, relaciones con los aspectos de eficiencia y eficacia (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p 30)	Participación del Personal	Involucrar a todo el personal de los diferentes departamentos de una organización, para que sus habilidades sean de aporte para el beneficio de la organización alcanzado la eficiencia y eficacia (Zapata, 2016, principio 6).	
									Eficacia de la calidad	Según el ISO 9000:2015, manifiesta que, es el nivel en que se busca alcanzar a través de acciones y resultado planificado (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p. 30).	
									Eficiencia de la calidad	Según el ISO 9000:2015, indica que, se relaciona a través de los resultados obtenidos con los medios empleados (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p. 30).	
									Mejora Continua	Permite en crear un sistema organizado para obtener mejores resultados con la participación de todos los equipos de la organización (Sanguesa, Mateo e Iltzarbe, 2019, p. 31)	

PREGUNTA ESPECÍFICAS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Problema Especifico 1	Objetivo Especifico 1	Hipótesis Especifica 1	Supervisión Documentaria	Se encarga de realizar procedimientos enfocados a la conservación de la documentación mediante la trazabilidad de los mismos. Además de realizar la tramitación administrativa enfocadas a realizar copias verídicas de los documentos, hacer cambios en su forma y generar ajustes en su estado original (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 556).	La supervisión permitirá realizar el seguimiento de los resultados obtenidos, verificar que los procedimientos estén acorde a la política y requisitos de la organización.	Trazabilidad	Es un proceso que realiza seguimiento de documentos, identifica las acciones que se realicen, la recuperación y la prevención de la pérdida de un documento, así mismo supervisa e identifica quien hace uso del documento (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 570).	Metadatos documentarios	Son modelos de datos que tienen sus propios diseños digitales los cuales se anejan con esquemas de metadatos de acuerdo a los requerimientos de cada organización (Esteban, et al, 2021, "El documento y el expediente electrónico - cap VI").	
¿Qué relación existe entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?	Determinar la relación entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.	Existe relación significativa entre la planificación de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.						Optimización	La optimización es el estudio que define la agrupación de decisiones que suman o restan esfuerzos de una determinada acción, estas métricas se pueden usar en las diversas áreas de una organización (Lumijero, 2023, parr. 1)	
Problema Especifico 2	Objetivo Especifico 2	Hipótesis Especifica 2						Gestión del tiempo	La gestión del tiempo es la coordinación de tareas y funciones para maximizar la eficacia de los esfuerzos de una persona. Esencialmente, el propósito de la gestión del tiempo es permitir que los individuos realicen más y mejor trabajo en menos tiempo (Lutkevich, 2023, parr.1).	
¿Qué relación existe entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?	Determinar la relación entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.	Existe relación significativa entre el control de calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.						Transparencia	Consiste en dar a conocer o transmitir la información de una manera íntegra y clara a quien la requiera (Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Federal, 2016, p.362).	
Problema Especifico 3	Objetivo Especifico 3	Hipótesis Especifica 3						Tecnología aplicada	La tecnología permite alcanzar resultados óptimos para la ubicación de un documento esta puede hacerse desde una pc o un dispositivo móvil, la cual ayuda que esta información este en un solo archivo y de fácil acceso (Leroux, 2022, parr. 22).	
¿Qué relación existe entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?	Determinar la relación entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.	Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.						Clasificación documental	Se encarga de la organización de los documentos mediante la utilización de códigos que van acorde a los tipos de clasificación que determina cada empresa para poder administrarlos de acuerdo a la gestión documental (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 578).	
Problema Especifico 3	Objetivo Especifico 3	Hipótesis Especifica 3				Descripción de documentos	Se gestiona los datos relevantes del procedimiento documental con el fin de encontrarlos de forma rápida, oportuna y en su totalidad mediante índice, ordenamiento de datos, etc. (Ministerio de Hacienda-Secretaría General Técnica, 2018, p. 579).			
¿Qué relación existe entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022?	Determinar la relación entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.	Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y supervisión documentaria en reclamos de una entidad pública del área comercial en el departamento de Lima, año 2022.				Organización de documentos	Son las tareas dirigidas a clasificar, organizar y a definir los documentos de las organizaciones en relación a los procedimientos archivísticos (Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Federal, 2016, p.354).			
			Preservación de documentos	Prende mantener por un largo tiempo los documentos engloba las actividades económicas y administrativas, enfocándose en el espacio de ubicación de los documentos, utiliza diferentes medidas, como el control de las situaciones del medio ambiente y la formación de personal (Del Campo, 2023, p. 73)						
			Transferencia	Es el proceso en donde los documentos se transfieren de un archivo a otro los cuales se rigen por los procesos del archivo central de una organización (Tauechel y García, 2020, p.435).						

Anexo: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación realizada a una muestra: $n = 10$.

1. Resultado de fiabilidad

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos del plan piloto, $n=10$

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

2. Estadísticas de fiabilidad del plan piloto

Tabla 2: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1, $n= 10$.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.757	12

En la tabla N° 2 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.757, la cual se considera aceptable para ser aplicada en el estudio de investigación.

Tabla 3: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 2, $n= 10$.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	10

En la tabla N° 3 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.815, la cual se considera bueno para ser aplicada en el estudio de investigación.

Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1 y 2., n=10

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	22

En la tabla N° 4 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.878, la cual se considera bueno para ser aplicada en el estudio de investigación.

3. Estadísticos de cada pregunta realizada en el plan piloto, n=10

Tabla 5: Estadísticas del plan piloto, n=10

	Estadísticos descriptivos		
	N	Media	Desv. Desviación
Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	10	4.50	.527
Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	10	4.00	.816
Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información	10	4.00	.816
Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	10	3.20	1.229
Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	10	4.10	.568
Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	10	4.50	.527
La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	10	3.70	.675
Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	10	4.40	.516
La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	10	4.40	.699
Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	10	3.90	.568
A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	10	4.70	.483

Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	10	4.20	.422
Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	10	3.80	.789
El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	10	4.10	.316
Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	10	4.10	.316
Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	10	3.80	.632
Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	10	4.40	.699
Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	10	4.10	.568
Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	10	4.30	.675
Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	10	4.50	.527
Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	10	3.50	1.080
Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.	10	4.20	.919
N válido (por lista)	10		

4. Estadísticos del total de las preguntas realizadas en el presente proyecto

Tabla 6: Estadística del total de las preguntas realizadas, n=10

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	85.90	62.100	.254	.878
Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	86.40	54.711	.754	.862
Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información	86.40	56.267	.617	.868
Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	87.20	59.733	.171	.893
Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	86.30	61.789	.266	.878
Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	85.90	58.989	.645	.869
La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	86.70	58.678	.518	.871
Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	86.00	60.444	.470	.873
La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	86.00	59.778	.391	.875

Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	86.50	57.611	.761	.866
A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	85.70	63.567	.089	.881
Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	86.20	60.844	.527	.873
Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	86.60	56.933	.582	.869
El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	86.30	60.456	.800	.870
Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	86.30	60.456	.800	.870
Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	86.60	57.600	.676	.867
Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	86.00	59.333	.433	.874
Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	86.30	60.233	.446	.874
Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	86.10	58.100	.577	.869
Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	85.90	61.211	.364	.876

Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	86.90	56.544	.417	.878
Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.	86.20	54.844	.647	.866

5. Estadísticos descriptivo del plan piloto aplicada a la presente investigación, n= 10

Tabla 7: Estadística Descriptiva, n=10

		Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información	Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.
N	Válido	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.50	4.00	4.00	3.20	4.10
Mediana		4.50	4.00	4.00	3.50	4.00
Moda		4 ^a	4	4	4	4
Desv. Desviación		0.527	0.816	0.816	1.229	0.568
Varianza		0.278	0.667	0.667	1.511	0.322
Rango		1	3	3	4	2

		Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.
N	Válido	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.50	3.70	4.40	4.40	3.90
Mediana		4.50	4.00	4.00	4.50	4.00
Moda		4 ^a	4	4	5	4
Desv. Desviación		0.527	0.675	0.516	0.699	0.568
Varianza		0.278	0.456	0.267	0.489	0.322
Rango		1	2	1	2	2

		A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.
N	Válido	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.70	4.20	3.80	4.10	4.10
Mediana		5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		5	4	3 ^a	4	4
Desv. Desviación		0.483	0.422	0.789	0.316	0.316
Varianza		0.233	0.178	0.622	0.100	0.100
Rango		1	1	2	1	1

		Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.
N	Válido	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3.80	4.40	4.10	4.30	4.50
Mediana		4.00	4.50	4.00	4.00	4.50
Moda		4	5	4	4	4 ^a
Desv. Desviación		0.632	0.699	0.568	0.675	0.527
Varianza		0.400	0.489	0.322	0.456	0.278
Rango		2	2	2	2	1

		Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.
N	Válido	10	10
	Perdidos	0	0
Media		3.50	4.20
Mediana		3.50	4.00
Moda		3 ^a	4
Desv. Desviación		1.080	0.919
Varianza		1.167	0.844
Rango		3	3

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Anexo: Estadísticos descriptivo de todos los datos recogidos de una muestra; n=50

1. Resumen de procesamiento de casos

Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos, n=50

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

2. Estadística de fiabilidad

Tabla 9: Estadístico de fiabilidad, n=50

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.845	22

En la tabla N° 9 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.845, la cual se considera bueno para ser aplicada en el estudio de investigación.

