



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Modelo de gestión documental y servicio al ciudadano en
una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ayala Guardia, Zenaldo Enrique (orcid.org/0000-0003-2941-2888)

ASESORES:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho (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 mi adorada esposa Socorro, por su deseo y constancia en el logro de este proyecto personal, y en estos momentos dolorosos para nuestra familia reconocer en ella su sacrificio, ejemplo y enseñanza, a mí y a mis hijos, que las metas se consiguen si realmente se tiene voluntad, empeño y perseverancia. Le agradezco de corazón y espero haber retribuido en grande toda su perseverancia.

Agradecimiento

Agradecer a mis hijos por su apoyo en conseguir un logro más en mi carrera profesional. Por su paciencia, por sus ánimos para no caer ante las dificultades y sus deseos de que continúe adelante en este proyecto, lo que me sirve una vez más a ser portador de enseñanza y ejemplo para ellos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



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: "Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022", cuyo autor es AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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 15:25:43 |

Código documento Trilce: TRI - 0587325



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE DNI: 07096993 ORCID: 0000-0003-2941-2888 | Firmado electrónicamente por: ZAYALAG el 17-08- 2023 14:43:52 |

Código documento Trilce: INV - 1263323

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | x |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 8 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra muestreo, unidad de análisis | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5. Procedimientos | 24 |
| 3.6. Método análisis de datos | 25 |
| 3.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. RESULTADOS | 27 |
| V. DISCUSIÓN | 32 |
| VI. CONCLUSIONES | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 | 62 |
| <i>Población de Estudio</i> | 62 |
| Tabla 2 | 63 |
| <i>Calculo de la muestra</i> | 63 |
| Tabla 3 | 101 |
| <i>Resumen de procesamiento de casos del plan piloto</i> | 101 |
| Tabla 4 | 101 |
| <i>Estadísticas de fiabilidad del plan piloto</i> | 101 |
| Tabla 5 | 101 |
| <i>Estadísticas de elemento del plan piloto</i> | 101 |
| Tabla 6 | 102 |
| <i>Estadísticas de total de elemento del plan piloto</i> | 102 |
| Tabla 7 | 103 |
| <i>Estadísticas de escala del plan piloto</i> | 103 |
| Tabla 8 | 104 |
| <i>Estadística descriptiva del plan piloto</i> | 104 |
| Tabla 9 | 107 |
| <i>Resumen de procesamiento de casos</i> | 107 |
| Tabla 10 | 107 |
| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | 107 |
| Tabla 11 | 108 |
| <i>Estadísticas de elemento</i> | 108 |
| Tabla 12 | 109 |
| <i>Estadísticas de total de elementos</i> | 109 |
| Tabla 13 | 110 |
| <i>Estadísticas de escala</i> | 110 |
| Tabla 14 | 110 |
| <i>Estadística descriptiva</i> | 110 |
| Tabla 15 | 112 |
| <i>Documentos Electrónicos recepción</i> | 112 |
| Tabla 16 | 113 |

| | |
|--|-----|
| <i>Documentos Físicos</i> | 113 |
| Tabla 17 | 114 |
| <i>Sistemas de gestión documental recepción</i> | 114 |
| Tabla 18 | 115 |
| <i>Revisión y verificación de la documentación</i> | 115 |
| Tabla 19 | 116 |
| <i>Canales de recepción</i> | 116 |
| Tabla 20 | 117 |
| <i>Formatos o modelos de documentos</i> | 118 |
| Tabla 22 | 119 |
| <i>Sistemas de gestión documental emisión</i> | 119 |
| Tabla 23 | 120 |
| <i>Organización de documentos</i> | 120 |
| Tabla 24 | 121 |
| <i>Descripción de documentos</i> | 121 |
| Tabla 25 | 122 |
| <i>Selección de Documentos</i> | 122 |
| Tabla 26 | 123 |
| <i>Conservación de Documentos</i> | 123 |
| Tabla 27 | 124 |
| <i>Servicio Archivístico</i> | 124 |
| Tabla 28 | 125 |
| <i>Normatividad Archivística</i> | 125 |
| Tabla 29 | 126 |
| <i>Repositorio Digital</i> | 126 |
| Tabla 30 | 127 |
| <i>Control de los documentos</i> | 127 |
| Tabla 31 | 128 |
| <i>Canales de distribución de documentos</i> | 128 |
| Tabla 32 | 129 |
| <i>Sistemas de gestión documental despacho</i> | 129 |
| Tabla 33 | 130 |
| <i>Rentabilidad</i> | 130 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 34 | 131 |
| <i>Rendimiento</i> | 131 |
| Tabla 35 | 132 |
| <i>Interoperabilidad</i> | 132 |
| Tabla 36 | 133 |
| <i>Simplificación Administrativa</i> | 133 |
| Tabla 37 | 134 |
| <i>Protocolos de atención</i> | 134 |
| Tabla 38 | 135 |
| <i>Orientación a la Ciudadanía</i> | 135 |
| Tabla 39 | 136 |
| <i>Canales de atención</i> | 136 |
| Tabla 40 | 137 |
| <i>Horarios de atención</i> | 137 |
| Tabla 41 | 138 |
| <i>Mecanismos para la recepción de reclamos</i> | 138 |
| Tabla 42 | 139 |
| <i>Reclamos o sugerencias</i> | 139 |
| Tabla 43 | 141 |
| Prueba de normalidad V1- Modelo Gestión Documental | 141 |
| Tabla 44 | 142 |
| Prueba de normalidad V2- Servicio al Ciudadano | 142 |
| Tabla 45 | 143 |
| Correlación SPEARMAN entre: V1 y V2 | 143 |
| Tabla 46 | 144 |
| Correlación SPEARMAN entre: Recepción y Servicio al ciudadano | 144 |
| Tabla 47 | 145 |
| Correlación SPEARMAN entre: Emisión y Servicio al Ciudadano | 145 |
| Tabla 48 | 146 |
| Correlación SPEARMAN entre: Archivo y Servicio al Ciudadano | 146 |
| Tabla 49 | 147 |
| Correlación SPEARMAN entre: Despacho y Servicio al Ciudadano | 147 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1 | 113 |
| Documentos Electrónicos recepción | 113 |
| Figura 2 | 114 |
| Documentos Físicos | 114 |
| Figura 3 | 115 |
| Sistemas de gestión documental recepción | 115 |
| Figura 4 | 116 |
| Revisión y verificación de la documentación | 116 |
| Figura 5 | 117 |
| Canales de recepción | 117 |
| Figura 6 | 118 |
| Documentos Electrónicos emisión | 118 |
| Figura 7 | 119 |
| Formatos o modelos de documentos | 119 |
| Figura 8 | 120 |
| Sistemas de gestión documental emisión | 120 |
| Figura 9 | 121 |
| Organización de documentos | 121 |
| Figura 10 | 122 |
| Descripción de documentos | 122 |
| Figura 11 | 123 |
| Selección de Documentos | 123 |
| Figura 12 | 124 |
| Conservación de Documentos | 124 |
| Figura 13 | 125 |
| Servicio Archivístico | 125 |
| Figura 14 | 126 |
| Normatividad Archivística | 126 |
| Figura 15 | 127 |
| Repositorio Digital | 127 |
| Figura 16 | 128 |

| | |
|--|-----|
| Control de los documentos | 128 |
| Figura 17 | 129 |
| Canales de distribución de documentos | 129 |
| Figura 18 | 130 |
| Sistemas de gestión documental despacho | 130 |
| Figura 19 | 131 |
| Rentabilidad | 131 |
| Figura 20 | 132 |
| Rendimiento | 132 |
| Figura 21 | 133 |
| Interoperabilidad | 133 |
| Figura 22 | 134 |
| Simplificación Administrativa | 134 |
| Figura 23 | 135 |
| Orientación a la Ciudadanía | 135 |
| Figura 24 | 136 |
| Orientación a la Ciudadanía | 136 |
| Figura 25 | 137 |
| Canales de atención | 137 |
| Figura 26 | 138 |
| Horarios de atención | 138 |
| Figura 27 | 139 |
| Mecanismos para la recepción de reclamos | 139 |
| Figura 28 | 140 |
| Reclamos o sugerencias | 140 |

RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022. El tipo de investigación es aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población objetivo consistió en 103 trabajadores de la empresa estatal y la muestra objetivo en 81 trabajadores de la empresa estatal. Se utilizó un muestreo no probabilístico para seleccionar a los participantes. Además, se diseñó y aplicó un instrumento de investigación, el cual fue validado mediante juicio de expertos. Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach aplicado a las variables de estudios, obteniendo un valor de 0,916. Se concluye que existe influencia entre las siguientes dimensiones de la variable modelo de gestión documental y la variable servicio al ciudadano: a) recepción, obteniendo 29%; b) emisión, alcanzó 26%, c) archivo 37.9% y d) despacho 49.1%. Finalmente, se precisó que la influencia entre la variable modelo de gestión documental y servicio al ciudadano fue de 37.3%.

Palabras clave: Modelo de gestión documental, gestión pública, servicio al ciudadano, calidad de servicio.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship that exists between the Documentary Management Model and the Citizen Service in a state-owned company in the department of Lima, in 2022. The type of research is applied, with a quantitative approach and design. Non-experimental cross section. The target population consisted of 103 workers from the state company and the target sample consisted of 81 workers from the state company. Non-probability sampling was used to select the participants. In addition, a research instrument was designed and applied, which was validated by expert judgment. To guarantee the reliability of the instrument, the Cronbach's alpha coefficient applied to the study variables was calculated, obtaining a value of 0.916. It is concluded that there is an influence between the following dimensions of the document management model variable and the citizen service variable: a) reception, obtaining 29%; b) issuance reached 26%, c) file 37.9% and d) dispatch 49.1%. Finally, it was specified that the influence between the document management model variable and citizen service was 37.3%.

Keywords: Document management model, public management, citizen service, service quality.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo buscó poner en evidencia los beneficios de una buena implementación de un sistema de gestión documental en una entidad del estado, analizando las principales necesidades y brechas para su implementación, evaluando sus avances para cumplir con los propósitos de brindar un buen servicio al ciudadano, apoyados en los lineamientos de la normativa emitida por la Secretaría de Gobierno Digital de PCM y otras referencias de algunos autores que han venido desarrollando los conceptos y/o importancia de cada una de estas variables.

En el contexto a nivel internacional la aplicación de un Modelo de Gestión Documental cobra una alta relevancia y está enfocada en homogenizar y normalizar el proceso de Gestión documental y archivos, que respalden y ayuden a las empresas estatales a una apropiada generación, tratamiento, mantenimiento, acceso y verificación de documentación. Uno de los primeros ensayos fue en el año 2004 donde la UNESCO lanzó el Programa trans-organizacional en gestión documental para todos los niveles de la Organización. En el 2014, la Red de Transparencia y Acceso a Información presenta el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos, con la finalidad de tornarse en un pilar fundamental en todas las organizaciones y naciones que conforman dicha Red, esta propuesta se basa en la norma ISO 15489-1-2001. La implementación de este modelo busca mejorar la eficiencia de la administración, protección y conservación de los documentos (UNESCO, 2008; RTA, 2014; ISO, 2001).

Moreno et al. (2017) en Colombia, señalaron que la puesta en marcha de un método en gestión documental en concordancia a la eficiencia y la Ley General de Archivos asegura un mejor proceso y rápido acceso a información.

En Colombia, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (2018) realizó la presentación del Manual de Gestión Documental, como parte del Proceso de Gestión Documental que facilite a los ciudadanos el acceso a los archivos públicos.

Es importante mencionar que la Norma ISO 30301 incluyó los procesos más importantes como son la captura, clasificación, indización, almacenamiento de documentos según los requisitos establecidos como: identificación y documentación; actualización de documentos indicando el documento anterior y las modificaciones; el medio de mantenimiento, almacenamiento debe obedecer a la normativa concerniente para el soporte y tecnología; la clasificación debe realizarse según los procesos de trabajo, todo esto, con la finalidad de obtener una mejora continua en las instituciones, asimismo, es importante mencionar que, esta norma se aplica a nivel internacional en la gestión documental (UNE, 2019).

Por otra parte, se aprobó la Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental, como una herramienta de actualización centrada en la adecuada clasificación, custodia y protección de los documentos que contienen información pública (OEA, 2020).

En octubre de 2020, en una asamblea general la Organización de los Estados Americanos, aceptó la propuesta de una ley modelo Interamericana relativa al manejo y accesibilidad a la información pública; y en el año 2021 se adicionó como un anexo a la ley modelo Interamericana de Gestión Documental una guía para su implementación y sea adoptado en los países miembros (OEA, 2021).

A nivel nacional, el Modelo de Gestión Documental fue aprobado el 09 de agosto de 2017 de acuerdo a la normativa de la Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI en contexto con el decreto legislativo N° 1310, indicando que su aplicación se relacionaba con la fecha de funcionamiento de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado en las empresas públicas, al 31 de diciembre del 2018 (PCM, 2017).

Cabe precisar que, la ejecución de un modelo de gestión de documentos en los organismos públicos del país están indicadas en los lineamientos normativos de la Secretaría de Gobierno Digital de Presidencia del Consejo de Ministros, orientado al desarrollo de los dos ejes transversales (1- análisis de contexto y políticas de estado y 2- gestión del cambio), cumplimiento de 10 requisitos establecidos en el

modelo y el desarrollo de la gestión por procesos que involucra cuatro componentes: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho (PCM, 2017).

La Secretaria de Gobierno Digital es una entidad reguladora en la aplicación del modelo de gestión documental en todas las empresas estatales y adscritas a la Presidencia del Consejo de Ministros, quienes emiten los lineamientos en el Marco de la Ley de Modernización del Estado. A la fecha gran cantidad de empresas estatales no han logrado implementar su modelo de gestión de documentos, en concordancia a lo establecido en el DL 1310 (Medidas adicionales de simplificación administrativa) y la normativa de secretaría de gobierno digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, siendo de obligatoriedad para todas las empresas del sector público (PCM, 2017).

De igual forma, en el año 2018 se emitió el DS 033-2018-PCM, la cual impulsa la idea de una plataforma digital (PIDE), estableciéndose normativas complementarias para el desarrollo del gobierno digital, todo ello considerado dentro del proceso de modernización (PCM, 2018).

No obstante, fueron muy pocas las entidades del estado que en la fecha propuesta cumplieron con la ejecución de modelo de gestión de documentos y no fue hasta el año 2020 que por la pandemia del COVID-19 todas las instituciones del estado se vieron obligadas a cerrar sus puertas y a replantearse nuevas formas para dar continuidad a sus servicios. Asimismo, en el año 2020 el virus SARSCOV2 se proliferó en el país con consecuencias lamentables llegando a ocupar el segundo lugar en la cantidad de casos a nivel de Latinoamérica. Ante esta situación, el presidente del Perú decretó el estado de emergencia el 16 de marzo. Como resultado de esta medida, muchas actividades productivas dejaron de operar (Gutiérrez-Tudela, 2021).

Es necesario considerar que el modelo de gestión de documentos (MGD) está basado en estándares y buenas prácticas, determina la política, propósitos y procesos que permitirán aplicar y mantener el flujo documental óptimo en una empresa, facilitando el seguimiento e interoperabilidad a través de un sistema o

aplicación de gestión documental de otras instituciones (PCM, 2021).

De igual forma, se ratificó la norma que contiene las directrices para la reforma global de procesos de gestión a plataformas o servicios digitales, impulsando la transformación digital mediante uso de innovaciones digitales (PCM, 2021).

A nivel regional, los avances encontrados se basan principalmente en la conformación del laboratorio de innovación y transformación digital según Ley N° 31449 (2021), la cual consolida el laboratorio de gobierno y transformación de estado, para fomentar la innovación y designación de los Equipos de trabajo en cada Gobierno Regional, por ejemplo el Gobierno Regional del Cuzco, emitió la RGGR N° 183-2022-GR CUZCO/GGR, conformó el equipo de trabajo para el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital de Cuzco, a fin de promover la innovación tecnológica y transformación digital en el sector público fomentando la innovación e investigación digital, enfocadas a las necesidades de la sociedad, igualmente se menciona a los Gobiernos Regionales de Cajamarca¹, Tacna² y Huánuco³.

A nivel local, se avanzó en algunas municipalidades con el nombramiento de líderes de gobierno digital o la formación del comité de gobierno digital de cada municipalidad, de acuerdo a la RSD N° 004-2018-PCM/SEGDI, quienes ejercen los roles de líderes en la administración de los recursos y consolidación de las aptitudes del personal en temas de seguridad digital, interoperabilidad, firma digital, administración de datos y gobierno digital. Tenemos como ejemplo la Municipalidad de San Miguel (RA N° 456-2019/MDSM), Municipalidad de Miraflores (RA N° 201-2019-A-MM).

¹ RER N° D118-2022-GR.CAJ/GGR.

² RER N° 263-2022-GR/GOB. REG. TACNA.

³ RER N° 446-2022-GRH/GR HUÁNUCO.

La Municipalidad Metropolitana de Lima, contempló el Plan de Gobierno Digital, 2021-2023, con la finalidad de ofrecer mejores servicios en todos los niveles, poniendo en práctica las normas correspondientes, por ende, contribuyendo al desarrollo de la institución y bienestar del ciudadano (MML, 2021).

En ese sentido, este estudio formuló la interrogante que constituyó el Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022?, y los siguientes problemas específicos:

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la Recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre Emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre Archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022?, d) ¿Cuál es la relación que existe entre Despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022?.

Se justifica esta investigación ya que se considera muy necesaria que se implementó un sistema de gestión de documentos para optimizar el servicio al ciudadano, según lo indicado por Baena (2017) teniendo en cuenta el orden objetivo, constatándose que el tema cumple los requisitos según el tipo de investigación, al considerar las variables que ampliarán el conocimiento respecto al Modelo de Gestión Documental en organizaciones gubernamentales, para observar los resultados obtenidos en la implementación de servicios automatizados como un efecto del cambio al gobierno digital, por medio de la utilización de herramientas para el registro de la información concerniente para la resolución respecto a los propósitos del estudio, siendo de interés y de utilidad, debido a que constituye un aporte a los estudiantes como base de estudio para futuras investigaciones, como a los ciudadanos y trabajadores de la empresa objeto del estudio, adquiriendo un nuevo enfoque a fin que las entidades del estado tomen en cuenta el efecto de la aplicación del modelo mencionado.

Por lo cual, en lo teórico se pretendió desarrollar conocimientos teóricos referentes

al modelo de gestión documental y la concordancia con el servicio al ciudadano, dejando en evidencia los elementos que se deben replantear, los cuales podrán ser analizados comparativamente en otros estudios del mismo tema, para una mejora continua.