3. Estadística de cada pregunta del cuestionario formulado y realizado en la presente investigación

Tabla 10: Estadística descriptiva del total de pregunta, n=50

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	50	1	5	4.48	.863

Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	50	1	5	3.72	1.031
Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información	50	1	5	3.72	1.089
Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	50	1	5	3.22	1.282
Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	50	1	5	3.78	1.055
Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	50	1	5	4.50	.707
La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	50	1	5	3.64	.985
Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	50	1	5	4.22	.840
La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	50	1	5	3.88	1.043
Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	50	1	5	3.92	.966
A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	50	1	5	4.46	.813

Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	50	1	5	3.92	.944
Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	50	1	5	3.98	.937
El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	50	1	5	3.78	.887
Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	50	1	5	3.64	.985
Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	50	1	5	3.72	1.011
Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	50	1	5	4.30	.839
Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	50	1	5	3.68	.978
Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	50	1	5	4.36	.749
Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	50	4	5	4.60	.495

Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	50	1	5	3.86	1.229
Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.	50	2	5	3.94	.913
N válido (por lista)	50				

4. Estadística del total de las preguntas del cuestionario formulado y realizado en la presente investigación

Tabla 11: *Estadística del total de elemento*

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.	82.84	102.668	-.024	.551
Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un análisis previo a los documentos al momento de adquirir una información.	83.60	95.469	.321	.704	.842
Considera que en la empresa existe un sistema preciso que identifique la ubicación de una información	83.60	91.388	.501	.793	.834
Considera que las capacitaciones de su empresa están enfocadas solo en determinadas áreas.	84.10	98.867	.097	.400	.855

Considera que, al momento de detectar un error, existen medidas correctivas y preventivas para el mismo.	83.54	91.396	.520	.670	.833
Considera necesarios realizar supervisiones internas en las actividades que realizan.	82.82	95.253	.525	.681	.835
La empresa cuenta con sistemas que presentan errores o quejas recurrentes.	83.68	99.161	.146	.417	.849
Las áreas de su empresa están comprometidas en realizar los procesos eficientemente.	83.10	90.582	.732	.827	.827
La empresa ofrece programas de formación para desarrollar sus habilidades laborales.	83.44	90.619	.569	.768	.831
Considera que la forma en que realiza sus actividades es la idónea para alcanzar los resultados esperados.	83.40	90.776	.614	.730	.830
A pesar del volumen de trabajo designado realizan esfuerzos extraordinarios para el cumplimiento de sus metas.	82.86	94.613	.488	.696	.836
Considera que las áreas de la organización cuentan con estrategias en los procesos para alcanzar la mejora continua	83.40	87.020	.856	.859	.820
Los diferentes departamentos de su empresa deberían tener acceso a los documentos de un área en específico.	83.34	97.902	.228	.737	.845

El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades	83.54	89.478	.758	.755	.825
Las áreas cumplen con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos de la información solicitada.	83.68	88.467	.732	.747	.825
Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.	83.60	92.367	.494	.708	.835
Considera necesario que los documentos digitales que se trasladan a otras áreas deban contener códigos de seguridad para evitar ser modificados	83.02	96.796	.333	.705	.841
Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación	83.64	91.623	.556	.567	.832
Considera que cuando se realice la búsqueda de un documento debe contener una hoja resumen del contenido.	82.96	99.264	.212	.464	.845
Considera que los documentos físicos y digitales deben estar ubicados en un lugar específico para mayor acceso.	82.72	101.634	.112	.636	.846
Considera necesario eliminar informes de apoyo o copias de informes originales para evitar duplicidad de documentos.	83.46	100.621	.035	.727	.857

Considera que los encargados de vigilar cierta documentación permiten la entrega de los mismo de forma oportuna.

5. Estadística de escala

Tabla 12: *Estadística de Escala*

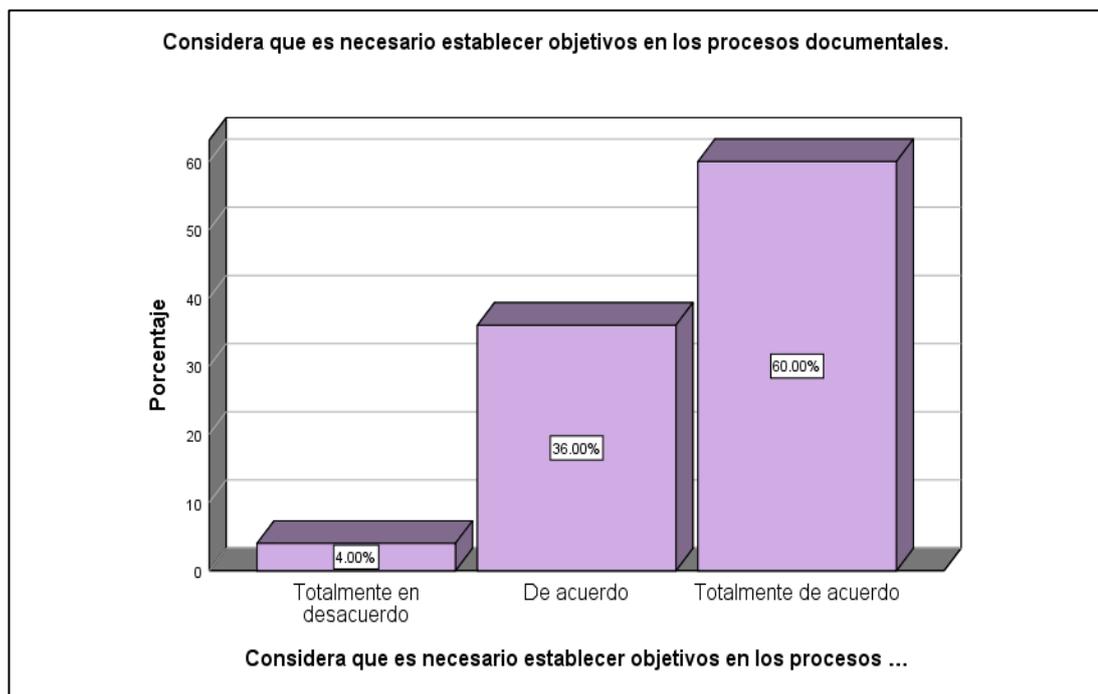
Estadísticas de escala			
		Desv.	
Media	Varianza	Desviación	N de elementos
87.32	102.998	10.149	22

6. Tablas de frecuencia y gráficos de barra de los análisis de datos en la presente investigación

Tabla 13: *Procedimiento de calidad*

		Considera que es necesario establecer objetivos en los procesos documentales.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	De acuerdo	18	36.0	36.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 1 *Procedimiento de calidad*

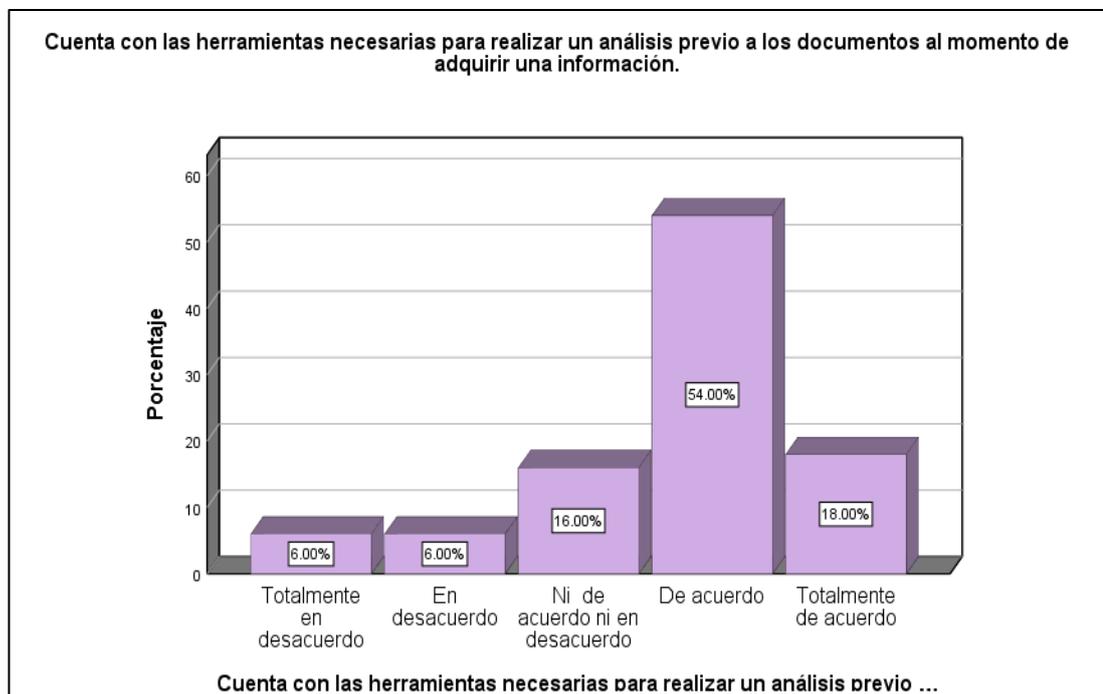


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de procedimiento de calidad, que el 60% respondió totalmente de acuerdo; el 36% respondió de acuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 14: Aseguramiento de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
	En desacuerdo	3	6.0	6.0	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0	16.0	28.0
	De acuerdo	27	54.0	54.0	82.0
	Totalmente de acuerdo	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 2 Aseguramiento de la calidad