En lo práctico, con esta investigación se observaron las deficiencias y las fortalezas de la institución objeto de estudio, identificando el estado y realidad que atraviesa, a fin de optimizar sus procesos aplicando el modelo de gestión documental establecido y brindando una buena atención al ciudadano.

Metodológicamente se pretendió definir el nexo entre las variables a considerar, a fin de reafirmar su envergadura, y neutralizar las deficiencias. Lo cual, también podrá ser tomado en cuenta por otras investigaciones similares, para establecer su significancia. Por lo tanto, en el presente estudio el propósito general fue, determinar la relación que existe entre el modelo de gestión documental y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

Se planteó como objetivos específicos, a) determinar la relación que existe entre la recepción y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, b) determinar la relación que existe entre la emisión y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, c) determinar la relación que existe entre el archivo y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, d) determinar la relación que existe entre el despacho y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

Siguientemente se propone hipótesis general de la forma, existe relación que existe entre el modelo de gestión documental y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 y se plantea como hipótesis específicas, a) existe relación que existe entre la recepción y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, b) existe relación que existe entre la emisión y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, c) existe relación que existe entre

el archivo y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 y d) existe relación que existe entre el despacho y el servicio al ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes del estudio; se presentan los correspondientes estudios según el entorno. En el ámbito nacional Becerra (2022) en su proyecto tuvo como objetivo definir el impacto de la gestión documental en calidad del servicio del usuario de la Universidad Nacional de Tumbes, hizo uso de un análisis descriptivo y correlacional, transversal y diseño no experimental. Consideró una población de 180 empleados y de unos 251,363 habitantes, obteniendo luego una muestra de 93 empleados y 384 ciudadanos. Se desarrollaron encuestas, teniendo como resultado una correlación de 61,2% entre ambos factores.

Salas-Tanchiva (2022) de la Universidad Peruana Unión, tuvo como objetivo evidenciar la trascendencia de aplicar la automatización de procesos a través de la tecnología y la repercusión en las entidades estatales. Se utilizó la técnica de análisis documental realizando una revisión integral, considerando revistas indexadas desde el 2015 al 2020, permitiendo demostrar la importancia del manejo de herramientas informáticas en la gestión pública y el trámite documentario. Concluyó que los trámites documentarios son procesos operativos fundamentales que al ser automatizados generan productividad y rentabilidad en las organizaciones: reducción del tiempo y ahorro del recurso económico, permitiendo establecer el ciclo de vida de cada trámite, desde que se genera o se recibe hasta su derivación y entrega al usuario.

Cerna et al. (2022) en su estudio establecieron la relación que existe entre el uso de *cloud computing*, la gestión documental y archivos en una entidad de servicios en la ciudad de Lima. El estudio subdividió el análisis en tres dimensiones. La metodología seguida con enfoque cuantitativo correlacional de diseño no experimental; obtuvieron una muestra de 45 empleados de la entidad, quienes se ubicaban en las oficinas de capital humano, innovación y gestión de TI. Obtuvieron una relación moderada entre ambos factores con un coeficiente de Spearman de 0.596.

Pumacayo et al. (2020) tuvieron como propósito encontrar la relación existente

entre responsabilidad social y calidad de servicio que brinda en una institución educativa. Se usó una metodología basada en hipótesis educativa, construyendo un estudio básico, transversal correlacional, de diseño no experimental. Asimismo, se consideró 268 alumnos mediante encuestas y cuestionarios. Los resultados fueron que existe una alta correlación entre ambas variables.

López (2020), tuvo el objetivo de estudiar como la administración de calidad en servicio de una empresa del estado influye sobre satisfacción del usuario en centro de atención judicial de la de la dirección general de la entidad pública de defensa y acceso a la justicia en Lima. El estudio fue un diseño no experimental; la muestra conformó a 298 usuarios, quienes fueron atendidos en dicho centro legal. Los resultados demostraron que el factor calidad del servicio está directamente relacionado a la satisfacción del usuario.

A nivel internacional, Díaz y Mena (2022) Cuba, tuvieron el propósito de plantear una política de gestión documental para aplicación en las instalaciones de la Universidad Central "Marta Abreu". Dicha política contempla a toda la documentación generada, recibida, conservada y utilizada por el personal de la institución, la cual muestra la prueba del desarrollo de sus actividades y/o procesos. Ello incluye a los documentos e información en versión electrónica. Como método utilizaron el análisis documental. Los resultados obtenidos fueron que era necesario ejecutar una política de gestión de documentos para lograr correcta y óptima administración.

Según Triana y Moreno (2020) Colombia, el manejo y gestión de los documentos siguen una metodología transversal, la cual permite eficazmente hacer uso de la información dentro de la empresa, a fin de cumplir su misión y salvaguardar el patrimonio documental. El objetivo se orientó a la aplicación de una metodología que relacione sistema de gestión de documentos y la seguridad de información. Se desarrolló un análisis para la verificación del nivel de cumplimiento del sistema. Asimismo, se diseñó la metodología de armonización. Se concluyó que existe semejanza entre los sistemas tratados.

Ghodousi et al. (2019) Suiza, analizaron la importancia de la relación que se debe tener con los ciudadanos, siendo este aspecto el más relevante en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano, coincidiendo también con el propósito del gobierno electrónico de satisfacer al ciudadano. El sistema utilizado es fundamental, ya que se basa en las necesidades del ciudadano y su priorización, a fin de dar respuesta a su solicitud, siendo el objetivo de este estudio la extracción de datos del sistema de reclamos de los ciudadanos del primer distrito del municipio de Bojnourd en Irán, para priorizar las necesidades urbanas y estimar la satisfacción de los ciudadanos, tomando en cuenta dos métodos, siendo el primero el análisis individual de la priorización y la satisfacción, mientras el segundo el análisis de ambos factores. Se demostró que el segundo método fue el más efectivo para cubrir las expectativas del usuario.

Mena y Castillo (2018) Cuba, estudiaron la relación entre gestión de los documentos y gestión de riesgos. Por ello, realizaron un análisis de dichos factores, infiriendo que la documentación es útil para identificar riesgos. Concluyeron que un buen sistema de gestión de los documentos ayuda mucho a la empresa a poder manejar y mejorar la baja calidad en la emisión y control de los documentos, esto debido al efecto negativo que produce estos factores en el logro de las metas. Es decir, un sistema de manejo de documentos debe estar alineado a un sistema de manejo de riesgos, donde es importante determinar los requisitos del manejo de los documentos y archivos para identificar y mitigar los riesgos organizacionales derivados de dicha información, como pueden ser las evidencias de actos ocurridos u otras inconvenientes presentados el e desarrollo de los negocios.

Villa et al. (2017) Ecuador, consideraron como objetivo calcular la calidad del servicio público que una entidad pública ubicada en ciudad de Riobamba y niveles de satisfacción de la población. A fin de verificar el resultado, se efectuó la investigación empírica tomando en cuenta la muestra seleccionada de 2.378 habitantes realizando la recopilación de información a través de una encuesta aleatoria. Los datos obtenidos permitieron realizar el análisis de diversos servicios, encontrándose que a través del tiempo las atenciones de los servicios han

progresado en un 55% según los resultados obtenidos de los usuarios encuestados con relación a su percepción de los servicios solicitados, vemos que una gran mayoría se siente satisfecho con las respuestas a sus solicitudes.

Bases teóricas; se presentan autores nacionales e internacionales, con respecto a los conceptos de las variables y dimensiones. Referente al primer factor en el plano nacional, de acuerdo a la Contraloría General de la República (2022), en su Directiva menciona que el Modelo de Gestión Documental, contempla los cuatro procesos a fin de llevar a cabo en forma eficiente su desarrollo a) Recepción b) Emisión c) Despacho d) Archivo, el que, a su vez, estará siendo monitoreado por la Subgerencia de Gestión Documentaria, para el cumplimiento de los objetivos de regular y uniformizar dicha gestión.

Asimismo, el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2021) emitió su Directiva a fin de contar con las normas que regulen la gestión documental, tomando en cuenta los procesos mencionados precedentemente con legitimidad, credibilidad, seguridad, trazabilidad, interoperabilidad, capacidad de uso e integridad utilizando medios informáticos como soporte en administración de documentos.

También, se considera el Modelo de Gestión Documental fundamentado en un punto referencial sostenido en estándares y buenas prácticas aprobado mediante Resolución de Secretaria Gobierno Digital, la cual señala la importancia de incluir en la aplicación de gestión por procesos y sistemas de gestión documental, las siguientes fases: a) Recepción b) Emisión c) Archivo d) Despacho (PCM, 2017).

En el ámbito internacional. Es importante mencionar el Modelo del Archivo General de Colombia, debido a que constituye un paradigma en la aplicación de política de Gestión Documental y Archivos en la empresa pública y privada cuyo objetivo es proporcionar un amplio conocimiento considerando una perspectiva articulada, facilitando la realización de las funciones de archivo, conteniendo los siguientes aspectos: a) estratégico, b) administración de archivos, c) documental, d) tecnológico y e) cultural (Vallejo y Pírela, 2021).

Del Castillo (2021) Cuba, indicó que el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social para 2030 en dicho país, implicará replantear las dimensiones de la gestión de documentos de administración pública, para que de este modo se efectúe la práctica informacional con suma responsabilidad y transparencia.

Delgado (2021) Cuba, mencionó sobre la importancia de los documentos digitales en la gestión pública siendo menester contar con leyes archivísticas, tomando como ejemplo el caso de México y Cuba, realizando un análisis comparativo, concluyendo que ambos protegen legalmente el documento legal y su archivo.

Mena (2020) Cuba, sostuvo sobre la necesidad de establecer normativas transparentes relacionadas a gestión documental como la ley de transparencia y acceso a información como parte del proceso de modernización de la gestión pública, mencionando asimismo que, de 100 leyes a más en todo el mundo, respecto al tema, fueron promulgadas 78.

Asimismo, el Archivo General de Colombia (2020) refirió el marco conceptual de gestión documental y administración del archivo, considerada como área de conocimiento, con 5 componentes que permiten su análisis, comprensión además de empleo. Se clasifican a su vez en subcomponentes, productos, lineamientos, asimismo herramientas.

Eito-Brun y Calleja (2020) España, mencionaron a la gestión documental, como modelo de gobernanza, administración del servicio y sistemas de información que cuentan con diversas disposiciones que compilan las mejores prácticas elaboradas por las organizaciones. Esta práctica se detalla en forma de marco referencial que define el objetivo, indicador y proceso, y que puede utilizarse como guía para determinar el proceso interno y comparar el desarrollo de actividades de las instituciones con las buenas prácticas.

Soria y Díaz (2020) Ecuador, sostuvieron que el cambio de la sociedad de información y conocimiento convergen en influencias en educación superior,

detectaron el problema que en la Universidad de Otavalo no contaban con un sistema de gestión documental con un archivo institucional, por tanto, no existían normativas que lo regule, por lo cual se propuso elaborar un diseño de sistema de gestión para una adecuada organización documental.

Crespo (2019) España, refirió la definición de la descripción archivística, la cual está considerada como el proceso principal de gestión documental, siendo la actividad fundamental dentro de los archivos, conjuntamente al producto de descripción se debe considerar la calidad de actividad descriptiva. De esta manera, se aborda, al inicio, la descripción archivística en ítems de gestión documental y procedimiento descriptivo que debe efectuarse en este marco para obtener calidad y mejora constante en descripción archivística, que constituye la gestión por procesos.

S.Delgado y C.Alvarado (2017) Costa Rica, en su artículo mencionaron la comparación de dos sistemas informáticos a fin de ubicar la convergencia y divergencia con relación al manejo y operación de la información y contenido, ampliando los conocimientos referentes a la relevancia de repositorios digitales. Los sistemas en análisis pertenecen al Servicio de Difusión de la Creación Intelectual (SEDICI), repositorio de Universidad Nacional de La Plata (UNLP), Argentina y Kérwá, repositorio institucional principal de la Universidad de Costa Rica (UCR), Costa Rica. Se consideran los siguientes elementos como: representación de recursos, interoperabilidad, normalización, visibilidad, preservación. Además, señalaron que los repositorios institucionales constituyen fuentes de desarrollo e innovaciones tecnológicas.

UNIANDÉS (2017) Ecuador, mencionó que la aplicación del Modelo de Gestión Documental, ayudará al personal administrativo en el desempeño de sus actividades, utilizando algún recurso tecnológico como internet, así como materiales de oficina, computadoras. Señaló que el control documental es el instrumento que permitirá realizar el seguimiento, monitoreo de las acciones y analizará los resultados obtenidos.

Rodríguez et al. (2016) Cuba, refieren que la gestión de documentos se enmarca dentro de una administración con responsabilidad, eficazmente y en forma sistemática la creación, recepción, conservación, uso, disposición y protección del registro, en el cual es determinante el proceso de obtención y mantenimiento de la evidencia y los datos acerca de las actividades de la empresa. Es decir, se documentan todos los procesos contemplados sirviendo de soporte y prueba como parte del desempeño organizacional.

Martelo et al. (2015) Colombia, implementaron un software como soporte para el control de documentos llamado Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual permite la recepción, administración y organización de toda la documentación generada, definiendo las actividades concernientes a la aprobación, revisión, actualización, estados y legibilidad bajo estándares de la norma ISO 27001.

Con respecto a la variable Servicio al Ciudadano. En el ámbito nacional, la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) sostuvo que el servicio al ciudadano debe estar orientado a resultados, considerando la modernización en la administración pública, en la cual el funcionario público, calificado y motivado se interesa acerca de las necesidades del ciudadano, organizando los procesos de actividades, con la finalidad de lograr la mayor satisfacción del ciudadano.

Asimismo, señaló que una óptima atención al usuario implica ofrecer un servicio de calidad e internalizar que la acción o inacción de la entidad en lapso de gestión, influye en la atención brindada al ciudadano (PCM, 2015).

Por ello, es necesario desarrollar un conjunto de estándares determinados a partir de un paradigma de satisfacción ciudadana, que contempla los elementos fundamentales de un proceso de atención ciudadana con las características de un servicio de calidad. Entre estándares de calidad se toma en cuenta: a) Medición y satisfacción b) Procesos y simplificación administrativa c) Accesibilidad y canales de atención d) Reclamos y sugerencia (PCM, 2015).

Respecto al factor servicio al ciudadano, a nivel internacional, Terán et al. (2021) México, observaron que, a partir de la proyección de una empresa, la calidad de servicio en la gestión de entidades a nivel latinoamericano, la gran mayoría realiza innovaciones en el entorno que se desarrolla y la atención que ofrece a sus clientes evaluándolas en forma periódica.

El Ministerio de Educación (2020) Colombia, refirió que los servidores públicos tienen contacto directo con el ciudadano, en forma presencial, telefónica o virtual, lo que genera la comunicación, mediante la cual presentan o exponen sus requerimientos y necesidades, esperando ser atendidos con rapidez, eficacia y amabilidad. Es importante considerar que cuanto más se tenga conocimiento acerca de las peculiaridades, comportamiento, apreciaciones, expectativas y necesidades de quien requiere el servicio, se establece una buena la relación, y por tanto se optimiza la prestación del servicio. Asimismo, indicó que el factor que facilita la calidad de una excelente atención, es saber acerca de derechos y deberes de usuarios, así como de la entidad.

Además, según la Alcaldía Mayor de Bogotá (2017) Colombia, la prestación de un buen servicio debe tener todas las características que el caso lo amerite, poniendo un especial cuidado en escuchar atentamente las necesidades del ciudadano y contar con las herramientas necesarias para brindar una respuesta de manera satisfactoria, participando activamente los servidores públicos, utilizando procedimientos, protocolos y elementos tecnológicos.

A continuación, los siguientes autores sobre teoría de contingencia. La cual determina que no se considera en término absoluto, lo concerniente a la administración. Por ello, se obtienen diversos resultados en cada empresa al efectuar la misma técnica. Es decir, en dicha teoría todo es relativo, debido a que el cambio puede ser positivo o negativo, es necesario considerar el plan de contingencia (Quiroa, 2021).

Zapata (2015) señaló que el enfoque cuantitativo, tiene la finalidad de proporcionar la evidencia teórica y empírica, por ejemplo: relacionando la cantidad, que es la variable de contingencia y la estructura de una empresa.

Por otro lado, con respecto a la teoría de recursos y capacidades. Fong et al. (2017) refirieron que es un modelo teórico fundamental, el cual guía la investigación mediante la gestión estratégica con temas de tipo económico que se considera en este enfoque a fin de argumentar el desempeño además de comportamiento de la entidad, sobre todo, el mecanismo de construcción asimismo mantenimiento de ventaja competitiva. También toma en consideración que lograr la ventaja competitiva significa que la entidad ha obtenido un grado de desempeño superior al de la competencia, permitiéndole contar con beneficios. Por lo cual, elaborar y mantener una ventaja competitiva significa el pilar del éxito empresarial e indica su eficiencia al utilizar sus recursos y capacidades.

Sánchez y Herrera (2016) señalaron que dicha teoría considera la estrategia sobre los recursos de una organización, estableciéndose un nexo entre la capacidad, que es el producto de la implementación, coordinación y combinación de diversos recursos para lograr las metas, así como el desempeño que muestra la empresa.

Objetivos de desarrollo sostenible. Según la ONU (2018) dentro de los puntos señalados en la Agenda 2030, cuenta con 17 objetivos referentes al desarrollo sostenible, de los cuales, un objetivo está relacionado con variables del análisis que es el de Crecimiento Económico (N° de objetivo 8), debido a que implica una mejora continua, mediante la optimización de los procesos, por ende, significa un mayor desarrollo.

También están alineadas a las Políticas de Estado, según el Acuerdo Nacional (2019) siendo un total de 35 políticas públicas. Se relacionan directamente con tres, que son las siguientes: a) Afirmación de estado eficiente y transparente (N° de política 24) b) Acceso a información, libertad de expresión y libertad de prensa (N° de política 29) c) Sociedad de la información y sociedad del conocimiento (N° de

política 35), las cuales tienen implicancia en aplicación de Modelo de Gestión Documental de una manera adecuada para brindar un buen servicio al ciudadano.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De tipo básica con enfoque cuantitativo, debido al uso de instrumentos técnicos a fin de medir estadísticamente y tenga sustento la teoría planteada, obteniendo el resultado preciso y detallado, siendo confiable, garantizando la compilación de información (Ñaupas, 2018).

Asimismo, dicho enfoque permitió identificar y analizar como la ejecución del Modelo de Gestión Documental impacta en el servicio al ciudadano de una entidad pública durante el 2022 utilizando la técnica de encuesta dirigida a los trabajadores relacionados a la gestión documental.

3.1.2. Diseño de Investigación

Arias y Covinos (2021) señalaron que, el diseño No Experimental correlacional, en cada factor no se da el estímulo o condición que se experimente, son observados en su forma original.

Por ello, el diseño es No Experimental correlacional, de nivel transversal, ya que la recopilación de datos de las personas, fuentes de información y la medición de la población se realiza en un solo momento y no se manipularán las variables, es decir, se observará el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano sin realizar ninguna modificación en los procedimientos.

3.2. Variables y operacionalización

Modelo de Gestión Documental

- Definición conceptual: Modelo de Gestión Documental se encuentra basado en un marco referencial sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental aceptado por Resolución de Secretaria Gobierno Digital (PCM, 2017).

- Procesos:
 1. Recepción
 2. Emisión
 3. Archivo
 4. Despacho

- Definición operacional: En la Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital señala que, para implementar y mantener el Modelo de Gestión Documental, la entidad debe tener un enfoque orientado a la gestión por procesos, los cuatro (04) procesos principales de la gestión documental que son: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho (PCM, 2017, pg. 1)

- Indicadores: Acorde a los procesos, se consideró un total de 18 indicadores:
 1. Documentos Electrónicos
 2. Documentos Físicos
 3. Sistemas o aplicaciones de gestión documental
 4. Revisión y verificación de documentos
 5. Canales de Recepción
 6. Documentos Electrónicos
 7. Formatos o Modelos establecidos
 8. Sistemas o aplicaciones de gestión documental
 9. Organización de Documentos
 10. Descripción de Documentos
 11. Selección de Documentos
 12. Conservación de documentos
 13. Servicio Archivístico
 14. Normatividad Archivística
 15. Repositorio Digital
 16. Control de los Documentos
 17. Canales de distribución
 18. Sistemas o aplicaciones de gestión documental

- Escala de medición: Se elaboró en grado bajo/medio y alto; en escala Likert se utilizó (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.

Servicio al Ciudadano

- Definición conceptual: Una excelente atención al ciudadano implica brindar un servicio de calidad e internalizar que la acción o inacción de la empresa, durante el tiempo de gestión, impacte en la atención final que se ofrece al usuario. Por ello, es necesario desarrollar un conjunto de estándares delimitados basándose en un modelo de satisfacción ciudadana, que trata los aspectos importantes de un proceso de atención ciudadana considerando un servicio de calidad (PCM, 2015).
- Estándares
 1. Medición y satisfacción
 2. Procesos y simplificación administrativa
 3. Accesibilidad y canales de atención
 4. Reclamos y sugerencias
- Definición operacional: El servicio al ciudadano se operacionaliza evaluando la calidad del servicio que se presta al ciudadano y las mejoras que se pueden aplicar al mismo, tomando en cuenta una serie de estándares y sub elementos, de los cuales tomaremos 04: Medición y satisfacción, Procesos y simplificación administrativa, Accesibilidad y canales de Atención, Reclamos y Sugerencias. (PCM, 2015, pg. 19)
- Indicadores: De acuerdo a los estándares, se tomó en cuenta un total de 10 indicadores:
 1. Rentabilidad
 2. Rendimiento
 3. Interoperabilidad
 4. Simplificación Administrativa
 5. Protocolos de atención

6. Orientación a ciudadanía
7. Canales de Atención
8. Horarios de Atención
9. Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias
10. Empleo de reclamos y sugerencias para mejora continua

- **Escala de medición:** Se aplicó en grado bajo/medio y alto; en escala Likert: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.

3.3. Población, muestra muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población según Ojeda (2020) se representa por el objeto existente pudiendo ser infinito o finito, siendo accesible para poder llevar a cabo una investigación.

La población objetiva en una investigación significa el conjunto total de elementos que a ello se aplica una muestra y se obtiene un subgrupo de la población, es decir, la población representa un conjunto en el cual estamos enfocados en investigar (Robles, 2019).

De acuerdo a Ochoa (2019) en el presente estudio, la población (según criterios) lo conforman:

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a los operadores de mesa de partes, secretarías y enlaces de Gestión Documental que se encontraban trabajando en la empresa estatal y quienes estaban dispuestos en participar.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró al personal que no realizaba labores relacionadas directamente a la gestión documental en la empresa estatal, durante el proceso de recolección de información.

En ese sentido, se ha tomado como población a 103 trabajadores de la empresa estatal relacionados a la Gestión Documental.

Ver Anexo 6: Cálculo de la muestra

3.3.2. Muestra

Hernández (2018), sostuvo que es el subgrupo extraído de la población, para contar con la información y datos que se solicitan para el análisis. Por tal razón, se realizó el cálculo de la muestra, de acuerdo al resultado mostrado se consideró a 81 trabajadores de la empresa estatal relacionados a la Gestión Documental.

Ver Anexo 6: Cálculo de la muestra

3.3.3. Unidad de Análisis

Se determina por el o los sujetos principales para obtener datos que serán medidos a través de las herramientas señaladas (Ochoa, 2019).

Por lo cual, el estudio determinó que la unidad de análisis lo constituye el personal encargado de las mesas de parte, secretarías, así como todos los enlaces de Gestión Documental la empresa estatal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Basado en la encuesta, la que utiliza el cuestionario estandarizado para la producción de datos que forman parte de la investigación (Katz et al., 2019).

Su aplicación permite estar en contacto directo con el personal encargado de las mesas de parte, secretarías y los enlaces de Gestión Documental de la empresa estatal para la recolección de datos. Los cuestionarios han sido redactados con preguntas cerradas en su totalidad.

3.4.2. Instrumento

El cuestionario, por ser la herramienta para la producción de información, cuenta con un grupo de elementos, como las preguntas, que deben ser esencialmente estructuradas de manera lógica con la finalidad de que las respuestas faciliten la información necesaria con respecto al problema en cuestión (Katz et al, 2019). El cuestionario elaborado para el presente estudio registra 18 preguntas para el “Modelo de Gestión Documental” y otras 10 para medir el “Servicio al Ciudadano”,

obteniendo un total de 28 preguntas, las cuales fueron respondidas empleando Escala Likert con las correspondientes opciones: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Ver Anexo 8: Cuestionario

3.4.3. Validez

Se confirma la validez del estudio cuando no contiene error, como por ejemplo en lo referente a la encuesta y validación del cuestionario (Villasís-Keever et al., 2018). El estudio se efectuó por medio el proceso de juicio de expertos, con el propósito de efectuar la recolección de datos en forma óptima, con lo cual, los datos precisados por el instrumento se verifiquen para efectuar distintas valoraciones, contando con la evaluación de los siguientes especialistas: 1) Dr. Aníbal Jara 2) Dr. Paul Paucar 3) Dr. Gonzalo Alegría.

Ver Anexo 7: Validación de expertos al instrumento de estudio

3.4.4. Confiabilidad

Hernández (2018) refirió que la confiabilidad es la medición estadística que demuestra el nivel de replicabilidad de una herramienta.

Al respecto, para el presente trabajo, se empleó coeficiente de Alfa de Cronbach como prueba de confiabilidad. Este coeficiente se calcula a partir de una administración del instrumento de medición y sus valores varían entre cero y uno. En cuanto a los valores de confiabilidad, se establecen categorías específicas según la distribución de valores. Estas categorías son las siguientes:

- Un valor de 0,53 o menos, se considera una Confiabilidad nula.
- Un valor entre 0,54 y 0,59 se considera una Confiabilidad baja.
- Un valor entre 0,60 y 0,65 se considera confiable.
- Un valor entre 0,66 y 0,71 se considera Muy confiable.
- Un valor entre 0,72 y 0,99 indica una Excelente confiabilidad.
- Un valor de 1,0 representa una Confiabilidad perfecta.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se efectuó un plan piloto para definir la fiabilidad del instrumento en una muestra de 15 colaboradores de la entidad estatal entre operadores de mesa de partes, secretarías y enlaces de gestión documental, cuyas características son semejantes pues todos desarrollan actividades relacionadas al proceso de gestión documental en la empresa.

En el análisis de variable 1 y variable 2 se consiguió una valoración de 0,950 lo que detalla confiabilidad excelente. La variable 1 consiguió una valoración de 0,921 que indica confiabilidad excelente y la variable 2 consiguió una valoración de 0,913 que señala confiabilidad excelente.

Ver Anexo 10: Análisis estadístico descriptivo de Plan Piloto del estudio ejecutado a una muestra.

3.5. Procedimientos

Al llevar a cabo la recolección de datos, se empleó la encuesta a un total de 81 servidores de la empresa estatal, seleccionados para el estudio; con los resultados a obtenerse se podrá llegar a una deducción y comprobación de hipótesis del estudio, los cuales se procesarán por medio de un database y el programa SPSS V26.

La encuesta se aplicó de manera presencial en la empresa estatal durante los momentos de descanso o refrigerio, adicionalmente se compartió la encuesta mediante medios electrónicos, a fin de que participen también los trabajadores de las otras sedes que tiene la empresa estatal.

Ver Anexo 8: Evidencias de la recolección de datos.

Ver Anexo 9: Recolección de Datos de las variables de estudio

Ver Anexo 13: Carta S/N de la Universidad César Vallejo dirigida a la Empresa Estatal de Lima

Ver Anexo 14: Carta N° 1144-2023-GG permiso de la Empresa Estatal de Lima.

3.6. Método análisis de datos

Se realizó mediante el SPSS V26, el cual consta de tablas y figuras con porcentajes los cuales se basan en datos específicos, los mismos que permiten indicar el problema y desarrollar las recomendaciones. Dicho programa es muy utilizado en la investigación cuantitativa debido a que ordena la información y faculta rechazo o la aceptación de hipótesis (Stehlik y Babinec, 2017).

Asimismo, es necesario destacar el uso del coeficiente de Spearman, tras analizar la normalidad de los datos, se determinó que no seguían una distribución normal. Para verificar la normalidad, se utilizó prueba de Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de muestra (>50), obteniendo un valor de 0.000 (Sig<0.05), lo que detalla una distribución no normal.

Como variables de análisis, V1 No sigue una Distribución normal y V2 No sigue una Distribución normal, el método estadístico a seguir será el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de estadísticas no paramétricas.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del estudio toma en cuenta el respeto a los principios éticos importantes de no plagio, imparcialidad y autonomía, contribuyendo a que el investigador se comporte con profesionalismo y respeto a lo largo del proceso. Cabe precisar que la ética determina normativas para la elaboración eficiente del estudio y el avance de la sociedad, aplicando el formato APA 7^a ed. a fin de citar de manera adecuada los autores considerados en el estudio.

Según Resolución Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV el centro de estudios contempla algunos lineamientos que el investigador tiene que considerar, seguidamente, se indican los siguientes:

- Autonomía, determina que los investigadores que participen en el estudio tienen la capacidad de optar por continuar su participación o retirarse en el momento que decidan.

- Beneficencia, el estudio debe buscar o procurar el bienestar de los investigadores.
- Integridad humana, el investigador debe garantizar que el estudio efectuado se antepone a los intereses personales.
- Justicia, se garantiza un trato igualitario a todos los investigadores que forman parte del estudio.
- Respeto a la propiedad intelectual, el investigador evitara realizar plagios total o parcial de otros autores, respetando ante todo la propiedad intelectual de los autores.

IV. RESULTADOS

Se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Con relación a la prueba estadística de Hipótesis General sería:

H₀: El Modelo de Gestión Documental no se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

H_a: El Modelo de Gestión Documental se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

Norma de decisión:

Si $p > 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis nula (H₀). Distribución normal

Si $p \leq 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis alterna (H_a). No Distribución normal

Como variables de estudio, V1 No sigue Distribución normal y V2 No sigue una Distribución normal, el método estadístico a seguir será el del **coeficiente correlación Rho de Spearman**, de estadísticas no paramétricas.

Tabla 45
Correlación entre Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano

| | | | Modelo Gestión Documental | Servicio al Ciudadano |
|--------------------|------------------------------------|--|--|----------------------------------|
| Rho de Spearman | V1 Modelo Gestión Documental | Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 81 | 0,373** 0,001 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N | 0,373** 0,001 81 | 1,000 . 81 |

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

En la tabla 45 se determinó que se manifiesta una relación entre variable modelo de gestión documental y servicio al ciudadano, y como hallazgo tenemos coeficiente de correlación de 0.373 mostrando estadísticamente una relación positiva y una significancia media entre las variables estudiadas.

Con respecto a prueba estadística de Hipótesis específica 1, la dimensión de recepción y el factor servicio al ciudadano sería:

H₀: La Recepción no se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

H_a: La Recepción se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis nula (H₀). Distribución normal

Si $p \leq 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis alterna (H_a). No Distribución normal

Prueba con Coeficiente de correlación Rho de Spearman, de estadísticas no paramétricas.

Tabla 46
Correlación entre la Recepción y el Servicio al Ciudadano

| | | | Recepción | Servicio al Ciudadano |
|-----------------|--------------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|
| Rho de Spearman | V1D1 Recepción | Coeficiente correlación | 1,000 | 0,290** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,009 |
| | | N | 81 | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente correlación | 0,290** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,009 | . |
| | | N | 81 | 81 |

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

En tabla 46 se determinó que se manifiesta una relación entre dimensión recepción y el servicio al ciudadano, y como hallazgo tenemos coeficiente correlación de 0.290 mostrando estadísticamente una relación positiva y una significancia media entre las variables estudiadas.

Con respecto a prueba estadística de Hipótesis específica 2, la dimensión de emisión y el factor servicio al ciudadano sería:

H₀: La Emisión no se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

H_a: La Emisión se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

Norma de decisión:

Si $p > 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis nula (H₀). Distribución normal

Si $p \leq 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis alterna (H_a). No Distribución normal

Prueba con Coeficiente de correlación Rho de Spearman, de estadísticas no paramétricas.

Tabla 47
Correlación entre la Emisión y el Servicio al Ciudadano

| | | | Emisión | Servicio al Ciudadano |
|-----------------|--------------------------|-------------------------|----------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | V1D2 Emisión | Coeficiente correlación | 1,000 | 0,260* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,019 |
| | | N | 81 | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente correlación | 0,260* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,019 | . |
| | | N | 81 | 81 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 47 se determinó que se manifiesta una relación entre dimensión emisión y el servicio al ciudadano, y como hallazgo tenemos un coeficiente correlación de 0.260 mostrando estadísticamente una relación positiva y una significancia media entre las variables estudiadas.

Con respecto a prueba estadística de Hipótesis específica 3, la dimensión de

archivo y el factor servicio al ciudadano sería:

H₀: El Archivo no se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

H_a: El Archivo se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

Norma de decisión:

Si $p > 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis nula (H₀). Distribución normal

Si $p \leq 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis alterna (H_a). No Distribución normal

Prueba con Coeficiente correlación de Rho de Spearman, de estadísticas no paramétricas.

Tabla 48
Correlación entre el Archivo y el Servicio al Ciudadano

| | | | Archivo | Servicio al Ciudadano |
|-----------------|--------------------------|-------------------------|----------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | V1D3 Archivo | Coeficiente correlación | 1,000 | 0,379** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 81 | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente correlación | 0,379** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 81 | 81 |

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

En la tabla 48 se determinó que se manifiesta una relación entre la dimensión archivo y el servicio al ciudadano, y como hallazgo tenemos coeficiente de correlación de 0.379 mostrando estadísticamente una relación positiva y una significancia media entre las variables estudiadas.

Con respecto a prueba estadística de Hipótesis específica 4, la dimensión de despacho y el factor servicio al ciudadano sería:

H₀: El Despacho no se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

H_a: El Despacho se relaciona significativamente con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022.

Norma de decisión:

Si $p > 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis nula (H₀). Distribución normal

Si $p \leq 0,05$, se efectúa aceptación de hipótesis alterna (H_a). No Distribución normal

Prueba con Coeficiente correlación de Rho de Spearman, de estadísticas no paramétricas.

Tabla 49
Correlación entre el Despacho y el Servicio al Ciudadano

| | | | Despacho | Servicio al Ciudadano |
|-----------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | V1d4 Despacho | Coeficiente correlación | 1,000 | 0,491** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 81 | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente correlación | 0,491** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 81 | 81 |

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

En la tabla 49 se determinó que se manifiesta relación entre dimensión despacho y el servicio al ciudadano, y como hallazgo tenemos un coeficiente de correlación de 0.491 mostrando estadísticamente una relación positiva y una significancia media entre las variables estudiadas.

Ver anexo 12: Resultados del estudio y Análisis Inferencial.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general del estudio determina que existe una correlación positiva entre variables, de igual manera Becerra (2022) definió la influencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario, siendo de tipo correlacional, con transversal, diseño no experimental, cuantitativo. Incidiendo el primer factor en un 61,2% con relación al segundo factor. De esta manera se desarrolla el método que permite identificar puntos críticos y tomar acciones correctivas de mejora.

Al confirmar Salas-Tanchiva (2022) la importancia en aplicar la automatización de procesos por medio de la tecnología y el impacto en instituciones estatales, luego de analizar y revisar la información obtenida. Es necesario utilizar en forma óptima las herramientas informáticas en la administración pública, lo cual la hace más productiva y rentable como indica el modelo de estudio con lineamientos digitales.

Con base en Cerna et al. (2022) las variables almacenamiento digital y gestión documental, mismo enfoque y diseño de estudio, determinaron que existe relación entre ambos factores; asimismo, se hallaron coeficientes positivos de Spearman similares al proyecto, siendo 0.596 y 0.373, respectivamente, resalta la relevancia de la información procesando datos con apoyo tecnológico.

Con el fin de ofrecer un buen servicio de calidad, se estableció la relación entre variables de análisis, de igual modo Pumacayo et al. (2020) definieron vincular responsabilidad social y calidad de servicio, siendo también un estudio, transversal y de diseño no experimental. Los resultados procesados, inciden el vínculo positivo entre ambas variables, prestar un servicio de calidad repercute positivamente en la empresa.

López (2020) demostró que el factor calidad del servicio está directamente relacionado a la satisfacción del usuario, factor objeto de estudio fundamental para una mejora continua.

Con respecto a la presente investigación, Díaz y Mena (2022) Cuba, plantearon

una Política de gestión documental, que involucra a todos los documentos tanto en formato físico y electrónico, generados, recibidos, conservados y consultados, utilizando el análisis documental se determinó la importancia y necesidad de contar con dicha política, que contribuirá a mejorar los procesos y servicios. De igual modo, el estudio involucra la práctica del modelo documental que optimiza los procesos.

Considerar la gestión documental como un proceso transversal que facilita la información en una entidad para lograr las metas y conservar la documentación es un acierto de Triana y Moreno (2020) Colombia. Para lo cual es menester agregar la seguridad informacional.

A fin de mejorar la atención al usuario se ha tomado en cuenta en el presente estudio la dimensión reclamos y sugerencias, según Ghodousi et al. (2019) Suiza, utilizaron un sistema de datos para procesar los reclamos del ciudadano a fin de satisfacer sus necesidades, asimismo, resaltaron la Gestión de las Relaciones con los Ciudadanos, considerando como eje principal, al ciudadano, a quien se debe dar respuesta oportuna a su requerimiento.