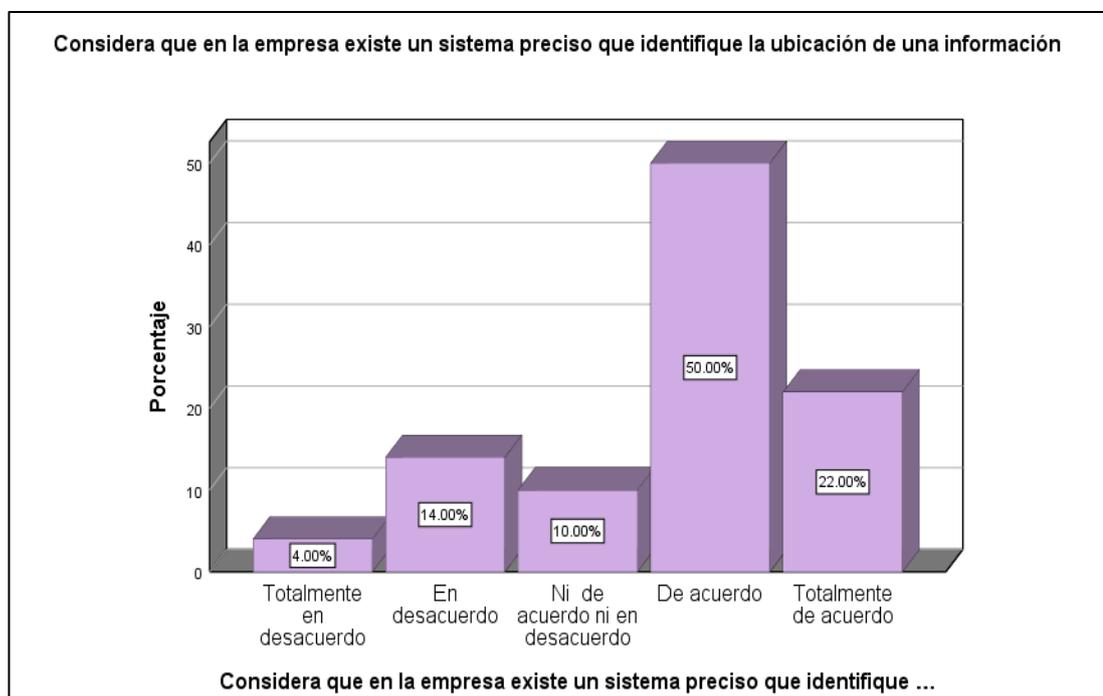


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de aseguramiento de calidad, que el 18% respondió totalmente de acuerdo; el 54% respondió de acuerdo; el 16%: ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% en desacuerdo; y el 6% totalmente en desacuerdo.

Tabla 15: Mapeo de Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	7	14.0	14.0	18.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0	10.0	28.0
	De acuerdo	25	50.0	50.0	78.0
	Totalmente de acuerdo	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 3 Mapeo de Procesos

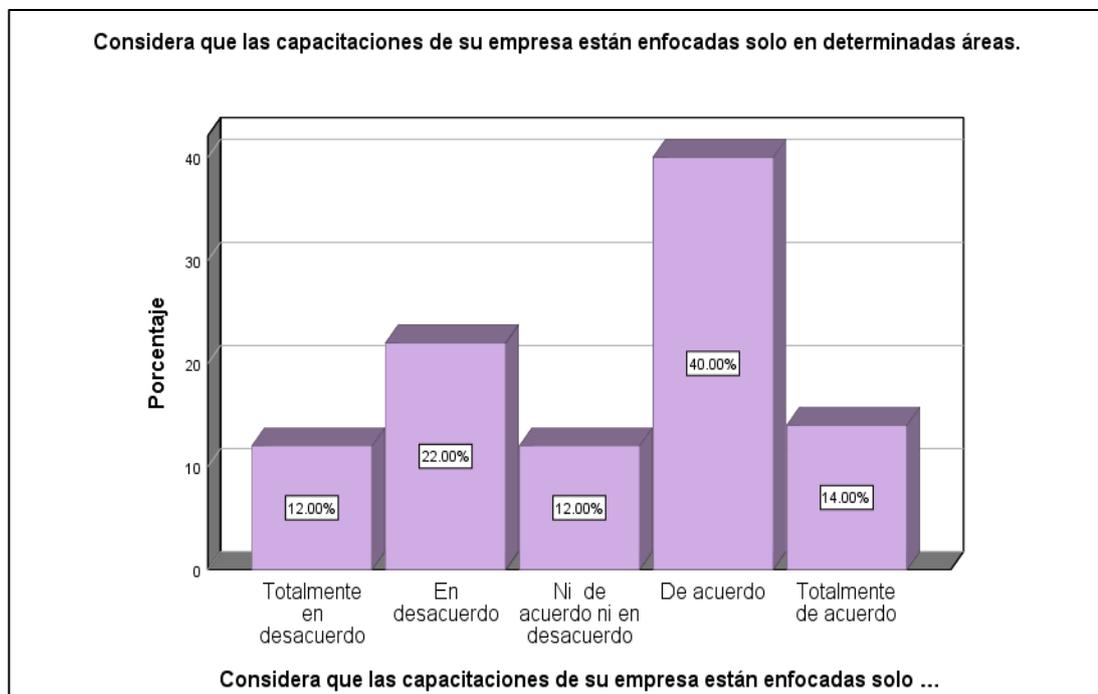


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de mapeo de procesos, que el 22% respondió totalmente de acuerdo; el 50% respondió de acuerdo; el 10%: ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 16: Capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12.0	12.0	12.0
	En desacuerdo	11	22.0	22.0	34.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	46.0
	De acuerdo	20	40.0	40.0	86.0
	Totalmente de acuerdo	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 4 Capacitaciones

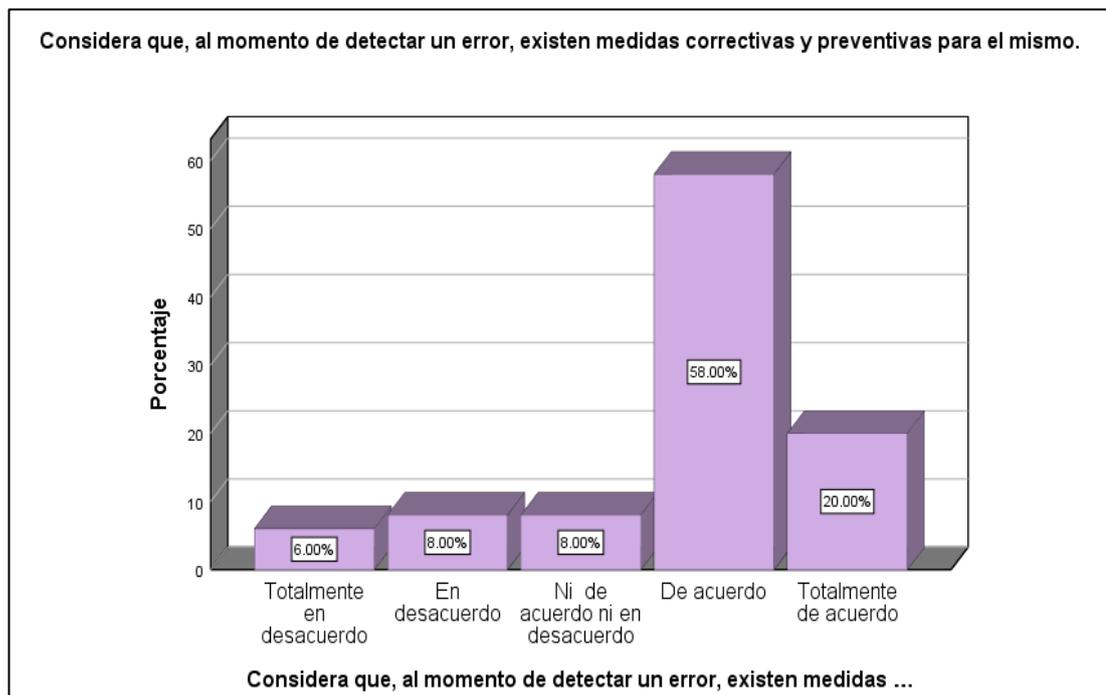


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de capacitaciones, que el 14% respondió totalmente de acuerdo; el 40% respondió de acuerdo; el 12% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% respondió en desacuerdo; y el 12% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 17: Prevención en la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	14.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0	8.0	22.0
	De acuerdo	29	58.0	58.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 5 Prevención en la calidad