Por otro lado, Mena y Castillo (2018) Cuba, mencionaron el factor gestión documental, estableciendo el vínculo con la gestión de riesgos, luego de analizar dichos factores, consideraron que la documentación es útil en la identificación de riesgos. Por lo tanto, es relevante poseer un sistema de gestión documental para evidenciar todas las actividades de la empresa.

Calcular la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario se confirma con Villa et al. (2017) Ecuador. Consideraron una muestra de 2.378 habitantes obteniendo la información por medio de una encuesta aleatoria, demostraron de esta manera que más de la mitad de habitantes está de acuerdo con la atención brindada. Por ello, es importante contar con indicadores que nos demuestren el grado de satisfacción del usuario.

La Contraloría General de la República (2022), con relación al Modelo de Gestión

Documental, toma en consideración cuatro procesos a) Recepción b) Emisión c) Despacho d) Archivo, dimensiones indicadas en la presente investigación, siendo menester ejecutarlos para lograr la eficiencia en la atención al ciudadano, acompañado de un control y seguimiento para lograr las metas propuestas y la estandarización en la administración.

En ese sentido el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2021) toma en cuenta las normativas que regulan la gestión documental, incluyendo los cuatro procesos mencionados, utilizando además herramientas informáticas que facilitarán la gestión, de esta manera se lograrán resultados positivos, al igual el proyecto.

La Secretaria de Gobierno Digital (2017) aprobó a través de una Resolución el Modelo de Gestión Documental, sostiene la ejecución de gestión por procesos conjuntamente con sus cuatro elementos o dimensiones, los cuales también están relacionados con el servicio al ciudadano en el presente estudio. se consideran los sistemas que son útiles para obtener un buen resultado.

Vallejo y Pírela (2021) consideraron el Modelo del Archivo General de la Nación de Colombia, resaltaron que es fundamental poner en práctica política de Gestión Documental y Administración de Archivos, en entidades privadas como públicas con el propósito de obtener amplios conocimientos, ejerciendo una buena gestión en forma organizada en todos sus procesos, para la obtención de buenos resultados, como se sostiene en el estudio.

Se debe tener en cuenta lo sostenido por Castillo (2021) Cuba, ya que proyecta un Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social para 2030 para lo cual se necesita modificar las dimensiones de gestión documental en administración pública, de esta manera se logrará una mejora en los procesos. Cabe resaltar que es importante efectuar planes con prospección para un mayor desarrollo.

A nivel del país sería interesante realizar una revisión y comparación de las leyes relacionadas a los archivos documentales como fue realizado por Delgado (2021)

Cuba, quien resaltó que es importante considerar la documentación digital en la administración pública, la cual también debe estar amparada y protegida legalmente como son las leyes archivísticas, se toma como ejemplo a México y Cuba ya que cuentan con leyes digitales en la gestión pública.

Mena (2020) Cuba, sostuvo que es necesario aplicar normativas transparentes que estén vinculadas a la gestión documental como: la ley de transparencia y acceso a información en contexto de la modernización de la administración pública, a nivel mundial se analizó que de 100 leyes se promulgaron 78, ello denota su relevancia y atención, lo cual está relacionado también con la atención al ciudadano.

Se considera lo sostenido por el Archivo General de Colombia (2020) debido a que señaló la gestión documental y administración del archivo, como áreas del conocimiento con una clasificación adecuada como: producto, lineamiento y herramienta, para un mayor entendimiento y aplicación en forma organizada y sistematizada para contar con buenos resultados.

Para contribuir a establecer una mejora continua se determina lo mencionado por Eito-Brun y Calleja (2020) España, con referencia a la gestión documental, como un patrón de gobierno, administración de servicio y sistema de información incluyendo distintas normativas que contienen las mejores prácticas elaboradas por las entidades, en este contexto se pueden definir los objetivos, indicadores y procesos para una buena práctica.

De acuerdo a Soria y Díaz (2020) Ecuador, es importante contar o considerar en los procesos de una empresa con un sistema de gestión documental, así como un archivo organizado, normas adecuadas para una mejor realización de los procesos a considerar.

Crespo (2019) España, definió la descripción archivística como el proceso esencial dentro de gestión documental, tomando en cuenta un aspecto también importante que es la calidad de dicha acción, logrando de este modo la mejora

continúa con una gestión de procesos con calidad.

Delgado y Alvarado (2017) Costa Rica, establecieron la importancia de los repositorios institucionales, significando desarrollo e innovación, sugieren realizar estudios comparativos entre instituciones en cuanto al contenido, por tanto, darse la interoperabilidad, aspecto asociado al estudio.

UNIANDES (2017) Ecuador, contribuyó a que la aplicación de Modelo de Gestión Documental, facilita a funcionarios en el desarrollo de sus labores, haciendo uso por ejemplo de la tecnología, tomando en cuenta además el control documental, de esta manera se efectuará la evaluación de las acciones permitiendo el análisis del resultado y por lo tanto realizar mejoras.

Rodríguez et al. (2016) Cuba, sostienen que a través de la gestión documental se evidencian todos los procesos realizados conllevando a obtener indicadores de desempeño. De la misma manera, el estudio arroja resultados según dicho factor.

Martelo et al. (2015) Colombia, consideraron la tecnología como soporte fundamental en los procesos, ya que desarrollaron un software para el control de documentos que es SGSI, permitiendo la recepción, administración y organización de los documentos emitidos, tomaron en cuenta estándares de calidad de norma ISO, que indica este proyecto para mejorar la eficiencia de la administración, protección y conservación de los documentos

Se concierta con Presidencia del Consejo de Ministros (2021) al sostener que el servicio al ciudadano deberá orientarse a resultados, mediante la modernización en la administración pública, mostrando interés sobre las necesidades y expectativas del ciudadano, de esta manera lograr la satisfacción en la atención brindada.

Para el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta como parte de las dimensiones de la variable servicio al ciudadano, lo indicado por Presidencia del Consejo de Ministros (2015) para ofrecer un servicio de calidad con los siguientes

estándares, como: a) Medición y satisfacción b) Procesos y simplificación administrativa c) Accesibilidad y canales de atención d) Reclamos y sugerencia.

La necesidad de innovar y evaluar periódicamente la atención que se brinda a usuarios, para ofrecer un servicio de calidad refiere a Terán et al. (2021) México, basado en indicadores como muestra el estudio.

La interacción con el usuario es fundamental para una mejora del servicio, por lo cual se coincide con lo sostenido por Ministerio de Educación (2020) Colombia que los servidores públicos tratan directamente con el ciudadano, a través de la comunicación, elemento clave para interactuar, la cual será determinante en la manera que se brinda el servicio.

Los resultados de estudio muestran lo sostenido por La Alcaldía Mayor de Bogotá (2017) Colombia, sobre brindar un buen servicio, escuchar atentamente al ciudadano al registrar su consulta, contar con protocolos, procedimientos y hacer uso de la tecnología.

La teoría de contingencia también está alineada a la presente investigación según Quiroa (2021) determina que no se considera en término absoluto, lo relacionado a la administración. Es decir, se obtienen diversos resultados al efectuar la misma técnica, como en el caso del presente estudio al relacionar las variables estudiadas. En dicha teoría todo es relativo, debido a que el cambio puede ser positivo o negativo, siendo necesario tener un plan de contingencia para una mejora continua.

Se cuenta lo sostenido por Zapata (2015) debido a que incluye el enfoque cuantitativo, siendo el objetivo proporcionar la evidencia teórica y empírica, es decir cuando se relacionan las variables, como en el presente estudio, lo cual permite evidenciar el grado de correlación entre factores.

De acuerdo a Fong et al. (2017) el estudio estuvo vinculado con la teoría de recursos y capacidades, debido a que es un modelo teórico que sirve de guía en la investigación con temas de tipo económico a fin de argumentar el comportamiento

y desempeño de la entidad, sobre todo, el mecanismo de elaboración y sostenimiento de ventaja competitiva. También se toma en consideración que lograr la ventaja competitiva significa que la entidad ha obtenido un superior nivel de desempeño al de la competencia, permitiéndole contar con beneficios. Por lo cual, es fundamental elaborar y sostener una ventaja competitiva para lograr la eficiencia.

Así como, Sánchez y Herrera (2016) indicaron que dicha teoría incluye la estrategia sobre los recursos de una organización, estableciéndose un nexo entre la capacidad, que es el producto de la implementación, coordinación y combinación de diversos recursos para lograr las metas, así como el desempeño que muestra la empresa.

Según la ONU (2018) los propósitos de desarrollo sostenible señalados en la Agenda 2030, cuenta con 17 objetivos, de los cuales, un objetivo está relacionado con las variables de estudio que es el de Crecimiento Económico (N° de objetivo 8), debido a que implica una mejora continua, mediante la optimización de los procesos, por ende, significa un mayor desarrollo.

El estudio está alineado a las Políticas de Estado, según el Acuerdo Nacional (2019) siendo un total de 35 políticas públicas. Se relacionan directamente con tres, que son las siguientes: a) Afirmación de un estado eficiente y transparente (N° de política 24) b) Acceso a información, libertad de expresión y libertad de prensa (N° de política 29) c) Sociedad de la información y sociedad del conocimiento (N° de política 35), las cuales tienen implicancia en aplicación del Modelo de Gestión Documental de una manera adecuada para brindar un buen servicio al ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de resultados obtenidos de las hipótesis propuestas en el presente estudio, podemos mencionar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe una relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, dado que aplicando la correlación estadística de Spearman resultó una relación positiva media con un coeficiente $r_s = 0,373$ entre factores, encontrando debilidades resaltantes como simplificación administrativa, protocolos de atención, sistemas tecnológicos, lo que significa que si mejora la implementación de modelo de gestión documental también mejorará el servicio al ciudadano.
2. Se determinó que existe una relación significativa entre el proceso recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, dado que aplicando la correlación estadística de Spearman resultó una relación positiva media con un coeficiente $r_s = 0,290$, encontrando debilidades resaltantes el manejo documental, así como los canales y horarios de recepción, lo que significa que si mejora la recepción también mejora el servicio al ciudadano.
3. Se determinó que existe una relación significativa entre el proceso emisión con el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en departamento de Lima, año 2022, dado que aplicando la correlación estadística de Spearman resultó una relación positiva media con un coeficiente $r_s = 0,260$, encontrando debilidades en la estandarización de formatos y uso de las fichas técnicas de series documentales, lo que significa que si mejora la emisión también mejora el servicio al ciudadano.
4. Se determinó que existe relación entre el proceso archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, dado que aplicando la correlación estadística de Spearman resultó una

relación positiva media con un coeficiente $r_s = 0,379$, encontrando debilidades en la aplicación de las normativas archivísticas, así como en la organización, selección, conservación de los documentos, lo que significa que si mejora el archivo también mejora el servicio al ciudadano.

5. Se determinó que existe relación entre el proceso despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, dado que aplicando la correlación estadística de Spearman resultó una relación positiva media con un coeficiente $r_s = 0,491$, encontrando debilidades en falta de canales de distribución y reducida implementación de la plataforma de interoperabilidad, lo que significa que si mejora el despacho también mejora el servicio al ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Alta Dirección de una empresa estatal en el departamento de Lima, fortalecer Implementación del Modelo de Gestión Documental en coordinación con el Comité de Gobierno Digital, líder en la transformación digital de la empresa, brindando los recursos requeridos para ejecución del Plan de Modelo de Gestión Documental, buscando el desarrollo de sus componentes principales como reforzar la política y objetivos, impulsar la gestión del cambio, herramientas tecnológicas, mejora continua, interoperabilidad, entre otros, los cuales permitirán brindar un servicio de calidad al ciudadano.
2. Se recomienda al Dueño del Proceso de Gestión Documental, brindar el soporte y recursos necesarios al Responsable del área de Trámite documentario de una empresa estatal en el departamento de Lima, para obtener una mejora más eficiente en las operaciones consideradas dentro del proceso de recepción a través del uso de sistemas o aplicaciones informáticas, canales de recepción, revisión y verificación de documentos físicos y/o electrónicos, digitalización de documentos físicos a través de la línea de producción de microformas, lo cual permitirá que se ingrese correctamente los documentos por el trámite documentario y llegue al área correspondiente y así mejore la atención al ciudadano.
3. Se recomienda al Dueño del Proceso de Gestión Documental, brindar el soporte y recursos necesarios al Responsable del área de Trámite documentario de una empresa estatal en el departamento de Lima, para implementar en forma más eficiente las operaciones consideradas en el proceso de emisión de documentos, a través del uso de formatos y modelos establecidos por la empresa, los cuales deberán ser ingresados correctamente en el sistema de trámite documentario y haciendo uso del Certificado y firma digital, brindada por RENIEC, mejorando la reducción en el trámite, plazos de atención y respuesta de manera adecuada al ciudadano.

4. Se recomienda al Dueño del Proceso de Gestión Documental, brindar el soporte y recursos necesarios al Responsable del área de Archivo de una empresa estatal en el departamento de Lima, para obtener eficiencia en las operaciones consideradas en el proceso de archivo de documentos, ejecutando correctamente los procesos técnicos archivísticos, tales como organización, descripción, selección, conservación y servicio, así como mantener actualizada la normatividad archivística y la implementación de un repositorio digital, que permita garantizar la custodia de los documentos electrónicos, brindando acceso a la información de manera transparente, oportuna y efectiva al ciudadano.

5. Se recomienda al Dueño del Proceso de Gestión Documental, brindar el soporte y recursos necesarios al Responsable del área de Trámite documentario de una empresa estatal en el departamento de Lima, para conseguir que se impulse las operaciones consideradas en el proceso de despacho de documentos, reforzando los canales de distribución como correo electrónico, casilla electrónica, courier y el Sistema de Trámite documentario, buscando brindar una mejora en la atención de respuesta al ciudadano, evitando tener que desplazarse a la sede de la empresa y reduciendo costos de tiempo y dinero.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional (2019). *Las 35 políticas de estado del acuerdo nacional*. Acuerdo Nacional.
- Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (2018). *Manual de gestión documental*. ANDJE.
- Alcaldía Mayor de Bogotá (2017). *Atención y servicio a la ciudadanía*. AMB.
- Archivo General de la Nación de Colombia (2020). *Modelo de Gestión documental y administración de archivos*. AGNC.
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Asociación Española de Normalización (2019). *ISO 30301*. UNE.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Becerra J. (2022). *Gestión documental y calidad del servicio*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes].
- Castillo J. (2021). Análisis del marco regulatorio cubano sobre requisitos de Gestión Documental. *Investigación bibliotecológica*, 35(87).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2021000200203&lang=es
- Cerna, Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298.
<https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Congreso de la República del Perú (2022). *Ley N° 31449 del 2022*.
- Contraloría General de la República (2022). *Gestión Documental de la Contraloría de la República*. CG.
- Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española De Documentación Científica*, 42(4), e248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Delgado, Y. (2021). Documentos digitales y legislación archivística: el caso de México y Cuba. *Investigación bibliotecológica*. 36(90),119-132

- Delgado y Alvarado (2017). Repositorios institucionales digitales. *E-Ciencias de la Información* 7(1), 5-34. <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v7i1.25264>.
- Díaz, A y Mena, M. (2022) Política de gestión documental para la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. *Investigación bibliotecológica*, 36(92): 153-172
- Eito-Brun, R. y Calleja Aliaga, C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española de Documentación Científica*, 43 (3), e272. <https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>
- Gobierno Regional de Cajamarca (2022). *RER N° D118-2022-GR.CAJ/GGR*.
- Gobierno Regional de Cusco (2022). *RGGR N° 183-2022-GR CUSCO/GGR*.
- Gobierno Regional de Huánuco (2022). *RER N° 446-2022-GRH/GR HUÁNUCO*.
- Gobierno Regional de Tacna (2022). *RER N° 263-2022-GR/GOB. REG. TACNA*.
- Ghoudousi M., Asghar A. Saeidian, B., Pradhan B. Lee, Ch. (2019). Evaluating Citizen Satisfaction and Prioritizing Their Needs Based on Citizens' Complaint Data. *Sustainability*, 11, 4595 doi:10.3390/su11174595
- Gutiérrez Tudela JW. (2021). La pandemia de la COVID-19 en el Perú: análisis epidemiológico de la primera ola. 34(2), 51-52. <https://doi.org/10.36393/spmi.v34i2.595>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill Interamericana.
- ISO (2001) *Norma internacional 15489*
[https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)
- Katz, M., Seid G, y Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta*. UBA
- López F. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista USMP* 7(2),107-124.
- Martelo, R., Madera, J. y Betín, A. (2015). Software para Gestión Documental, un Componente Modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). *Información Tecnológica*. 26(2), 129-134 doi: 10.4067/S0718-07642015000200015
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf>

- Mena, M. y Castillo, J. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. *Rev. cuba. inf. cienc. salud*, 29(2) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132018000200007
- Mena M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. *Alcance Revista Cubana de Información y Comunicación*. 9(23), 4-22. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n23/2411-9970-ralc-9-23-4.pdf>
- Ministerio de Educación de Colombia (2020). Guía de implementación de la política de servicio al ciudadano. MEN.
- Moreno-Orjuela JO, Ayala-Mora ML y Peña-Guarín G. (2017). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión documental basado en la Ley General de Archivos y en las normas técnicas colombianas 9001 versión 2015, 30300 versión 2013 y 30301 versión 2013. *Colombia Forense*. 2016; 4 (2), 61-73. doi: <https://doi.org/10.16925/cf.v4i2.2245>
- Municipalidad de San Miguel (2019). RA N° 456-2019/MDSM
- Municipalidad de Miraflores (2019). RA N° 201-2019-A-MM.
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2021). *Plan de Gobierno Digital, 2021-2023*. <https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gobierno-abierto/PGD%202021%20-%202023%20RA%20130%20del%2012.04.2021.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5a ed.)*. Ediciones de la U.
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. Internacional Marketing Communication.
- Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/ojeda?projector=1>
- Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2021). *Directiva que regula la gestión documental*. OSCE

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2008). *Manual de gestión documental*. UNESCO.
- Organización de los Estados Americanos (2020). *Guía de aplicación de la Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental*. OEA.
- Organización de los Estados Americanos (2021). *Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental*. OEA.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. PCM
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). *Modelo de gestión documental*. PCM.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018b). *Plataforma Digital Única del Estado Peruano*. PCM.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018a). *RSD N° 004-2018-PCM/SEGDI*
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021b). *Política nacional de modernización*. PCM
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021a). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°01-2021-PCM/SG*.
- Pumacayo I., Calla, K., Yangali, J., Vásquez M. y Arratia, G. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 2020: 10(2)
DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Quiroa (2021). *Teoría de la contingencia*.
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-contingencia.html>
- Red de Transparencia y Acceso a la información (2014). *Modelo de gestión de documentos y administración de archivos para la red de transparencia y acceso a la información*. RTA.
- Robles, B (2019). Población y muestra. *PuebloCont*. 30(1), 245-246.
<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez, Y; Castellanos A., Ramírez Z. (2016). Gestión documental de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27 (2), 206- 224.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645765007>

- Salas-Tanchiva, C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>.
- Sánchez, S. y Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Soria Vera, K. D., y Díaz Gispert, L. I. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Revista Conrado*, 16(73), 157-164.
- Stehlik-Barry, K. Anthony J. Babinec, A.J. (2017). *Data Analysis with IBM SPSS Statistic*. https://books.google.com.pe/books?id=-JIGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Terán, N; Gonzales, J; Ramírez, R y Palomino, G. (2021). Calidad de Servicio en las Organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*. 5 (1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Triana Torres, J. W. y Moreno Rodríguez, I. C. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Universidad Regional Autónoma de Los Andes (2017). *Manual de Gestión Documental y Archivo*. https://uniandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05_2017_2018_MANUAL_GESTION_DOCUMENTAL_Y_ARCHIVO_UNIANDES.pdf
- Vallejo R. y Pírela J. (2021). Formación Archivística en Colombia: Una mirada comparativa desde la política pública nacional sobre gestión documental. *Investigación Bibliotecológica*, 36 (92).
- Villa Sánchez, H.V., Cando Zumba, A.R., Alcoser Cantuña, F.E. y Ramos Morocho, R.A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71.

DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-7>

- Villasís-Keever, MÁ, Márquez-González H, Zurita-Cruz JN, Miranda-Novales G y Escamilla-Núñez A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex.* 65(4):414-421.
- Zapata, G. (2015). El tamaño y la estructura de una organización. *Revista ciencias estratégicas. Revista ciencias estratégicas.* 23(34) DOI: rces. v23n34.a3

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| PREGUNTA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLE 1 | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Definición Dimensiones Subvariables | Indicadores | Definición Indicador | Técnicas Instrumentos |
|---|---|--|------------------------------|---|--|--------------|--|---|--|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? | Determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022. | Existe relación entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Modelo de Gestión Documental | Modelo de Gestión Documental se encuentra basado en un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental aprobado mediante Resolución de Secretaría Gobierno Digital. (PCM, 2017) | La variable Modelo de la gestión documental conceptualizada dentro de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital señala que, para implementar y mantener el Modelo de Gestión Documental, la entidad debe tener un enfoque orientado a la gestión por procesos y sus sistemas o aplicativos de gestión documental, los cuatro (04) procesos principales de la gestión documental que son las dimensiones a desarrollar (PCM, 2017, pg. 1) | 1. Recepción | Se considera como la fase inicial del ingreso de un documento de archivo a una empresa, en formato físico y digital, así como el momento en donde se disponen y aplican las distintas operaciones relacionadas con la revisión y verificación de documentos, que permitirán considerar las actividades de derivación de documentos, cargos de recepción y herramientas informáticas a utilizar. (PCM, 2017, pg. 20). | Documentos Electrónicos | Unidad básica con estructura de información, la cual conlleva a una clasificación, transmisión, proceso o conservación a través del medio electrónico, sistema informático u otro similar. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta al servicio del ciudadano. Además, se entiende como documento archivístico (AGN, 2023, pg. 3). | Técnicas: encuesta, Instrumento: Cuestionario |
| | | | | | | | | Documentos físicos | Son aquellos documentos recibidos en soporte de papel, que cuentan con una estructura y forma, deberán ser digitalizados, haciendo uso de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados. (PCM, 2017, pg. 20) | |
| | | | | | | | | Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Son herramientas informáticas que considera los procesos de la Gestión documental del MGD, en base a una estructura de metadatos, y que permita interoperabilidad, uso de Certificados y firmas digitales, asegurando confiabilidad, disponibilidad e integridad de los documentos. (PCM, 2017, pg. 17) | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|------------|--|---|--|
| | | | | | | | | Revisión y verificación de documentos | Es la revisión y verificación de documentos recibidos al interior de la entidad (comunicaciones internas), y aquellos intercambiados con otras entidades de la Administración Pública (comunicaciones externas), conforme al TEO de la LPAG, TUPA y políticas internas de la entidad (PCM, 2017, pg. 20). |
| | | | | | | | | Canales de Recepción | Son los puntos de recepción de documentos conforme al TEO de la LPAG (PCM, 2017, pg. 20). Es la Unidad general de recepción documental, tramite documentado o mesa de partes, tendiendo a administrar información en soporte informático. (TEO de la LPAG, 2021, págs. 186-187). |
| | | | | | | 2. Emisión | Se considera como la etapa en donde se generan los documentos preferentemente en formato electrónico por la unidad orgánica correspondiente, los cuales deberán ser firmados con firma digital por el funcionario a cargo (PCM, 2017, pg. 20). | Documentos Electrónicos | Unidad básica con estructura de información, la cual conlleva a una clasificación, transmisión, proceso o conservación a través del medio electrónico, sistema informático u otro similar. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta al servicio del ciudadano. Además, se entiende como documento archivístico (AGN, 2023, pg. 3). |
| | | | | | | | | Formatos o Modelos establecidos | Son documentos normados para los tipos de documentos que gestiona la entidad, de acuerdo a la tipología documental expresada en los procesos de archivo, como organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos. (PCM, 2017, pg. 21) |
| | | | | | | | | Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Son herramientas informáticas que considera los procesos de la Gestión documental del MGD, en base a una estructura de metadatos, y que permita interoperabilidad, uso de Certificados y firmas digitales, asegurando confiabilidad, disponibilidad e integridad de los documentos. (PCM, 2017, pg. 17) |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|
| | | | | | | | | Normatividad Archivística | Responde a la necesidad de organizar los archivos y establecer los lineamientos para la valorización de los documentos, conforme a las normas del Sistema Nacional de Archivos, determinando el valor permanente o temporal del documento, según corresponda. (PCM, 2017, pg. 21) |
| | | | | | | | | Repositorio Digital | Los repositorios institucionales son sitios donde se almacena y resguarda información de forma centralizada y son accedidos principalmente desde redes informáticas o de internet archivos digitales de diferentes tipologías para accederlos, difundirlos y preservarlos (Sandí y Cruz, Costa Rica, 2017, pg. 3) |
| | | | | | | 4. Despacho | Se considera el proceso de envíos de documentos de una empresa a una persona natural o jurídica, garantizando que lleguen a su destino, así como a los controles que se apliquen para su correcta derivación, verificando la recepción (PCM, 2017, págs. 21-22). | Control de los Documentos | El control de documentos se refiere a ejercer un adecuado control de los documentos despachados de forma manual o automatizada, que permitan verificar su recepción. (PCM, 2017, pg. 22). |
| | | | | | | Canales de distribución | | Un canal de distribución no es otra cosa que la forma de hacer llegar un producto desde su punto de origen hasta el consumidor final. Un canal de distribución permite satisfacer una necesidad del cliente mediante la disponibilidad de un producto o servicio, acortando las distancias y disminuyendo los tiempos de respuesta. (Ana Acosta, Colombia 2017, págs. 9-10) | |
| | | | | | | Sistemas o aplicaciones de gestión documental | | Son herramientas informáticas que considera los procesos de la Gestión documental del MGD, en base a una estructura de metadatos, y que permita interoperabilidad, uso de Certificados y firmas digitales, asegurando confiabilidad, disponibilidad e integridad de los documentos. (PCM, 2017, pg. 17) | |

| PREGUNTA ESPECÍFICAS | OBJETIVO ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | VARIABLE 2 | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Definición Dimensiones Subvariables | Indicadores | Definición Indicador | Técnicas Instrumentos |
|--|---|---|-----------------------|--|--|---|---|-------------------------------|--|---|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la Recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? | Determinar la relación que existe entre la recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Existe relación entre la recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Servicio al Ciudadano | Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (PCM, 2015, pg. 11) | La variable Servicio al ciudadano se operacionaliza evaluando la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, tomando en cuenta una serie de estándares y sub elementos, de los cuales tomaremos 04 como nuestras dimensiones.(PCM, 2015, pg. 19) | 1. Medición y satisfacción | Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados (PCM, 2015, pg. 65). | Rentabilidad | Hace referencia a los cambios fundamentales que se esperan al final del proceso, proyecto, programa o política y que serán reconocidos por la población objetivo. (PCM,2015, pg. 68) | Técnicas: encuesta, Instrumento: Cuestionario |
| | | | | | | | | Rendimiento | Está relacionado a la medición de lo que sucede durante la ejecución y reflejan las actividades, sus metas, la fecha en la que se alcanzará la actividad y los recursos necesarios; miden, también, los cambios inmediatos y los logros alcanzados con la ejecución de actividades. (PCM,2015, pg. 68) | |
| | | | | | | | | Interoperabilidad | Está vinculada a la articulación interinstitucional, referida a los mecanismos de coordinación y cooperación entre distintas entidades del mismo o diferentes niveles de gobierno que componen la organización del Estado. (PCM, 2015, pg. 30) | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre Emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? | Determinar la relación que existe la emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Existe relación entre la emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Servicio al Ciudadano | Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (PCM, 2015, pg. 11) | La variable Servicio al ciudadano se operacionaliza evaluando la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, tomando en cuenta una serie de estándares y sub elementos, de los cuales tomaremos 04 como nuestras dimensiones.(PCM, 2015, pg. 19) | 2. Procesos y simplificación administrativa | Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados (PCM, 2015, pg. 47). | Simplificación Administrativa | La simplificación administrativa comprende el conjunto de principios y acciones que tiene como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. (PCM, 2015, pg. 52) | Técnicas: encuesta, Instrumento: Cuestionario |
| | | | | | | | | Protocolos de atención | La atención se inicia con la recepción de la solicitud del ciudadano y finaliza con la ejecución del acto administrativo o de la actuación material por parte de la entidad. Estos procesos de atención requieren de instrumentos que permitan su aplicación estandarizada (PCM, 2015, pg. 51). | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | | | | Orientación a la ciudadanía | Los procesos de orientación a la ciudadanía están relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc.(PCM, 2015, pg. 50). |
| ¿Cuál es la relación que existe entre Archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? | Determinar la relación que existe entre el archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Existe relación entre el archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | | | | 3. Accesibilidad y canales de Atención | Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Estos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (PCM, 2015, pg. 35) | Canales de Atención | Son los puntos donde el ciudadano hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas, como en forma presencial, telefónico, virtual y móvil. (PCM, 2015, pg. 35). |
| | | | | | | | | Horarios de Atención | Se define a la cantidad de horas de atención al público debiendo ser 8 horas o más de lunes a viernes/sábados, en horario corrido (PCM,2015, págs. 36-37). |
| ¿Cuál es la relación que existe entre Despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? | Determinar la relación que existe entre el despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | Existe relación entre el despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | | | | 4. Reclamos y Sugerencias | Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento (PCM, 2015, pg. 71). | Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | El proceso de atención de reclamos y sugerencias comprende las actividades relacionadas con la recepción, análisis y respuesta a los mismos. (PCM, 2015, pg. 73). |
| | | | | | | | | Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua | Con respecto a los reclamos, es esencial determinar un proceso específico, para permitir no solo la retroalimentación, sino también la respuesta adecuada. En cuanto a la atención de sugerencias, será importante que se realice el análisis correspondiente, para una mejora continua (PCM,2015, pg. 73). |

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la variable N° 1

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Definiciones Dimensiones Subvariables | Indicadores | Definición Indicador | Técnicas Instrumentos |
|------------------------------|---|--|-------------|--|---|--|--|
| Modelo de Gestión Documental | Modelo de Gestión Documental se encuentra basado en un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental aprobado mediante Resolución de Secretaría Gobierno Digital. (PCM, 2017) | La variable Modelo de la gestión documental de la Secretaría de Gobierno Digital conceptualizada dentro de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital señala que, para implementar el Modelo de Gestión Documental, la entidad debe contemplar en el desarrollo de su gestión por procesos y en sus sistemas o aplicativos de gestión documental, los cuatro (04) procesos principales de la gestión documental que son las dimensiones a desarrollar (PCM, 2017) | 1.Recepción | Se considera como la fase inicial del ingreso de un documento de archivo a una empresa, en formato físico y digital, así como el momento en donde se disponen y aplican las distintas operaciones relacionadas con la verificación y control, que permitirán que los documentos externos sean consignados, recibidos y clasificados correctamente (PCM, 2017). | Documentos Electrónicos | Unidad básica con estructura de información, la cual conlleva a una clasificación, transmisión, proceso o conservación a través del medio electrónico, sistema informático u otro similar. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta al servicio del ciudadano. Además, se entiende como documento archivístico (AGN, 2023, pg. 3). | Técnicas: encuesta, Instrumento: Cuestionario |
| | | | | | Documentos físicos | Son aquellos documentos recibidos en soporte de papel, que cuentan con una estructura y forma, deberán ser digitalizados, haciendo uso de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados. (PCM, 2017, pg. 20) | |
| | | | | | Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Son herramientas informáticas que considera los procesos de la Gestión documental del MGD, en base a una estructura de metadatos, y que permita interoperabilidad, uso de Certificados y firmas digitales, asegurando confiabilidad, disponibilidad e integridad de los documentos. (PCM, 2017, pg. 17) | |
| | | | | | Revisión y verificación de documentos | Es la revisión y verificación de documentos recibidos al interior de la entidad (comunicaciones internas), y aquellos intercambiados con otras entidades de la Administración Pública (comunicaciones externas), conforme al TUO de la LPAG, TUPA y políticas internas de la entidad (PCM, 2017, pg. 20). | |
| | | | | Se considera como la etapa en donde se generan los documentos a utilizar por la unidad orgánica correspondiente, los cuales serán firmados digitalmente por el funcionario a cargo (PCM, 2017). | Canales de Recepción | Son los puntos de recepción de documentos conforme al TUO de la LPAG (PCM, 2017, pg. 20). Es la Unidad general de recepción documental, tramite documentado o mesa de partes, tendiendo a administrar información en soporte informático. (TUO de la LPAG, 2021, págs. 186-187). | |
| | | | | | Documentos Electrónicos | Unidad básica con estructura de información, la cual conlleva a una clasificación, transmisión, proceso o conservación a través del medio electrónico, sistema informático u otro similar. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta al servicio del ciudadano. Además, se entiende como documento archivístico (AGN, 2023, pg. 3). | |

| | | | | | | |
|--|--|----------------------------|------------|---|--|---|
| | | | | | Formatos o Modelos establecidos | Son documentos normados para los tipos de documentos que gestiona la entidad, de acuerdo a la tipología documental expresada en los procesos de archivo, como organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos. (PCM, 2017, pg. 21) |
| | | | 2. Emisión | | Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Son herramientas informáticas que considera los procesos de la Gestión documental del MGD, en base a una estructura de metadatos, y que permita interoperabilidad, uso de Certificados y firmas digitales, asegurando confiabilidad, disponibilidad e integridad de los documentos. (PCM, 2017, pg. 17) |
| | | | 3. Archivo | Es la acción de guardar y salvaguardar de manera ordenada, bajo ciertas categorías y tipologías, los documentos de utilidad de una empresa, cumpliendo e implementando los procesos archivísticos, con el fin de facilitar su ubicación, búsqueda y consulta (PCM, 2017). | Organización de Documentos | Proceso archivístico en el que interviene un conjunto de acciones orientadas a identificar las series documentales (unidad simple y compuesta) y la formación de las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) a partir de la aplicación de criterios de identificación, clasificación, ordenación y signatura (codificación), producidos por unidades de organización o unidades funcionales de la entidad pública, que se sustentan en el principio de procedencia y principio de orden original (AGN, 2023, pg. 20) |
| | | Descripción de Documentos | | | Proceso archivístico que se orienta a representar en forma objetiva y estructurada la información contenida en cada pieza o sus agrupaciones documentales para su localización, accesibilidad, recuperación y control, aplicándose a los documentos archivísticos, que previamente deben estar identificados y organizados, independientemente del medio o soporte (AGN, 2023, pg. 20) | |
| | | Selección de Documentos | | | Proceso técnico archivístico mediante el cual los archivos de gestión y el Archivo Central identifican, analizan y evalúan las series documentales aprobadas, para determinar los periodos de retención, con el fin de garantizar la conservación de documentos de valor permanente, la eliminación periódica de documentos con valor temporal. (BNP, 2019, pg. 13). | |
| | | Conservación de documentos | | | Proceso archivístico que se orienta a ejecutar acciones preventivas y correctivas para la protección del soporte o medio físico e integridad de la información del documento archivístico, siendo un proceso transversal a todos los demás procesos que se desarrollan en la gestión archivística (AGN, 2023, pg. 21). | |
| | | Servicio Archivístico | | | Proceso archivístico que consiste en brindar acceso de los documentos archivísticos de manera transparente, oportuna y efectiva a los usuarios (AGN, 2023). | |

| | | | | | | |
|--|--|------------|---|---|--|--|
| | | | | | Normatividad Archivística | Responde a la necesidad de organizar los archivos de un país de manera planificada y jerarquizada, instaurándose dentro de las administración pública como institución rectora y normativa en materia archivística para la conservación y organización de la documentación, en la cual tenga autoridad plena, a fin de ponerla en servicio con facultades de supervigilancia y control sobre todo lo que constituye el patrimonio documental de la nación (PDN) que está bajo su responsabilidad. Además constituye lineamientos, de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Archivos (PCM. 2017) |
| | | | | | Repositorio Digital | Los repositorios institucionales almacenan archivos digitales de diferentes tipologías para accederlos, difundirlos y preservarlos (Sandí y Cruz, 2017) |
| | | 4.Despacho | Se considera el proceso de envío de documentos de una empresa a una persona natural o jurídica, así como a los controles que se apliquen para su correcta derivación, verificando la recepción (PCM, 2017). | Control de los Documentos | El control de documentos se refiere a los aspectos de seguridad y credibilidad del mantenimiento de tus documentos. Asimismo, a las actividades y procesos que implican el seguimiento de las versiones actuales y anteriores de sus documentos verificando su recepción (PCM, 2017). | |
| | | | | Canales de distribución | Es una herramienta diseñada para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización (PCM, 2017) | |
| | | | | Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Unidad básica con estructura de información, la cual conlleva a una clasificación, transmisión, proceso o conservación a través del medio electrónico, sistema informático u otro similar. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta al servicio del ciudadano. Además, se entiende como documento archivístico (AGN, 2023, pg. 3). | |

ANEXO 3: Matriz de operacionalización de la variable N° 2

TITULO: Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| MATRIZ OPERACIONAL | | | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|---|--------------------------------------|--|--|
| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Definición Dimensiones Subvariables | Indicadores | Definición Indicador | Técnicas Instrumentos |
| Servicio al Ciudadano | Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (PCM, 2015, pg. 11) | La variable Servicio al ciudadano se operacionaliza evaluando la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, tomando en cuenta una serie de estándares y sub elementos, de los cuales tomaremos 04 como nuestras dimensiones.(PCM, 2015, pg. 19) | 1. Medición y satisfacción | Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados (PCM, 2015, pg. 65). | Rentabilidad | Hace referencia a los cambios fundamentales que se esperan al final del proceso, proyecto, programa o política y que serán reconocidos por la población objetivo. (PCM,2015, pg. 68) | Técnicas: encuesta, Instrumento: Cuestionario |
| | | | | | Rendimiento | Está relacionado a la medición de lo que sucede durante la ejecución y reflejan las actividades, sus metas, la fecha en la que se alcanzará la actividad y los recursos necesarios; miden, también, los cambios inmediatos y los logros alcanzados con la ejecución de actividades. (PCM,2015, pg. 68) | |
| | | | | | Interoperabilidad | Está vinculada a la articulación interinstitucional, referida a los mecanismos de coordinación y cooperación entre distintas entidades del mismo o diferentes niveles de gobierno que componen la organización del Estado. (PCM, 2015, pg. 30) | |
| | | | 2. Procesos y simplificación administrativa | Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados (PCM, 2015, pg. 47). | Simplificación Administrativa | La simplificación administrativa comprende el conjunto de principios y acciones que tiene como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. (PCM, 2015, pg. 52) | |
| | | | | | Protocolos de atención | La atención se inicia con la recepción de la solicitud del ciudadano y finaliza con la ejecución del acto administrativo o de la actuación material por parte de la entidad. Estos procesos de atención requieren de instrumentos que permitan su aplicación estandarizada (PCM, 2015, pg. 51). | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>Orientación a la ciudadanía</p> <p>Los procesos de orientación a la ciudadanía están relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc.(PCM, 2015, pg. 50).</p> |
| | | | <p>3. Accesibilidad y canales de Atención</p> <p>Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (PCM, 2015, pg. 35)</p> | <p>Canales de Atención</p> <p>Son los puntos donde el ciudadano hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas, como en forma presencial, telefónico, virtual y móvil. (PCM, 2015, pg. 35).</p> | |
| | | | | <p>Horarios de Atención</p> <p>Se define a la cantidad de horas de atención al público debiendo ser 8 horas o más de lunes a viernes/sábados, en horario corrido (PCM,2015, págs. 36-37).</p> | |
| | | | <p>4. Reclamos y Sugerencias</p> <p>Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento (PCM, 2015, pg. 71).</p> | <p>Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias</p> <p>El proceso de atención de reclamos y sugerencias comprende las actividades relacionadas con la recepción, análisis y respuesta a los mismos. (PCM, 2015, pg. 73).</p> | |
| | | | | <p>Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua</p> <p>Con respecto a los reclamos, es esencial determinar un proceso específico, para permitir no solo la retroalimentación, sino también la respuesta adecuada. En cuanto a la atención de sugerencias, será importante que se realice el análisis correspondiente, para una mejora continua (PCM,2015, pg. 73).</p> | |

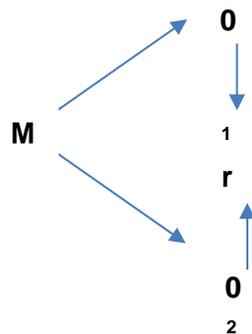
ANEXO 4: Matriz de coherencia entre el problema principal y problema específico

| PROBLEMA GENERAL | PROBLEMAS ESPECIFICOS |
|---|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? | ¿Cuál es la relación que existe entre la Recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre Emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre Archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre Despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022? |

ANEXO 5: Diseño de investigación

Arias y Covinos (2021) señalaron que, en el diseño No Experimental, en cada factor no se da el estímulo o condición que se experimente, son observados en su forma original.

Por ello, el diseño es No Experimental, de corte transversal, ya que la recopilación de datos de las personas, fuentes de información y la medición de la población se realiza en un solo momento y no se manipularán las variables, es decir, se observará el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano sin realizar ninguna modificación en los procedimientos.



M = Corresponde a la muestra tomada en una empresa estatal de Lima.

01 = Modelo de Gestión Documental.

02 = Servicio al Ciudadano

rs = La relación que se da entre ambas variables (01 y 02).

ANEXO 6: Cálculo de la muestra

TITULO: Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

PERSONAL INVOLUCRADO EN GESTIÓN MODELO DOCUMENTAL

Empresa: Empresa estatal en el departamento de Lima

Población General: 2500 personas

Tabla 1

Población de Estudio

| Trabajadores | # Personas |
|----------------------------------|-------------------|
| Personal de Mesa de Partes | 17 |
| Secretarias / Enlaces de Gestión | 86 |
| | 103 |

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2*Cálculo de la muestra*

| | | |
|---|------------|-----------|
| N= Tamaño de la población | 189 | 103 |
| Z= Valor de la variable normal estándar | 1.96 | 1.96 |
| p= Prevalencia favorable de la variable de estudio | 0.5 | 0.5 |
| q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio | 0.5 | 0.5 |
| E= Error de precisión | 0.05 | 0.05 |
| | 181.5156 | 98.9212 |
| | 1.4304 | 1.2154 |
| n= Tamaño de la muestra | 127 | 81 |

ANEXO 7: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación



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 <u> </u> () 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 |
| Autor: | AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 |
| Significación: | Variable 1: Modelo de Gestión Documental (18 preguntas) Variable 2: Servicio al Ciudadano (10 preguntas) escala de Likert. |

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA/VARIABLE | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|---|--|--|
| Modelo de Gestión Documental Modelo de Gestión Documental se encuentra basado en un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental aprobado mediante Resolución de Secretaría Gobierno Digital. (PCM, 2017) | Recepción | Se considera como la fase inicial del ingreso de un documento de archivo a una empresa, en formato físico y digital, así como el momento en donde se disponen y aplican las distintas operaciones relacionadas con la revisión y verificación de documentos, que permitirán considerar las actividades de derivación de documentos, cargos de recepción y herramientas informáticas a utilizar. (PCM, 2017, pg. 20). |
| | Emisión | Se considera como la etapa en donde se generan los documentos preferentemente en formato electrónico por la unidad orgánica correspondiente, los cuales deberán ser firmados con firma digital por el funcionario a cargo (PCM, 2017, pg. 20). |
| | Archivo | Se entiende como la función archivística de la gestión de los documentos, implementando los procesos de Organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos, con la finalidad de facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos (PCM, 2017, pg. 21). |
| | Despacho | Se considera el proceso de envíos de documentos de una empresa a una persona natural o jurídica, garantizando que lleguen a su destino, así como a los controles que se apliquen para su correcta derivación, verificando la recepción (PCM, 2017, pgs. 21-22). |
| Servicio al Ciudadano Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (PCM, 2015, pg. 11) | Medición y satisfacción | Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados (PCM, 2015, pg. 85). |
| | Procesos y simplificación administrativa | Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y |

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| | | servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados (PCM, 2015, pg. 47). |
| | Accesibilidad y canales de Atención | Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (PCM, 2015, pg. 35) |
| | Reclamos y Sugerencias | Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento (PCM, 2015, pg. 71). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por [Zepeda, Enrique Ayala Guardia](#) 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 son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |

| | | |
|---|-------------------|--|
| importante, es decir debe ser incluido. | 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Modelo de Gestión Documental

- Recepción
- Emisión
- Archivo
- Despacho

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: RECEPCIÓN

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos Electrónicos | Los documentos electrónicos se reciben a través de los canales digitales puestos a disposición de los ciudadanos. | 4 | 4 | 3 | - |
| Documentos físicos | Los documentos físicos son digitalizados con valor legal antes de su derivación a la unidad orgánica correspondientes | 4 | 4 | 3 | - |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Se realiza el registro de los documentos recepcionados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental | 4 | 4 | 3 | - |
| Revisión y verificación de documentos | Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación que se recibe en la empresa. | 4 | 4 | 3 | - |
| Canales de Recepción | Se realiza difusión acerca de los canales de recepción de documentos disponibles en la empresa | 4 | 4 | 3 | - |

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: EMISIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos Electrónicos | Los documentos se generan en formato electrónico con firma digital para reducir el consumo de papel en la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Formatos o Modelos establecidos | Se cuenta aprobados los formatos o modelos de documentos electrónicos que emite la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Los documentos emitidos son generados o registrados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental de la empresa | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ARCHIVO**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Organización de Documentos | Se han aprobado documentos normativos que definan el proceso para la organización de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Descripción de Documentos | Se han aprobado los instrumentos archivísticos para la descripción de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Selección de Documentos | La empresa cuenta con el Programa de Control de Documentos Archivísticos para la Selección de Documentos | 4 | 4 | 3 | – |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| Conservación de documentos | La empresa ha implementado medidas de Conservación para la Documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Servicio Archivístico | La empresa cuenta con mecanismo de control para el Servicio Archivístico | 4 | 4 | 3 | – |
| Normatividad Archivística | La empresa cuenta con Normatividad Archivística que permita regular el Sistema Institucional de Archivos | 4 | 4 | 3 | – |
| Repositorio Digital | La empresa ha diseñado y/o implementado su Repositorio Digital para el almacenamiento de documentos electrónicos. | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: DESPACHO**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de los Documentos | Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos. | 4 | 4 | 3 | – |
| Canales de distribución | La empresa ha establecido canales de distribución de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | La empresa hace uso de los sistemas o aplicaciones de gestión documental para el despacho de documentos internos y externos | 4 | 4 | 3 | – |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Servicio al Ciudadano

- Medición y Satisfacción
- Procesos y Simplificación Administrativa
- Accesibilidad y Canales de Atención
- Reclamos y Sugerencias

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión Medición y Satisfacción y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rentabilidad | Los servicios digitales implementados por la empresa han sido beneficioso en la gestión documental | 4 | 4 | 3 | – |
| Rendimiento | Los servicios digitales implementados en la empresa tienen un buen desempeño a nivel de rendimiento | 4 | 4 | 3 | – |
| Interoperabilidad | Los servicios digitales implementados en la empresa interoperan con otras empresas y/o instituciones | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión procesos y simplificación administrativa y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Simplificación Administrativa | La empresa se encuentra comprometida con la simplificación de los procesos y procedimientos internos y externos de la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Protocolos de atención | La empresa cuenta con protocolos de atención establecidos | 4 | 4 | 3 | – |
| Orientación a la ciudadanía | Se brinda orientación correcta y oportuna, de acuerdo a norma, cuando el ciudadano inicia un trámite en la empresa | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN**

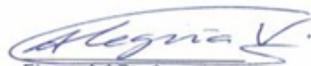
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y canales de atención y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Canales de Atención | En los canales de atención establecidos por la empresa se brinda información clara y oportuna a los ciudadanos | 4 | 4 | 3 | - |
| Horarios de Atención | El horario establecido para la presentación de documentos es adecuado | 4 | 4 | 3 | - |

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión reclamos y sugerencias y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | Se cuenta con mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | 4 | 4 | 3 | - |
| Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua | Los reclamos o sugerencias registrados son motivo de análisis para la mejora de su servicio | 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 McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

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. Aníbal Novilo Jara Aguirre |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () |
| | Educativa () 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 <u>xxxx</u> () 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 |
| Autor: | AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 |
| Significación: | Variable 1: Modelo de Gestión Documental (18 preguntas) Variable 2: Servicio al Ciudadano (10 preguntas) escala de Likert. |

4. Soporte teórico

+ (Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA/VARIABLE | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|--|--|---|
| Modelo de Gestión Documental Modelo de Gestión Documental se encuentra basado en un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental aprobado mediante Resolución de Secretaría Gobierno Digital. (PCM, 2017) | Recepción | Se considera como la fase inicial del ingreso de un documento de archivo a una empresa, en formato físico y digital, así como el momento en donde se disponen y aplican las distintas operaciones relacionadas con la revisión y verificación de documentos, que permitirán considerar las actividades de derivación de documentos, cargos de recepción y herramientas informáticas a utilizar. (PCM, 2017, pg 20). |
| | Emisión | Se considera como la etapa en donde se generan los documentos preferentemente en formato electrónico por la unidad orgánica correspondiente, los cuales deberán ser firmados con firma digital por el funcionario a cargo (PCM, 2017, pg 20). |
| | Archivo | Se entiende como la función archivística de la gestión de los documentos, implementando los procesos de Organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos, con la finalidad de facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos (PCM, 2017, pg 21). |
| | Despacho | Se considera el proceso de envíos de documentos de una empresa a una persona natural o jurídica, garantizando que lleguen a su destino, así como a los controles que se apliquen para su correcta derivación, verificando la recepción (PCM, 2017, pgs 21-22). |
| Servicio al Ciudadano Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones e inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (PCM, 2015, pg 11) | Medición y satisfacción | Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados (PCM, 2015, pg 85). |
| | Procesos y simplificación administrativa | Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y |

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| | | servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados (PCM, 2015, pg 47). |
| | Accesibilidad y canales de Atención | Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (PCM, 2015, pg 35) |
| | Reclamos y Sugerencias | Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento (PCM, 2015, pg 71). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por [Zenaldo Enrique Ayala Guardia](#) 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 son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (nocumple 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 | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |

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

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Modelo de Gestión Documental

- Recepción
- Emisión
- Archivo
- Despacho

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: RECEPCIÓN

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos Electrónicos | Los documentos electrónicos se reciben a través de los canales digitales puestos a disposición de los ciudadanos. | 4 | 4 | 3 | - |
| Documentos físicos | Los documentos físicos son digitalizados con valor legal antes de su derivación a la unidad orgánica correspondientes | 4 | 4 | 3 | - |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Se realiza el registro de los documentos recepcionados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental | 4 | 4 | 3 | - |
| Revisión y verificación de documentos | Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación que se recibe en la empresa. | 4 | 4 | 3 | - |
| Canales de Recepción | Se realiza difusión acerca de los canales de recepción de documentos disponibles en la empresa | 4 | 4 | 3 | - |

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: EMISIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos Electrónicos | Los documentos se generan en formato electrónico con firma digital para reducir el consumo de papel en la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Formatos o Modelos establecidos | Se cuenta aprobados los formatos o modelos de documentos electrónicos que emite la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Los documentos emitidos son generados o registrados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental de la empresa | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ARCHIVO**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Organización de Documentos | Se han aprobado documentos normativos que definan el proceso para la organización de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Descripción de Documentos | Se han aprobado los instrumentos archivísticos para la descripción de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Selección de Documentos | La empresa cuenta con el Programa de Control de Documentos Archivísticos para la Selección de Documentos | 4 | 4 | 3 | – |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| Conservación de documentos | La empresa ha implementado medidas de Conservación para la Documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Servicio Archivístico | La empresa cuenta con mecanismo de control para el Servicio Archivístico | 4 | 4 | 3 | – |
| Normatividad Archivística | La empresa cuenta con Normatividad Archivística que permita regular el Sistema Institucional de Archivos | 4 | 4 | 3 | – |
| Repositorio Digital | La empresa ha diseñado y/o implementado su Repositorio Digital para el almacenamiento de documentos electrónicos. | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: DESPACHO**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de los Documentos | Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos. | 4 | 4 | 3 | – |
| Canales de distribución | La empresa ha establecido canales de distribución de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | La empresa hace uso de los sistemas o aplicaciones de gestión documental para el despacho de documentos internos y externos | 4 | 4 | 3 | – |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Servicio al Ciudadano

- Medición y Satisfacción
- Procesos y Simplificación Administrativa
- Accesibilidad y Canales de Atención
- Reclamos y Sugerencias

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión Medición y Satisfacción y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Rentabilidad | Los servicios digitales implementados por la empresa han sido beneficioso en la gestión documental | 4 | 4 | 3 | – |
| Rendimiento | Los servicios digitales implementados en la empresa tienen un buen desempeño a nivel de rendimiento | 4 | 4 | 3 | – |
| Interoperabilidad | Los servicios digitales implementados en la empresa interoperan con otras empresas y/o instituciones | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión procesos y simplificación administrativa y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Simplificación Administrativa | La empresa se encuentra comprometida con la simplificación de los procesos y procedimientos internos y externos de la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Protocolos de atención | La empresa cuenta con protocolos de atención establecidos | 4 | 4 | 3 | – |
| Orientación a la ciudadanía | Se brinda orientación correcta y oportuna, de acuerdo a norma, cuando el ciudadano inicia un trámite en la empresa | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN**

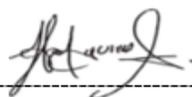
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y canales de atención y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Canales de Atención | En los canales de atención establecidos por la empresa se brinda información clara y oportuna a los ciudadanos | 4 | 4 | 3 | - |
| Horarios de Atención | El horario establecido para la presentación de documentos es adecuado | 4 | 4 | 3 | - |

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión reclamos y sugerencias y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | Se cuenta con mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | 4 | 4 | 3 | - |
| Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua | Los reclamos o sugerencias registrados son motivo de análisis para la mejora de su servicio | 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 McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

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 <u>3 años</u> () 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 |
| Autor: | AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 |
| Significación: | Variable 1: Modelo de Gestión Documental (18 preguntas) Variable 2: Servicio al Ciudadano (10 preguntas) escala de Likert. |

4. Soporte teórico

+ (Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA/VARIABLE | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|--|--|---|
| Modelo de Gestión Documental Modelo de Gestión Documental se encuentra basado en un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental aprobado mediante Resolución de Secretaria Gobierno Digital. (PCM, 2017) | Recepción | Se considera como la fase inicial del ingreso de un documento de archivo a una empresa, en formato físico y digital, así como el momento en donde se disponen y aplican las distintas operaciones relacionadas con la revisión y verificación de documentos, que permitirán considerar las actividades de derivación de documentos, cargos de recepción y herramientas informáticas a utilizar. (PCM, 2017, pg 20). |
| | Emisión | Se considera como la etapa en donde se generan los documentos preferentemente en formato electrónico por la unidad orgánica correspondiente, los cuales deberán ser firmados con firma digital por el funcionario a cargo (PCM, 2017, pg 20). |
| | Archivo | Se entiende como la función archivística de la gestión de los documentos, implementando los procesos de Organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos, con la finalidad de facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos (PCM, 2017, pg 21). |
| | Despacho | Se considera el proceso de envíos de documentos de una empresa a una persona natural o jurídica, garantizando que lleguen a su destino, así como a los controles que se apliquen para su correcta derivación, verificando la recepción (PCM, 2017, pgs 21-22). |
| Servicio al Ciudadano Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones e inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (PCM, 2015, pg 11) | Medición y satisfacción | Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados (PCM, 2015, pg 85). |
| | Procesos y simplificación administrativa | Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y |