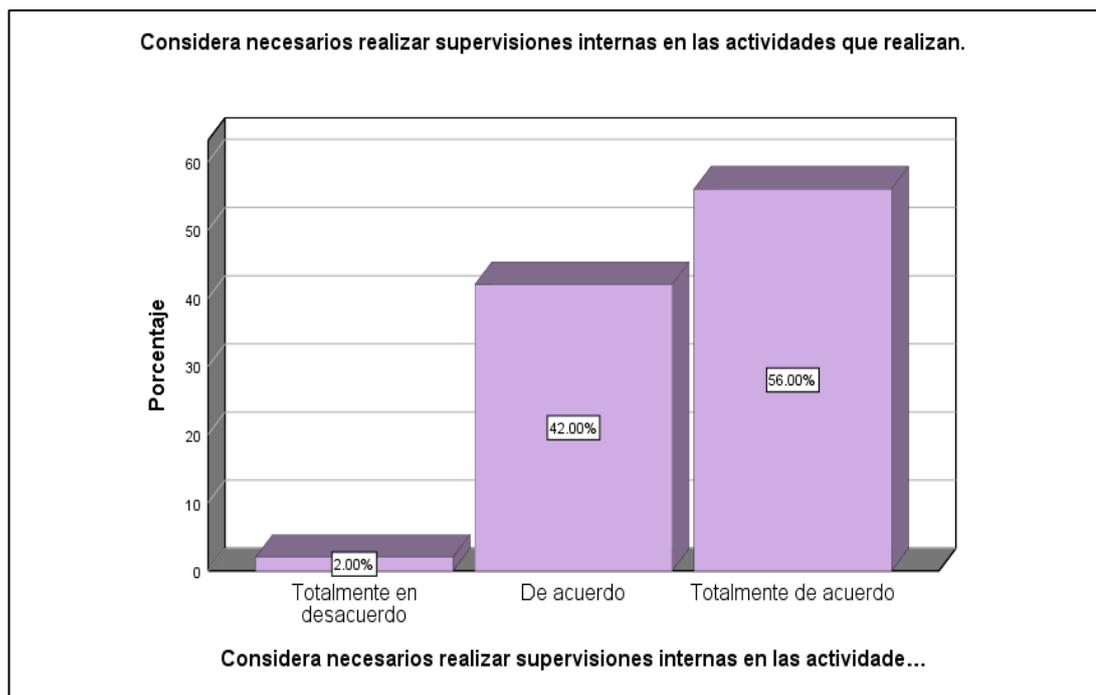


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de prevención de calidad, que el 20% respondió totalmente de acuerdo; el 58% respondió de acuerdo; el 8% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% respondió en desacuerdo; y el 6% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 18: Autoevaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	De acuerdo	21	42.0	42.0	44.0
	Totalmente de acuerdo	28	56.0	56.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 6 Autoevaluación



Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de autoevaluación, que el 56% respondió totalmente de acuerdo; el 42% respondió de acuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 19: Mejora de Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	3	6.0	6.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30.0	30.0	40.0
	De acuerdo	21	42.0	42.0	82.0
	Totalmente de acuerdo	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 7 Mejora de Procesos

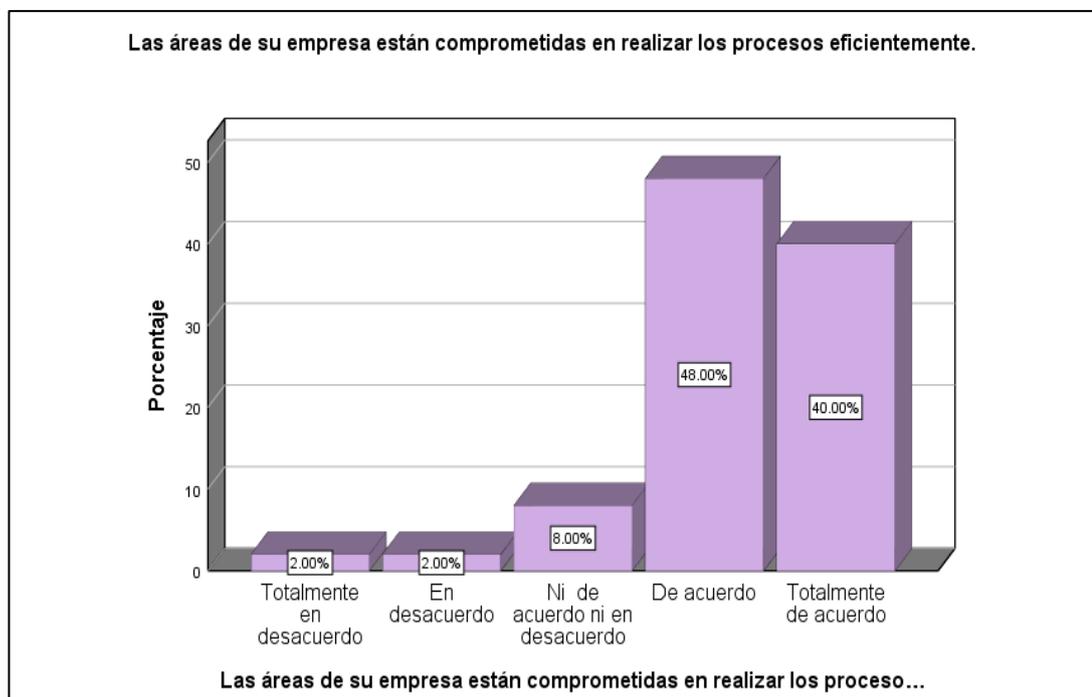


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de mejora de procesos, que el 18% respondió totalmente de acuerdo; el 42% respondió de acuerdo; el 30% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% respondió en desacuerdo; y el 4% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 20: Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0	8.0	12.0
	De acuerdo	24	48.0	48.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 8 Compromiso

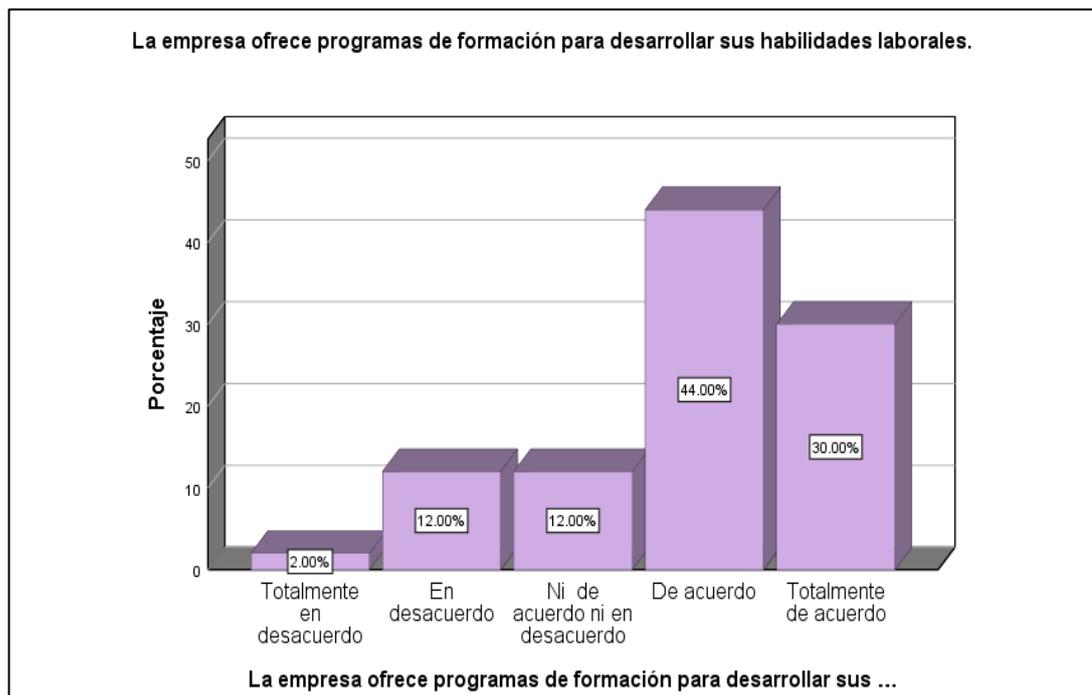


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de compromiso, que el 40% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 6% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 21: Participación del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	6	12.0	12.0	14.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	26.0
	De acuerdo	22	44.0	44.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 9 Participación del Personal

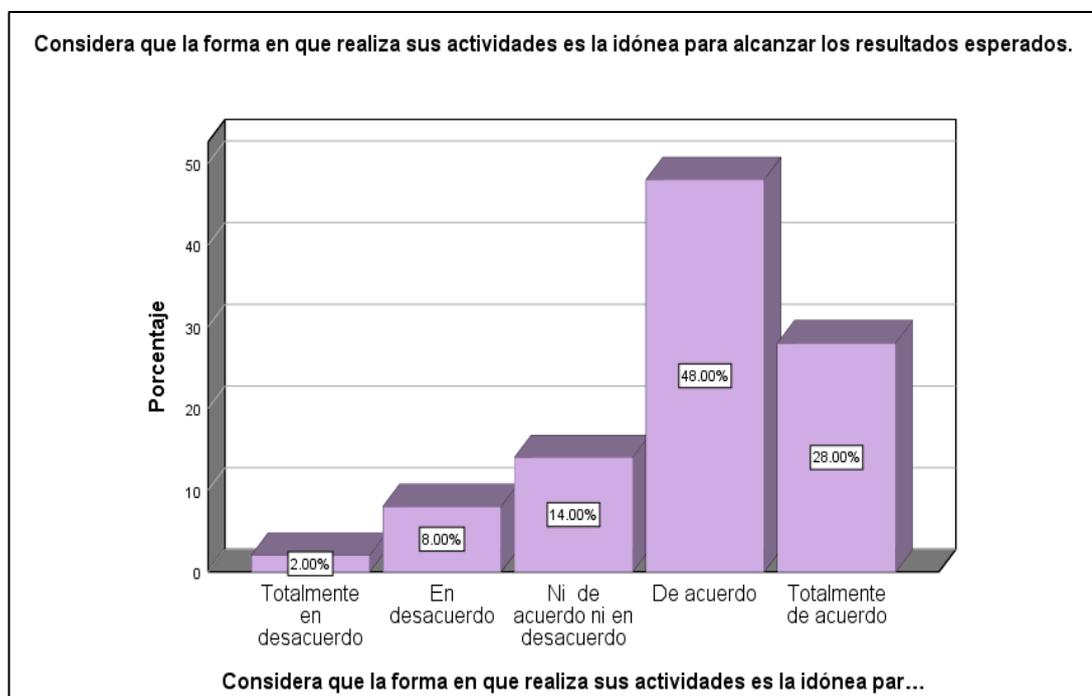


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de participación del personal, que el 30% respondió totalmente de acuerdo; el 44% respondió de acuerdo; el 12% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: Eficacia de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.0	14.0	24.0
	De acuerdo	24	48.0	48.0	72.0
	Totalmente de acuerdo	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 10 Eficacia de la calidad

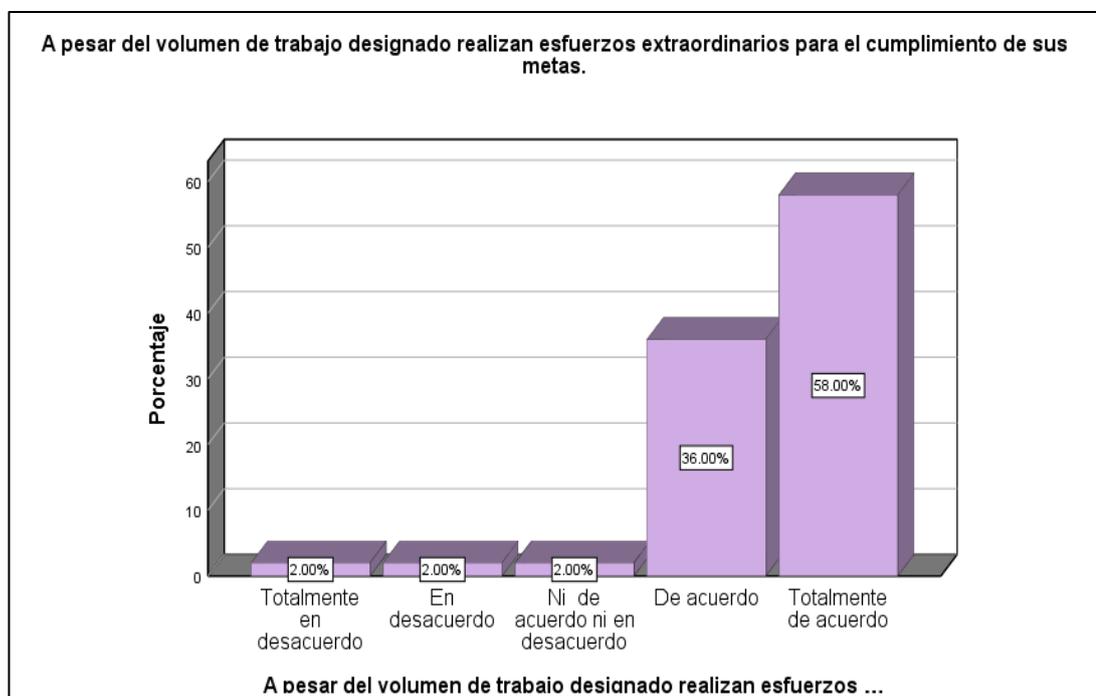


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 28% respondió totalmente de acuerdo; el 46% respondió de acuerdo; el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 23: Eficiencia de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.0	2.0	6.0
	De acuerdo	18	36.0	36.0	42.0
	Totalmente de acuerdo	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 11 Eficiencia de la calidad



Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 58% respondió totalmente de acuerdo; el 36% respondió de acuerdo; el 2% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 24: Mejora Continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	3	6.0	6.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6.0	6.0	16.0
	De acuerdo	31	62.0	62.0	78.0
	Totalmente de acuerdo	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 12 Mejora Continua

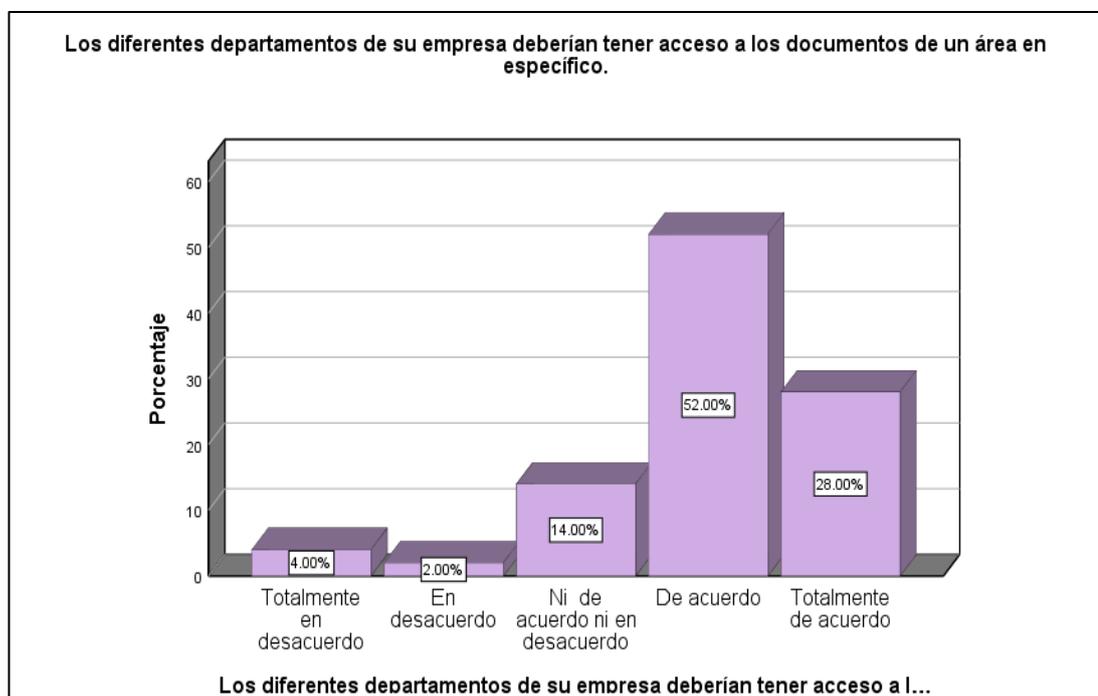


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 22% respondió totalmente de acuerdo; el 62% respondió de acuerdo; el 6% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% respondió en desacuerdo; y el 4% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 25: Metadatos documentarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.0	14.0	20.0
	De acuerdo	26	52.0	52.0	72.0
	Totalmente de acuerdo	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 13 Metadatos documentarios

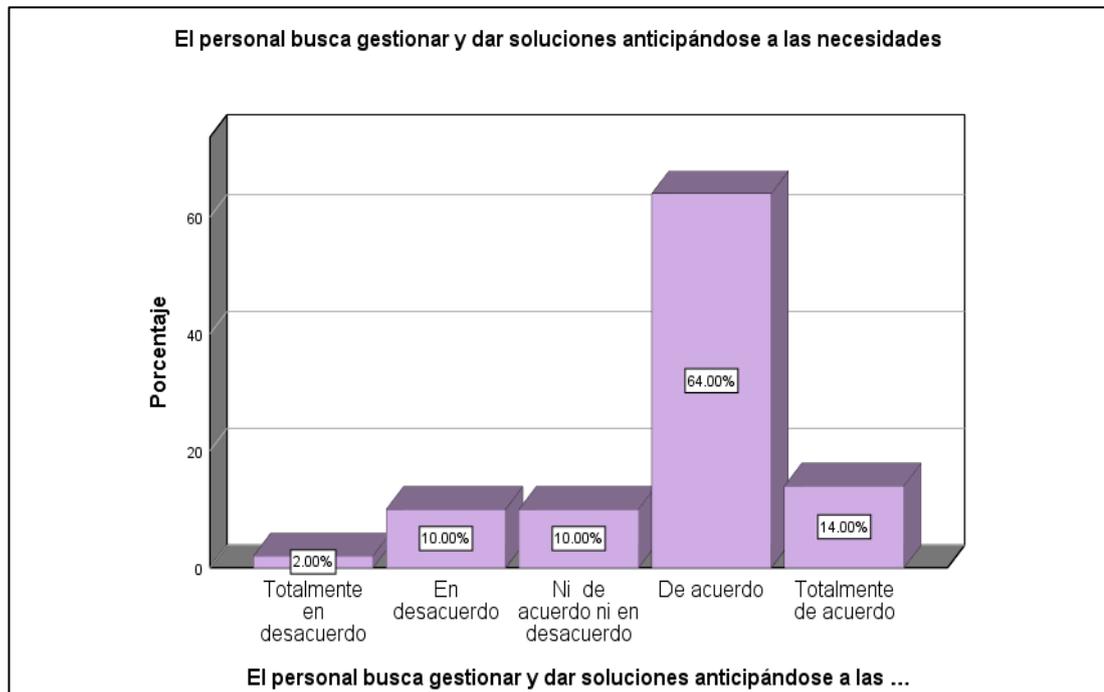


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 28% respondió totalmente de acuerdo; el 52% respondió de acuerdo; el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% respondió en desacuerdo; y el 4% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 26: Optimización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	5	10.0	10.0	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0	10.0	22.0
	De acuerdo	32	64.0	64.0	86.0
	Totalmente de acuerdo	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 14 Optimización