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| | | servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados (PCM, 2015, pp. 47). |
| | Accesibilidad y canales de Atención | Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (PCM, 2015, pp. 35) |
| | Reclamos y Sugerencias | Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento (PCM, 2015, pp. 71). |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Zenaldo Enrique Ayala Guardia 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 son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |

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

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Modelo de Gestión Documental

- Recepción
- Emisión
- Archivo
- Despacho

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: RECEPCIÓN

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos Electrónicos | Los documentos electrónicos se reciben a través de los canales digitales puestos a disposición de los ciudadanos. | 4 | 4 | 3 | - |
| Documentos físicos | Los documentos físicos son digitalizados con valor legal antes de su derivación a la unidad orgánica correspondientes | 4 | 4 | 3 | - |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Se realiza el registro de los documentos recepcionados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental | 4 | 4 | 3 | - |
| Revisión y verificación de documentos | Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación que se recibe en la empresa. | 4 | 4 | 3 | - |
| Canales de Recepción | Se realiza difusión acerca de los canales de recepción de documentos disponibles en la empresa | 4 | 4 | 3 | - |



➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: EMISIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos Electrónicos | Los documentos se generan en formato electrónico con firma digital para reducir el consumo de papel en la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Formatos o Modelos establecidos | Se cuenta aprobados los formatos o modelos de documentos electrónicos que emite la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | Los documentos emitidos son generados o registrados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental de la empresa | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ARCHIVO**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Organización de Documentos | Se han aprobado documentos normativos que definan el proceso para la organización de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Descripción de Documentos | Se han aprobado los instrumentos archivísticos para la descripción de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Selección de Documentos | La empresa cuenta con el Programa de Control de Documentos Archivísticos para la Selección de Documentos | 4 | 4 | 3 | – |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| Conservación de documentos | La empresa ha implementado medidas de Conservación para la Documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Servicio Archivístico | La empresa cuenta con mecanismo de control para el Servicio Archivístico | 4 | 4 | 3 | – |
| Normatividad Archivística | La empresa cuenta con Normatividad Archivística que permita regular el Sistema Institucional de Archivos | 4 | 4 | 3 | – |
| Repositorio Digital | La empresa ha diseñado y/o implementado su Repositorio Digital para el almacenamiento de documentos electrónicos. | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: DESPACHO**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Control de los Documentos | Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos. | 4 | 4 | 3 | – |
| Canales de distribución | La empresa ha establecido canales de distribución de documentos | 4 | 4 | 3 | – |
| Sistemas o aplicaciones de gestión documental | La empresa hace uso de los sistemas o aplicaciones de gestión documental para el despacho de documentos internos y externos | 4 | 4 | 3 | – |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Servicio al Ciudadano

- Medición y Satisfacción
- Procesos y Simplificación Administrativa
- Accesibilidad y Canales de Atención
- Reclamos y Sugerencias

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión Medición y Satisfacción y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rentabilidad | Los servicios digitales implementados por la empresa han sido beneficioso en la gestión documental | 4 | 4 | 3 | – |
| Rendimiento | Los servicios digitales implementados en la empresa tienen un buen desempeño a nivel de rendimiento | 4 | 4 | 3 | – |
| Interoperabilidad | Los servicios digitales implementados en la empresa interoperan con otras empresas y/o instituciones | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión procesos y simplificación administrativa y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Simplificación Administrativa | La empresa se encuentra comprometida con la simplificación de los procesos y procedimientos internos y externos de la empresa | 4 | 4 | 3 | – |
| Protocolos de atención | La empresa cuenta con protocolos de atención establecidos | 4 | 4 | 3 | – |
| Orientación a la ciudadanía | Se brinda orientación correcta y oportuna, de acuerdo a norma, cuando el ciudadano inicia un trámite en la empresa | 4 | 4 | 3 | – |

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN**

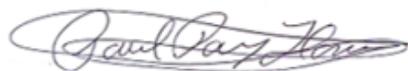
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y canales de atención y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Canales de Atención | En los canales de atención establecidos por la empresa se brinda información clara y oportuna a los ciudadanos | 4 | 4 | 3 | - |
| Horarios de Atención | El horario establecido para la presentación de documentos es adecuado | 4 | 4 | 3 | - |

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión reclamos y sugerencias y el modelo de gestión documental en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | Se cuenta con mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | 4 | 4 | 3 | - |
| Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua | Los reclamos o sugerencias registrados son motivo de análisis para la mejora de su servicio | 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 McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

ANEXO 8: Cuestionario

a) Modelo de encuesta



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022

Por: Zenaldo Enrique Ayala Guardia

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima.

Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. El cuestionario es anónimo.

EDAD _____ **Sexo** **M** **F**

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

| ALTERNATIVA | CONCEPTO |
|-------------|--------------|
| 1 | NUNCA |
| 2 | CASI NUNCA |
| 3 | A VECES |
| 4 | CASI SIEMPRE |
| 5 | SIEMPRE |

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

| Nº | PREGUNTAS | ALTERNATIVAS | | | | |
|----|---|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | RECEPCIÓN | | | | | |
| 1 | Los documentos electrónicos se reciben a través de los canales digitales puestos a disposición de los ciudadanos. | | | | | |
| 2 | Los documentos físicos son digitalizados con valor legal antes de su derivación a la unidad orgánica correspondientes | | | | | |
| 3 | Se realiza el registro de los documentos recepcionados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental | | | | | |
| 4 | Se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación que se recibe en la empresa. | | | | | |
| 5 | Se realiza difusión acerca de los canales de recepción de documentos disponibles en la empresa | | | | | |
| | EMISIÓN | | | | | |
| 6 | Los documentos se generan en formato electrónico con firma digital para reducir el consumo de papel en la empresa | | | | | |
| 7 | Se cuenta aprobados los formatos o modelos de documentos electrónicos que emite la empresa | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 8 | Los documentos emitidos son generados o registrados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental de la empresa | | | | | |
| | ARCHIVO | | | | | |
| 9 | Se han aprobado documentos normativos que definan el proceso para la organización de documentos | | | | | |
| 10 | Se han aprobado los instrumentos archivísticos para la descripción de documentos | | | | | |
| 11 | La empresa cuenta con el Programa de Control de Documentos Archivísticos para la Selección de Documentos | | | | | |
| 12 | La empresa ha implementado medidas de Conservación para la Documentos | | | | | |
| 13 | La empresa cuenta con mecanismo de control para el Servicio Archivístico | | | | | |
| 14 | La empresa cuenta con Normatividad Archivística que permita regular el Sistema Institucional de Archivos | | | | | |
| 15 | La empresa ha diseñado y/o implementado su Repositorio Digital para el almacenamiento de documentos electrónicos. | | | | | |
| | DESPACHO | | | | | |
| 16 | Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos. | | | | | |
| 17 | La empresa ha establecido canales de distribución de documentos | | | | | |
| 18 | La empresa hace uso de los sistemas o aplicaciones de gestión documental para el despacho de documentos internos y externos | | | | | |



**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en
el departamento de Lima, año 2022**

Por: Zenaldo Enrique Ayala Guardia

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima.

Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. El cuestionario es anónimo.

EDAD _____ **Sexo** M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

| ALTERNATIVA | CONCEPTO |
|-------------|--------------|
| 1 | NUNCA |
| 2 | CASI NUNCA |
| 3 | A VECES |
| 4 | CASI SIEMPRE |
| 5 | SIEMPRE |

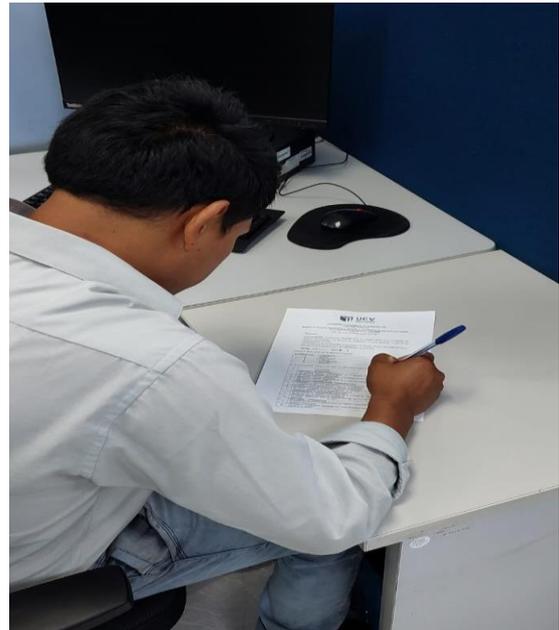
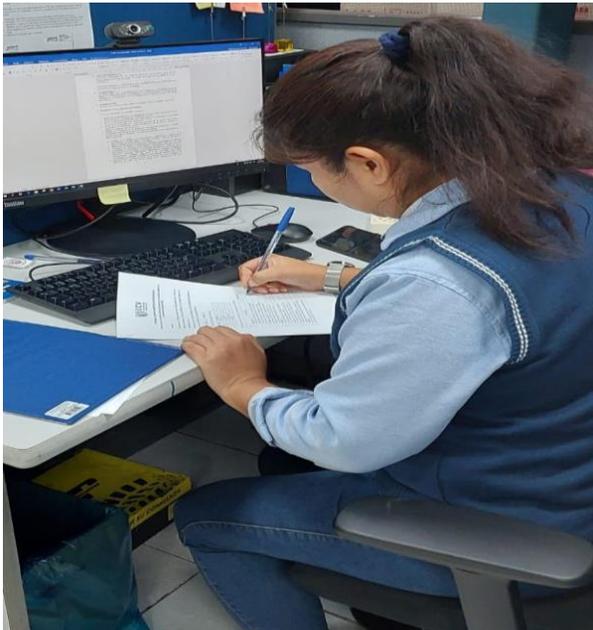
En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

| Nº | PREGUNTAS | ALTERNATIVAS | | | | |
|----|---|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN | | | | | |
| 1 | Los servicios digitales implementados por la empresa han sido beneficioso en la gestión documental | | | | | |
| 2 | Los servicios digitales implementados en la empresa tienen un buen desempeño a nivel de rendimiento | | | | | |
| 3 | Los servicios digitales implementados en la empresa interoperan con otras empresas y/o instituciones | | | | | |
| | PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | |
| 4 | La empresa se encuentra comprometida con la simplificación de los procesos y procedimientos internos y externos de la empresa | | | | | |
| 5 | La empresa cuenta con protocolos de atención establecidos | | | | | |
| 6 | Se brinda orientación correcta y oportuna, de acuerdo a norma, cuando el ciudadano inicia un trámite en la empresa | | | | | |
| | ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN | | | | | |
| 7 | En los canales de atención establecidos por la empresa se brinda información clara y oportuna a los ciudadanos | | | | | |

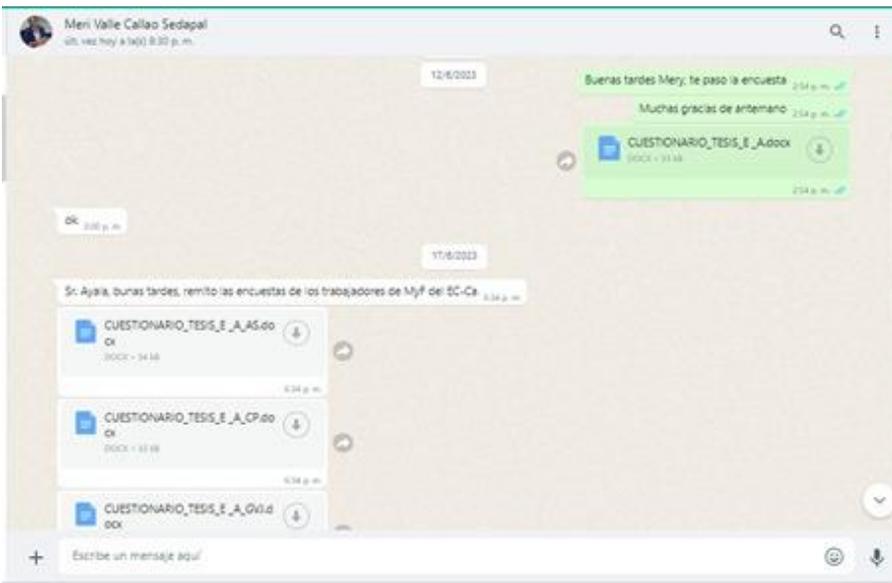
| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8 | El horario establecido para la presentación de documentos es adecuado | | | | | |
| RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | | | | | |
| 9 | Se cuenta con mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias | | | | | |
| 10 | Los reclamos o sugerencias registrados son motivo de análisis para la mejora de su servicio | | | | | |

b) Evidencia de la recolección de datos

El llenado de la encuesta se realizó de forma presencial en la sede principal de la empresa estatal de lima, durante los horarios de refrigerio de los trabajadores, con la finalidad de no interrumpir sus actividades.



Con respecto a las 07 sedes periféricas que tiene la empresa, se realizaron las coordinaciones con los responsables de las diferentes unidades orgánicas ubicadas en dichas sedes para el apoyo en la toma de encuestas.



Una vez completada la recopilación de datos de la encuesta realizada a los 81 colaboradores de la empresa estatal de Lima, se llevó a cabo la clasificación de encuestas en carpetas con la denominación de cada distrito en donde se encuentra ubicada la sede en la que se llevó a cabo el estudio e indicando la cantidad de encuestas contenidas en dicha carpeta.

The image shows a file explorer interface with a left-hand navigation pane and a main content area. The left pane shows a hierarchical tree structure under 'A TERCER CICLO' > 'CARPETA AVANCES TESIS EA' > 'ENCUESTAS'. The main area displays a list of files and folders with columns for 'Nombre', 'Fecha de modifica...', 'Tipo', and 'Tamaño'.

Top Screenshot (Partial View):

- Folder: ATE VITARTE (07)
- Files: COLABORADOR 01 (152 KB), COLABORADOR 02 (150 KB), COLABORADOR 03 (151 KB), COLABORADOR 04 (153 KB), COLABORADOR 05 (150 KB), COLABORADOR 06 (149 KB), COLABORADOR 07 (152 KB)

Middle Screenshot (Full View):

- Folder: SEDE PRINCIPAL - EL AGUSTINO (32)
- Files: COLABORADOR 50 (148 KB) through COLABORADOR 81 (144 KB)

Bottom Screenshot (Summary View):

| Nombre | Fecha de modifica... | Tipo | Tamaño |
|-----------------------------------|----------------------|---------------------|--------|
| ATE VITARTE (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| BREÑA (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| CALLAO (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| COMAS (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| SAN JUAN DE LURIGANCHO (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| SEDE PRINCIPAL - EL AGUSTINO (32) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| SURQUILLO (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |
| VILLA EL SALVADOR (07) | 21/07/2023 19:02 | Carpeta de archivos | |

ANEXO 9: Recolección de datos de las variables de estudio

PLAN_PILOTO 27.06[1] [solo lectura] - Excel (Error de activación de productos)

Emily Aguilar

Medición y satisfacción

| Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|--|--|-------------|-------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Modelo de Gestión Documental | | | | | | | | | | | Servicio al Ciudadano | | | | | |
| Sistemas_o_aplicaciones_de_gestión_documentoal_Emision | Archivo | | | | Despacho | | | Medición y satisfacción | | | Procesos y simplificación administrativa | | | | | |
| | Organización_de_Documentos | Descripción_de_Documentos | Selección_de_Documentos | Conservación_de_documento_s | Servicio_Archivistico | Normatividad_Archivistica | Repositorio_Digital | Control_de_los_Documentos | Canales_de_distribución | Sistemas_o_aplicaciones_de_gestión_documentoal | Rentabilidad | Rendimiento | Interoperabilidad | Simplificación_Administrativa | Protocolos_de_atención | Orientación_al_ciudadano |
| PREGUNTA 8 | PREGUNTA 9 | PREGUNTA 10 | PREGUNTA 11 | PREGUNTA 12 | PREGUNTA 13 | PREGUNTA 14 | PREGUNTA 15 | PREGUNTA 16 | PREGUNTA 17 | PREGUNTA 18 | PREGUNTA 19 | PREGUNTA 20 | PREGUNTA 21 | PREGUNTA 22 | PREGUNTA 23 | PREGUNTA 24 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 9 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |

Plan Piloto | Alfa de Cronbach | Variable y Dimensiones (2) | ENCUESTA V1 | ENCUESTA V2

ANEXO 10: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 15

1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | 0,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

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

2. Estadística de fiabilidad del plan piloto

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad del plan piloto

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Alfa de Cronbach basada en elementos | | |
| Alfa de Cronbach | estandarizados | N de elementos |
| 0,950 | 0,959 | 28 |

3. Estadística de cada pregunta realizada en el plan piloto

Tabla 5

Estadísticas de elemento del plan piloto

| Estadísticas de elemento | | | |
|---|--------|------------------|----|
| | Media | Desv. Desviación | N |
| Documentos Electrónicos recepción | 4,4667 | 0,83381 | 15 |
| Documentos Físicos | 4,2000 | 0,77460 | 15 |
| Sistemas de gestión documental recepción | 4,3333 | 1,11270 | 15 |
| Revisión y verificación de la documentación | 4,2667 | 0,79881 | 15 |
| Canales de recepción | 3,9333 | 0,70373 | 15 |
| Documentos Electrónicos emisión | 3,7333 | 1,03280 | 15 |
| Formatos o modelos de documentos | 3,2667 | 0,96115 | 15 |
| Sistemas de gestión documental emisión | 4,3333 | 0,81650 | 15 |

| | | | |
|--|--------|---------|----|
| Organización de documentos | 4,1333 | 0,83381 | 15 |
| Descripción de documentos | 3,9333 | 0,96115 | 15 |
| Selección de Documentos | 3,6000 | 0,98561 | 15 |
| Conservación de Documentos | 3,4000 | 0,82808 | 15 |
| Servicio Archivístico | 3,5333 | 1,50555 | 15 |
| Normatividad Archivística | 4,4667 | 0,83381 | 15 |
| Repositorio Digital | 3,6000 | 1,12122 | 15 |
| Control de los documentos. | 4,2000 | 0,86189 | 15 |
| Canales de distribución de documentos | 4,2667 | 0,70373 | 15 |
| Sistemas de gestión documental despacho | 4,5333 | 0,83381 | 15 |
| Rentabilidad | 4,6000 | 0,63246 | 15 |
| Rendimiento | 4,0000 | 0,75593 | 15 |
| Interoperabilidad | 4,4000 | 0,63246 | 15 |
| Simplificación Administrativa | 4,4667 | 0,83381 | 15 |
| Protocolos de atención | 4,0000 | 0,65465 | 15 |
| Orientación a la Ciudadanía | 4,6667 | 0,48795 | 15 |
| Canales de atención | 4,7333 | 0,45774 | 15 |
| Horarios de atención | 4,6667 | 0,48795 | 15 |
| Mecanismos para la recepción de reclamos | 4,3333 | 0,61721 | 15 |
| Reclamos o sugerencias | 4,6667 | 0,48795 | 15 |