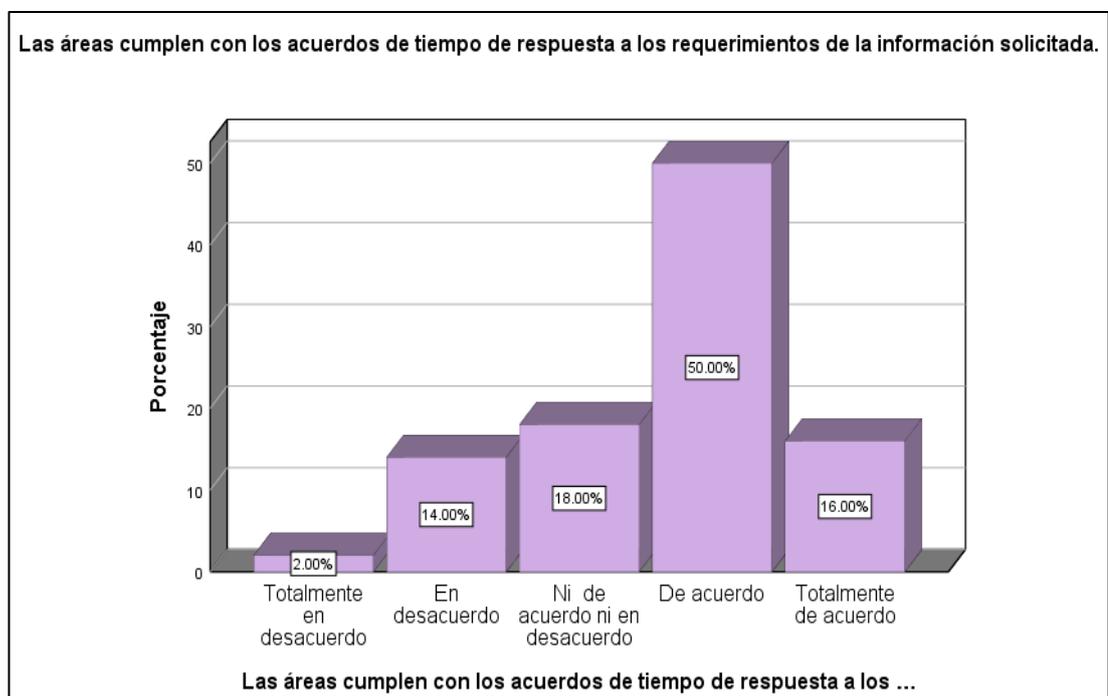


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 14% respondió totalmente de acuerdo; el 64% respondió de acuerdo; el 10% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 27: Gestión del tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	7	14.0	14.0	16.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.0	18.0	34.0
	De acuerdo	25	50.0	50.0	84.0
	Totalmente de acuerdo	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 15 Gestión del tiempo

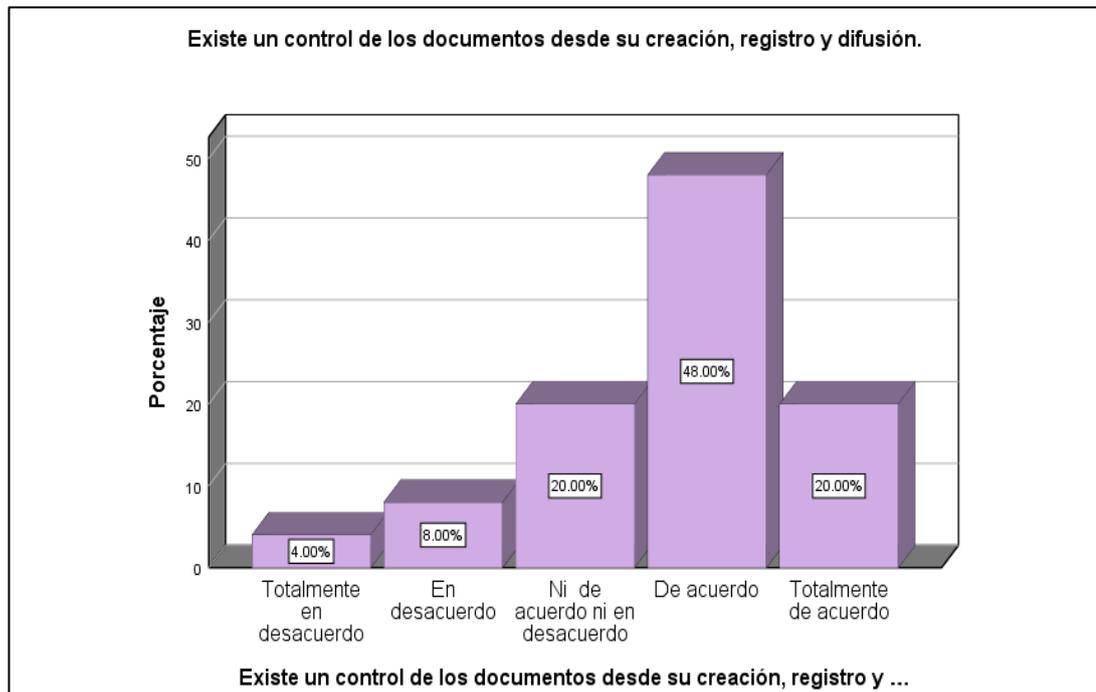


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 16% respondió totalmente de acuerdo; el 50% respondió de acuerdo; el 18% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 28: Transparencia

		Existe un control de los documentos desde su creación, registro y difusión.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.0	20.0	32.0
	De acuerdo	24	48.0	48.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 16 Transparencia

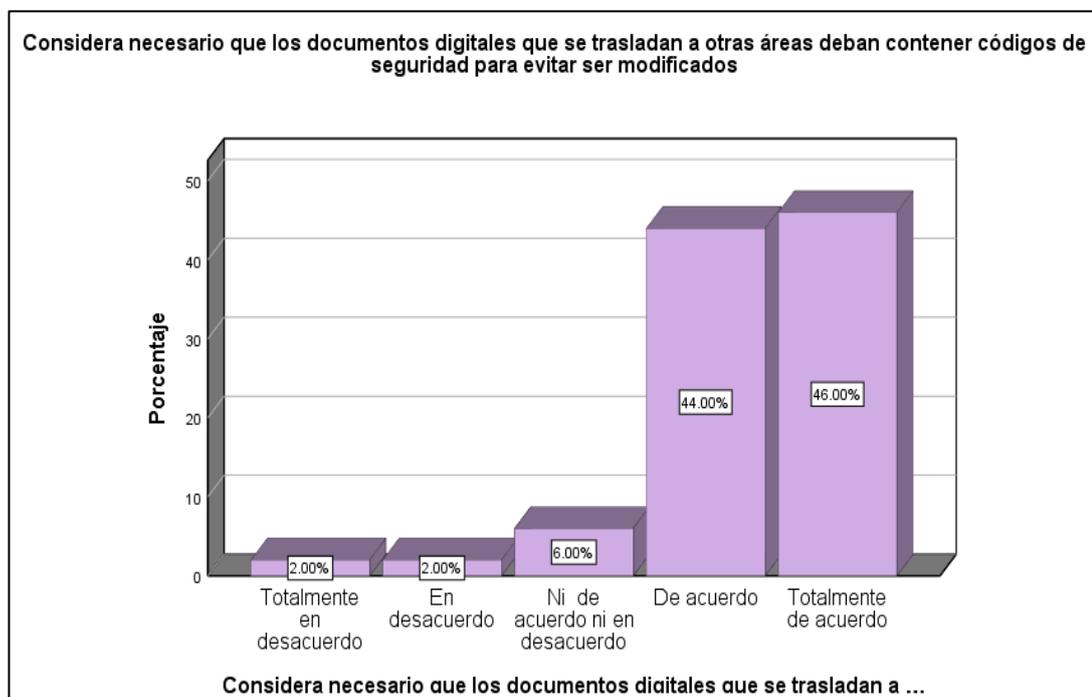


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 20% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 20% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% respondió en desacuerdo; y el 4% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 29: Tecnología aplicada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6.0	6.0	10.0
	De acuerdo	22	44.0	44.0	54.0
	Totalmente de acuerdo	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 17 Tecnología aplicada

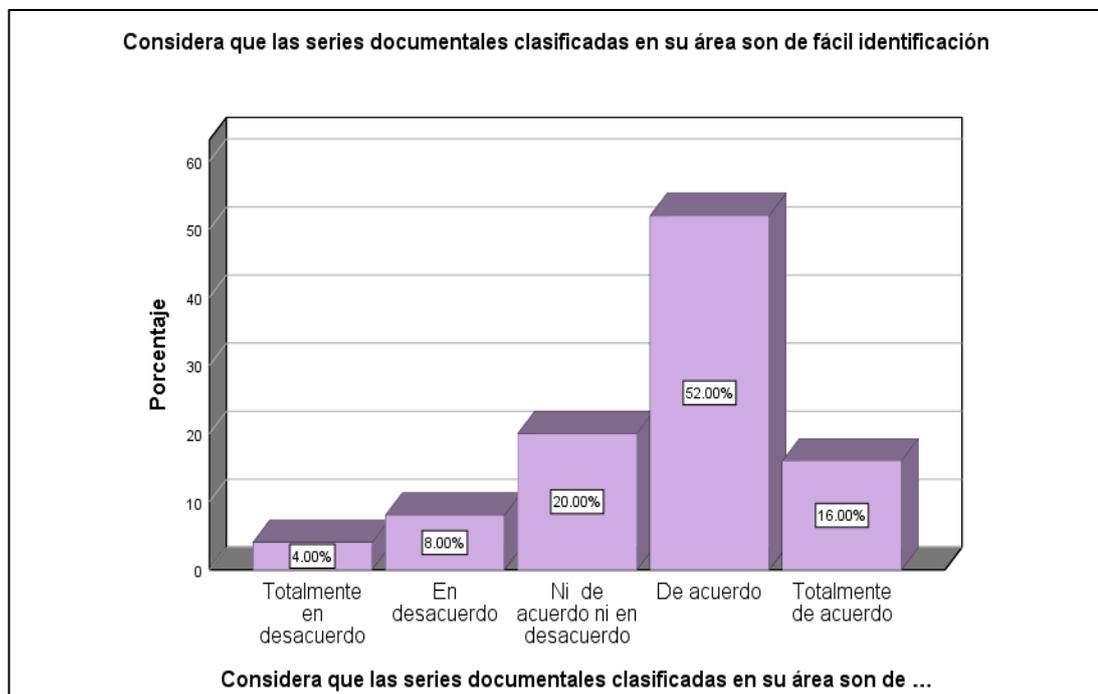


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 46% respondió totalmente de acuerdo; el 44% respondió de acuerdo; el 6% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% respondió en desacuerdo; y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 30: Clasificación documental

		Considera que las series documentales clasificadas en su área son de fácil identificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.0	20.0	32.0
	De acuerdo	26	52.0	52.0	84.0
	Totalmente de acuerdo	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 18 Clasificación documental

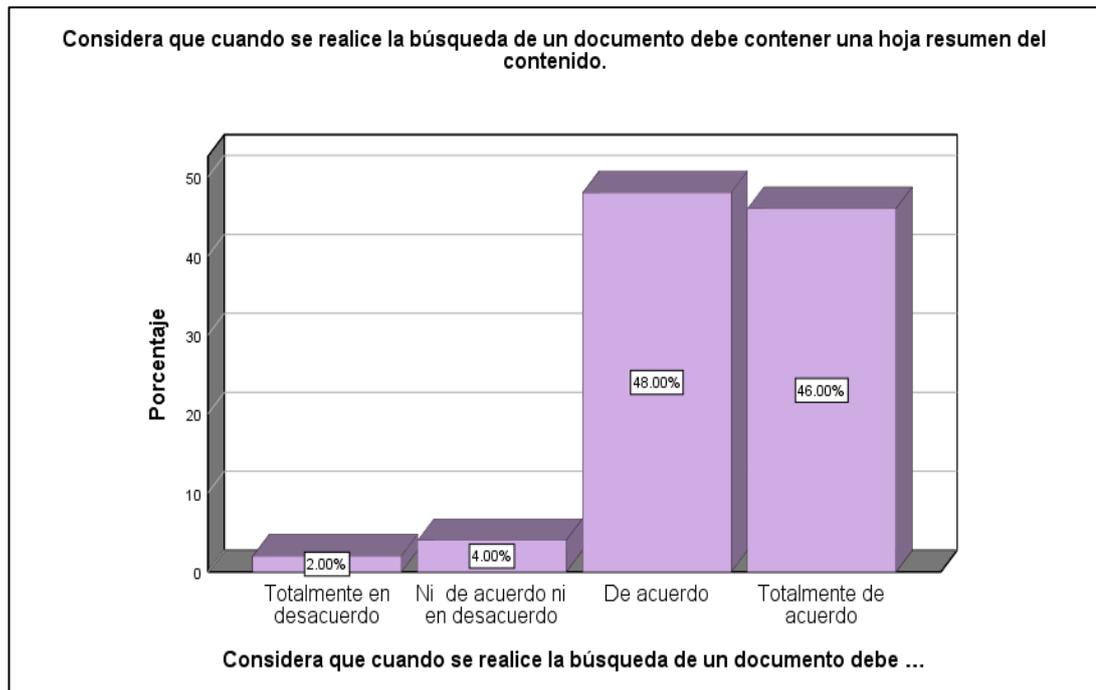


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 16% respondió totalmente de acuerdo; el 52% respondió de acuerdo; el 20% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% respondió en desacuerdo; y el 4% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 31: Descripción de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0	4.0	6.0
	De acuerdo	24	48.0	48.0	54.0
	Totalmente de acuerdo	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 19 Descripción de documentos

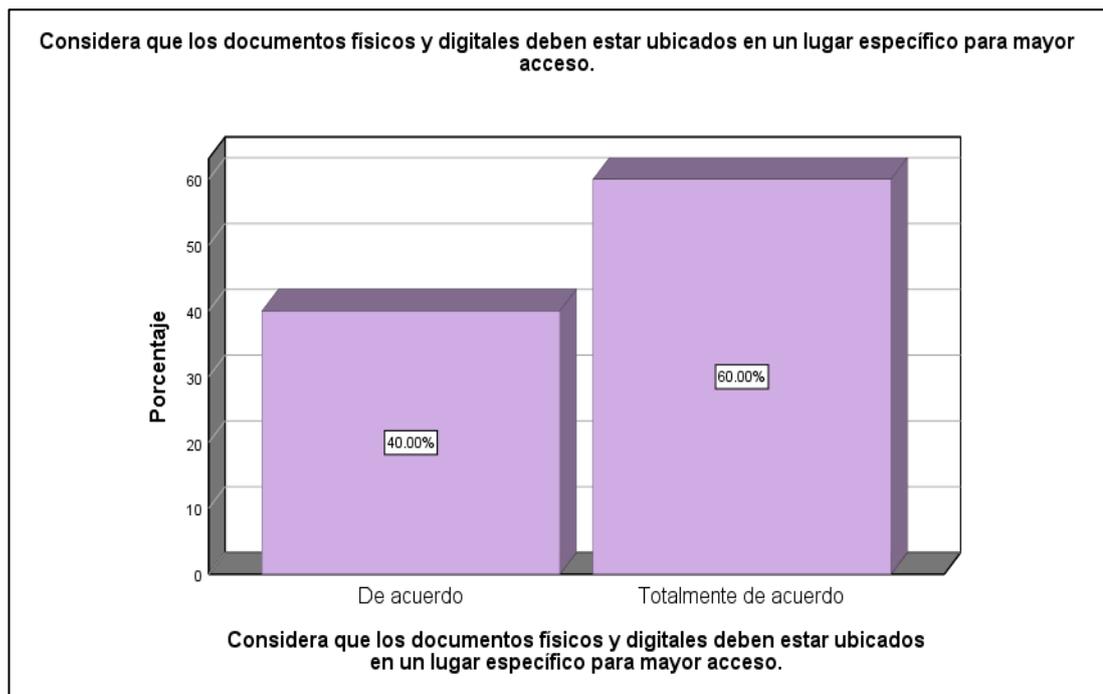


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 46% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 4% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 2% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 32: Organización de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	40.0	40.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 20 Organización de documentos

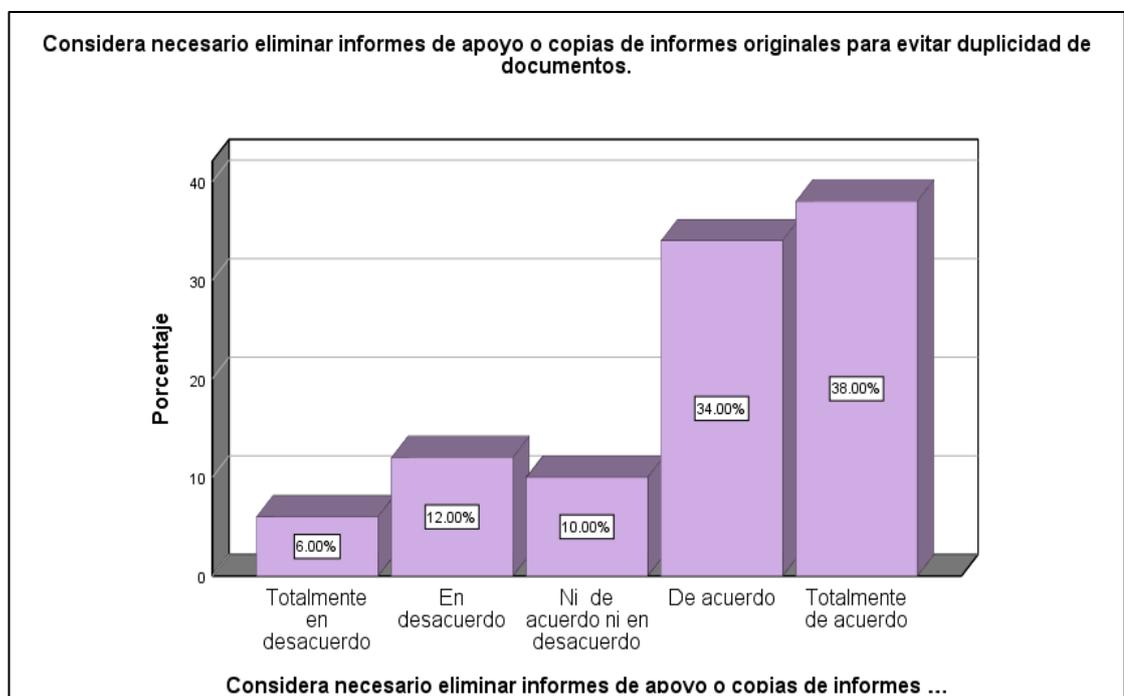


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 60% respondió totalmente de acuerdo y el 40% respondió de acuerdo.

Tabla 33: Preservación de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
	En desacuerdo	6	12.0	12.0	18.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0	10.0	28.0
	De acuerdo	17	34.0	34.0	62.0
	Totalmente de acuerdo	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 21 Preservación de documentos

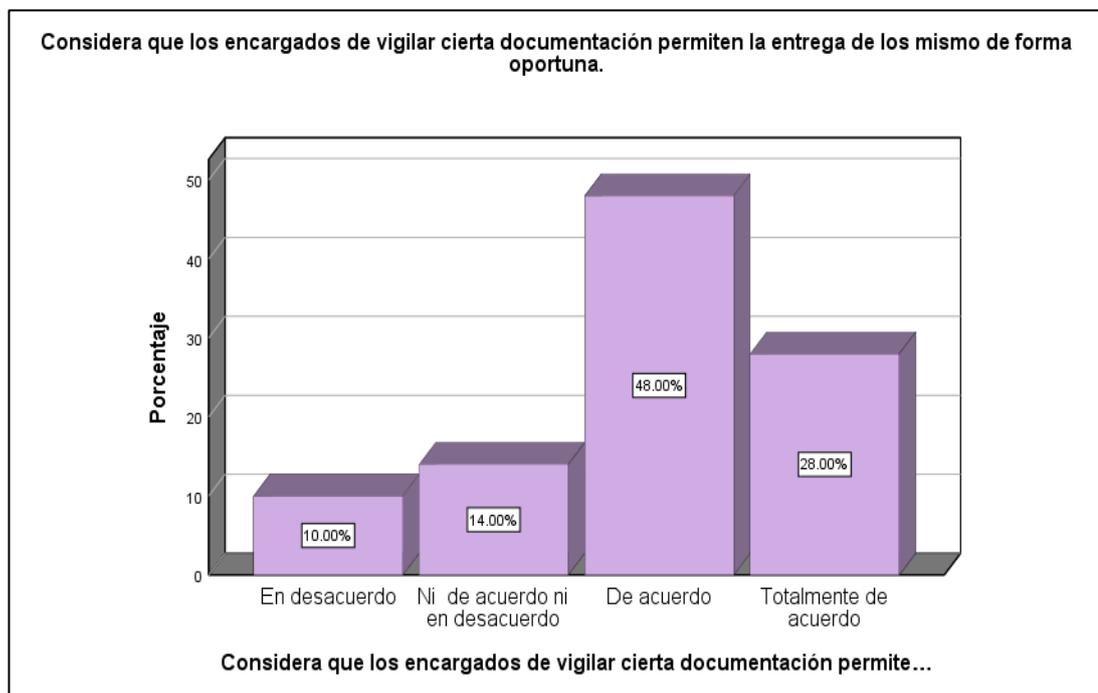


Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 38% respondió totalmente de acuerdo; el 34% respondió de acuerdo; el 10% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% respondió en desacuerdo; y el 6% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 34: Transferencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.0	14.0	24.0
	De acuerdo	24	48.0	48.0	72.0
	Totalmente de acuerdo	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 22 Transferencia



Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de eficacia de la calidad, que el 28% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 10% respondió totalmente en desacuerdo.

Anexo: Resultado de la investigación y análisis inferencial

Tabla 35: *Tabla descriptiva, de la prueba de normalidad*

Descriptivos			Estadístico	Desv. Error
Gestión de Calidad	Media		47.46	.896
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	45.66	
		Límite superior	49.26	
	Media recortada al 5%		47.79	
	Mediana		48.00	
	Varianza		40.172	
	Desv. Desviación		6.338	
	Mínimo		27	
	Máximo		59	
	Rango		32	
	Rango intercuartil		7	
	Asimetría		-1.019	.337
	Curtosis		1.701	.662
Supervisión	Media		39.86	.686
Documentaria	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	38.48	
		Límite superior	41.24	
	Media recortada al 5%		39.93	
	Mediana		40.00	
	Varianza		23.511	
	Desv. Desviación		4.849	
	Mínimo		26	
	Máximo		50	
	Rango		24	
	Rango intercuartil		5	
	Asimetría		-0.340	.337
	Curtosis		.447	.662

Anexo: Permiso para la obtención de datos



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

Callao, 21 de julio 2023

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA

De mi mayor consideración:

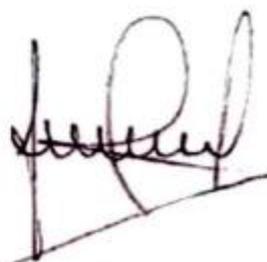
Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y su vez presentar al maestrante; GUTIERREZ CAMPOS SHIA ANGIE identificado con código de matrícula N° 6700246819; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de su tesis para la obtención del grado de MAESTRÍA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN DOCUMENTARIA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL ÁREA COMERCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2022.

Con fines de investigación académica, se solicita a su digna persona otorgar el permiso correspondiente al estudiante, a fin de que pueda obtener información mediante instrumentos de investigación, de la institución que usted representa, de esa forma se le permita desarrollar el trabajo de investigación, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Beatriz Panche Rodriguez
Jefe de Unidad de Posgrado
Campus Callao

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



CARGO DE RECEPCION

MESA DE PARTES ATARJEA

Usted podrá saber el estado de su documento

ingresando el N° Registro a www.sedapal.com.pe

Horario de Atención: Lunes a Viernes 08:30am a 16:30pm

N° REGISTRO : 86411

FECHA INGRESO: 24/07/2023

FECHA RECEPCIÓN: 25/07/2023

REMITE : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

NUMERO DOC. : S/N

NUMERO FOLIO. : 1

ASUNTO : REGULARIZACIÓN DEL PERMISO
PARA LA OBTENCIÓN DE
INFORMACIÓN MEDIANTE
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE
MAESTRO, GUTIERREZ CAMPOS

DIRIGIDO : GERENCIA GENERAL



Anexo : Carta de Autorización para la obtención de datos



Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
Gerencia General

GERENCIA GENERAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Carta N° 1145-2023-GG

Lima, 25 JUL. 2023

Dra. Beatriz Panche Rodríguez
Jefe de Unidad de Posgrado Campus Callao
Universidad Cesar Vallejo
Callao

Asunto : Permiso para obtener información mediante instrumentos de investigación

Referencia : Carta SN de fecha 21.07.2023

Me dirijo a usted en virtud a su documento de la referencia a través del cual nos solicitan la autorización a fin que se permita a uno de sus estudiantes obtener información de nuestra empresa mediante la utilización de instrumentos de investigación para el desarrollo de su trabajo de tesis para la obtención de su grado de maestría en gestión pública.

Al respecto, informamos que en aras de apoyar el crecimiento educativo de nuestros colaboradores le informamos que es procedente su solicitud y; por ende, se otorga el permiso para que la Srta. Angie Gutiérrez Campos, aplique el instrumento de investigación en el ámbito del alcance de su proyecto de investigación debiendo para ello respetar las políticas internas.

Asimismo, agradeceremos que una vez finalizado y aprobado el trabajo de investigación objeto de la presente autorización, se remita una copia a nuestra institución.

Atentamente,


Jorge Rucoba Tello
Gerente General (e)

c.c.: GC
Reg. 80408



AENOR

GESTIÓN
DE LA CALIDAD
ISO 9001
04-00002020

AENOR

GESTIÓN
AMBIENTAL
ISO 14001
04-00001604

AENOR

SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO
ISO 45001
087-016/0002