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al plan piloto

Tabla 6

Estadísticas de total de elemento del plan piloto

| | 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 |
|---|--|--|---|---|
| Documentos Electrónicos recepción | 112,2667 | 212,210 | 0,877 | 0,946 |
| Documentos Físicos | 112,5333 | 218,267 | 0,670 | 0,948 |
| Sistemas de gestión documental recepción | 112,4000 | 204,257 | 0,903 | 0,945 |
| Revisión y verificación de la documentación | 112,4667 | 215,981 | 0,749 | 0,948 |
| Canales de recepción | 112,8000 | 220,743 | 0,620 | 0,949 |
| Documentos Electrónicos emisión | 113,0000 | 208,143 | 0,839 | 0,946 |
| Formatos o modelos de documentos | 113,4667 | 214,838 | 0,655 | 0,948 |
| Sistemas de gestión documental emisión | 112,4000 | 216,114 | 0,726 | 0,948 |

| | | | | |
|--|----------|---------|--------|-------|
| Organización de documentos | 112,6000 | 215,543 | 0,734 | 0,948 |
| Descripción de documentos | 112,8000 | 215,171 | 0,642 | 0,949 |
| Selección de Documentos | 113,1333 | 237,267 | -0,133 | 0,957 |
| Conservación de Documentos | 113,3333 | 219,095 | 0,589 | 0,949 |
| Servicio Archivístico | 113,2000 | 198,600 | 0,786 | 0,948 |
| Normatividad Archivística | 112,2667 | 216,067 | 0,712 | 0,948 |
| Repositorio Digital | 113,1333 | 236,838 | -0,113 | 0,958 |
| Control de los documentos. | 112,5333 | 215,124 | 0,726 | 0,948 |
| Canales de distribución de documentos | 112,4667 | 221,267 | 0,595 | 0,949 |
| Sistemas de gestión documental despacho | 112,2000 | 211,743 | 0,897 | 0,946 |
| Rentabilidad | 112,1333 | 219,981 | 0,737 | 0,948 |
| Rendimiento | 112,7333 | 217,210 | 0,737 | 0,948 |
| Interoperabilidad | 112,3333 | 226,524 | 0,383 | 0,951 |
| Simplificación Administrativa | 112,2667 | 212,210 | 0,877 | 0,946 |
| Protocolos de atención | 112,7333 | 217,495 | 0,843 | 0,947 |
| Orientación a la Ciudadanía | 112,0667 | 224,781 | 0,628 | 0,949 |
| Canales de atención | 112,0000 | 224,000 | 0,730 | 0,949 |
| Horarios de atención | 112,0667 | 224,781 | 0,628 | 0,949 |
| Mecanismos para la recepción de reclamos | 112,4000 | 221,971 | 0,645 | 0,949 |
| Reclamos o sugerencias | 112,0667 | 222,781 | 0,768 | 0,948 |

5. Estadísticas de escala del plan piloto de la presente investigación

Tabla 7

Estadísticas de escala del plan piloto

| Estadísticas de escala | | | |
|------------------------|----------|------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
| 116,7333 | 234,210 | 15,30391 | 28 |

6. Estadística descriptiva del plan piloto

Tabla 8

Estadística descriptiva del plan piloto

| | | Documentos Electrónicos recepción | Documentos Físicos | Sistemas de gestión documental recepción | Revisión y verificación de la documentación |
|------------------|----------|---|-----------------------|---|---|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,4667 | 4,2000 | 4,3333 | 4,2667 |
| Mediana | | 5,0000 | 4,0000 | 5,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,83381 | 0,77460 | 1,11270 | 0,79881 |
| Varianza | | 0,695 | 0,600 | 1,238 | 0,638 |
| Mínimo | | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | Canales de recepción | Documentos Electrónicos emisión | Formatos o modelos de documentos | Sistemas de gestión documental emisión |
|------------------|----------|-------------------------|---------------------------------------|--|--|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 3,9333 | 3,7333 | 3,2667 | 4,3333 |
| Mediana | | 4,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 5,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,70373 | 1,03280 | 0,96115 | 0,81650 |
| Varianza | | 0,495 | 1,067 | 0,924 | 0,667 |
| Mínimo | | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | Organización de documentos | Descripción de documentos | Selección de Documentos | Conservación de Documentos |
|------------------|----------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,1333 | 3,9333 | 3,6000 | 3,4000 |
| Mediana | | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 3,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,83381 | 0,96115 | 0,98561 | 0,82808 |
| Varianza | | 0,695 | 0,924 | 0,971 | 0,686 |
| Mínimo | | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | Servicio Archivístico | Normatividad Archivística | Repositorio Digital | Control de los documentos. |
|------------------|----------|--------------------------|------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 3,5333 | 4,4667 | 3,6000 | 4,2000 |
| Mediana | | 4,0000 | 5,0000 | 4,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 1,50555 | 0,83381 | 1,12122 | 0,86189 |
| Varianza | | 2,267 | 0,695 | 01,257 | 0,743 |
| Mínimo | | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | Canales de distribución de documentos | Sistemas de gestión documental despacho | Rentabilidad | Rendimiento | Interoperabili d |
|------------------|----------|---|--|--------------|-------------|---------------------|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,2667 | 4,5333 | 4,6000 | 4,0000 | 4,4000 |
| Mediana | | 4,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 4,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,70373 | 0,83381 | 0,63246 | 0,75593 | 0,63246 |
| Varianza | | 0,495 | 0,695 | 0,400 | 0,571 | 0,400 |
| Mínimo | | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | Simplificación Administrativa | Protocolos de atención | Orientación a la Ciudadanía | Canales de atención |
|------------------|----------|----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,4667 | 4,0000 | 4,6667 | 4,7333 |
| Mediana | | 5,0000 | 4,0000 | 5,0000 | 5,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,83381 | 0,65465 | 0,48795 | 0,45774 |
| Varianza | | 0,695 | 0,429 | 0,238 | 0,210 |
| Mínimo | | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | Horarios de atención | Mecanismos para la recepción de reclamos | Reclamos o sugerencias |
|------------------|----------|----------------------|--|------------------------|
| N | Válido | 15 | 15 | 15 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,6667 | 4,3333 | 4,6667 |
| Mediana | | 5,0000 | 4,0000 | 5,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,48795 | 0,61721 | 0,48795 |
| Varianza | | 0,238 | 0,381 | 0,238 |
| Mínimo | | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

ANEXO 11: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 81

1. Resumen de procesamiento de casos

Tabla 9

Resumen de procesamiento de casos

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 81 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | 0,0 |
| | Total | 81 | 100,0 |

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

2. Estadística de fiabilidad

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0,916 | 0,921 | 28 |

3. Estadística de cada pregunta realizada la presente investigación

Tabla 11

Estadísticas de elemento

| Estadísticas de elemento | | | |
|---|--------|------------------|----|
| | Media | Desv. Desviación | N |
| Documentos Electrónicos recepción | 4,1605 | 0,88680 | 81 |
| Documentos Físicos | 3,8889 | 1,09545 | 81 |
| Sistemas de gestión documental recepción | 4,4815 | 0,93690 | 81 |
| Revisión y verificación de la documentación | 4,2840 | 0,76214 | 81 |
| Canales de recepción | 4,0988 | 0,73493 | 81 |
| Documentos Electrónicos emisión | 3,7284 | 0,97484 | 81 |
| Formatos o modelos de documentos | 3,4444 | 1,03682 | 81 |
| Sistemas de gestión documental emisión | 4,5432 | 0,72542 | 81 |
| Organización de documentos | 4,3457 | 0,83905 | 81 |
| Descripción de documentos | 3,9877 | 0,85869 | 81 |
| Selección de Documentos | 3,4815 | 0,88192 | 81 |
| Conservación de Documentos | 3,7037 | 0,91439 | 81 |
| Servicio Archivístico | 3,5802 | 1,24363 | 81 |
| Normatividad Archivística | 4,3210 | 0,66759 | 81 |
| Repositorio Digital | 3,7037 | 0,95452 | 81 |
| Control de los documentos. | 4,1235 | 0,71384 | 81 |
| Canales de distribución de documentos | 4,2840 | 0,69344 | 81 |
| Sistemas de gestión documental despacho | 4,2593 | 0,78705 | 81 |
| Rentabilidad | 4,3951 | 0,76940 | 81 |
| Rendimiento | 3,9753 | 0,70667 | 81 |
| Interoperabilidad | 4,0247 | 0,70667 | 81 |
| Simplificación Administrativa | 4,3457 | 0,77718 | 81 |
| Protocolos de atención | 3,9383 | 0,79602 | 81 |
| Orientación a la Ciudadanía | 4,5062 | 0,61489 | 81 |
| Canales de atención | 4,5185 | 0,50277 | 81 |
| Horarios de atención | 4,7037 | 0,45947 | 81 |
| Mecanismos para la recepción de reclamos | 4,2346 | 0,63780 | 81 |
| Reclamos o sugerencias | 4,5432 | 0,59265 | 81 |

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al plan piloto

Tabla 12

Estadísticas de total de elementos

Estadísticos Descriptivos

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación | Varianza |
|---|----|--------|--------|--------|---------------------|----------|
| Documentos Electrónicos recepción | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,1605 | 0,88680 | 0,786 |
| Documentos Físicos | 81 | 1,00 | 5,00 | 3,8889 | 1,09545 | 1,200 |
| Sistemas de gestión documental recepción | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,4815 | 0,93690 | 0,878 |
| Revisión y verificación de la documentación | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,2840 | 0,76214 | 0,581 |
| Canales de recepción | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,0988 | 0,73493 | 0,540 |
| Documentos Electrónicos emisión | 81 | 1,00 | 5,00 | 3,7284 | 0,97484 | 0,950 |
| Formatos o modelos de documentos | 81 | 1,00 | 5,00 | 3,4444 | 1,03682 | 1,075 |
| Sistemas de gestión documental emisión | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,5432 | 0,72542 | 0,526 |
| Organización de documentos | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,3457 | 0,83905 | 0,704 |
| Descripción de documentos | 81 | 2,00 | 5,00 | 3,9877 | 0,85869 | 0,737 |
| Selección de Documentos | 81 | 2,00 | 5,00 | 3,4815 | 0,88192 | 0,778 |
| Conservación de Documentos | 81 | 2,00 | 5,00 | 3,7037 | 0,91439 | 0,836 |
| Servicio Archivístico | 81 | 1,00 | 5,00 | 3,5802 | 1,24363 | 1,547 |
| Normatividad Archivística | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,3210 | 0,66759 | 0,446 |
| Repositorio Digital | 81 | 2,00 | 5,00 | 3,7037 | 0,95452 | 0,911 |
| Control de los documentos. | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,1235 | 0,71384 | 0,510 |
| Canales de distribución de documentos | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,2840 | 0,69344 | 0,481 |
| Sistemas de gestión documental despacho | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,2593 | 0,78705 | 0,619 |
| Rentabilidad | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,3951 | 0,76940 | 0,592 |
| Rendimiento | 81 | 2,00 | 5,00 | 3,9753 | 0,70667 | 0,499 |
| Interoperabilidad | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,0247 | 0,70667 | 0,499 |
| Simplificación Administrativa | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,3457 | 0,77718 | 0,604 |
| Protocolos de atención | 81 | 2,00 | 5,00 | 3,9383 | 0,79602 | 0,634 |
| Orientación a la Ciudadanía | 81 | 2,00 | 5,00 | 4,5062 | 0,61489 | 0,378 |
| Canales de atención | 81 | 4,00 | 5,00 | 4,5185 | 0,50277 | 0,253 |
| Horarios de atención | 81 | 4,00 | 5,00 | 4,7037 | 0,45947 | 0,211 |
| Mecanismos para la recepción de reclamos | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,2346 | 0,63780 | 0,407 |
| Reclamos o sugerencias | 81 | 3,00 | 5,00 | 4,5432 | 0,59265 | 0,351 |

5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Tabla 13

Estadísticas de escala

| Estadísticas de escala | | | |
|------------------------|----------|------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
| 115,6049 | 158,792 | 12,60127 | 28 |

6. Estadística descriptiva de las 28 preguntas pertenecientes a la presente investigación tamaño de muestra; n = 81

Tabla 14

Estadística descriptiva

| | | 1-Documentos Electrónicos recepción | 2-Documentos Físicos | 3-Sistemas de gestión documental recepción | 4-Revisión y verificación de la documentación |
|------------------|----------|---|-------------------------|--|---|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,1605 | 3,8889 | 4,4815 | 4,2840 |
| Mediana | | 4,0000 | 4,0000 | 5,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,88680 | 1,09545 | 0,93690 | 0,76214 |
| Varianza | | 0,786 | 1,200 | 0,878 | 0,581 |
| Mínimo | | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | 5-Canales de recepción | 6-Documentos Electrónicos emisión | 7-Formatos o modelos de documentos | 8-Sistemas de gestión documental emisión |
|------------------|----------|---------------------------|---|--|--|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,0988 | 3,7284 | 3,4444 | 4,5432 |
| Mediana | | 4,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 5,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,73493 | 0,97484 | 1,03682 | 0,72542 |
| Varianza | | 0,540 | 0,950 | 1,075 | 0,526 |
| Mínimo | | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | 9-Organización de documentos | 10-Descripción de documentos | 11-Selección de Documentos | 12-Conservación de Documentos |
|------------------|----------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,3457 | 3,9877 | 3,4815 | 3,7037 |
| Mediana | | 5,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,83905 | 0,85869 | 0,88192 | 0,91439 |
| Varianza | | 0,704 | 0,737 | 0,778 | 0,836 |
| Mínimo | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | 13-Servicio Archivístico | 14-Normatividad Archivística | 15-Repositorio Digital | 16-Control de los documentos. |
|------------------|----------|--------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 3,5802 | 4,3210 | 3,7037 | 4,1235 |
| Mediana | | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 1,24363 | 0,66759 | 0,95452 | 0,71384 |
| Varianza | | 1,547 | 0,446 | 0,911 | 0,510 |
| Mínimo | | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | 17-Canales de distribución de documentos | 18-Sistemas de gestión documental despacho | 19-Rentabilidad | 20-Rendimiento | 21-Interoperabilidad |
|------------------|----------|--|--|-----------------|----------------|----------------------|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,2840 | 4,2593 | 4,3951 | 3,9753 | 4,0247 |
| Mediana | | 4,0000 | 4,0000 | 5,0000 | 4,0000 | 4,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,69344 | 0,78705 | 0,76940 | 0,70667 | 0,70667 |
| Varianza | | 0,481 | 0,619 | 0,592 | 0,499 | 0,499 |
| Mínimo | | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | 22-Simplificación Administrativa | 23-Protocolos de atención | 24-Orientación a la Ciudadanía | 25-Canales de atención |
|------------------|----------|----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,3457 | 3,9383 | 4,5062 | 4,5185 |
| Mediana | | 5,0000 | 4,0000 | 5,0000 | 5,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,77718 | 0,79602 | 0,61489 | 0,50277 |
| Varianza | | 0,604 | 0,634 | 0,378 | 0,253 |
| Mínimo | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | 26-Horarios de atención | 27-Mecanismos para la recepción de reclamos | 28-Reclamos o sugerencias |
|------------------|----------|-------------------------|---|---------------------------|
| N | Válido | 81 | 81 | 81 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4,7037 | 4,2346 | 4,5432 |
| Mediana | | 5,0000 | 4,0000 | 5,0000 |
| Desv. Desviación | | 0,45947 | 0,63780 | 0,59265 |
| Varianza | | 0,211 | 0,407 | 0,351 |
| Mínimo | | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| Máximo | | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

7. Tabla de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

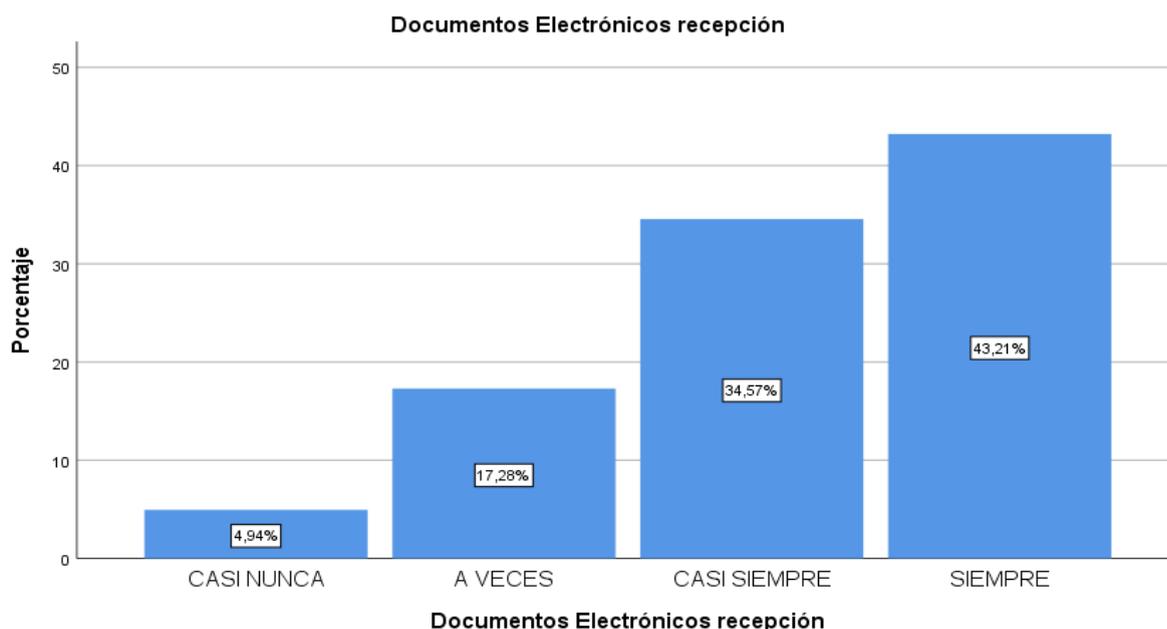
Tabla 15

Documentos Electrónicos recepción

| Documentos Electrónicos recepción | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 4 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| | A VECES | 14 | 17,3 | 17,3 | 22,2 |
| | CASI SIEMPRE | 28 | 34,6 | 34,6 | 56,8 |
| | SIEMPRE | 35 | 43,2 | 43,2 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1

Documentos Electrónicos recepción



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que si los documentos electrónicos se reciben a través de los canales digitales, el 4.9%, respondió casi nunca; el 17.3%, a veces; el 34.6%, casi siempre, y el 43.2%, siempre.

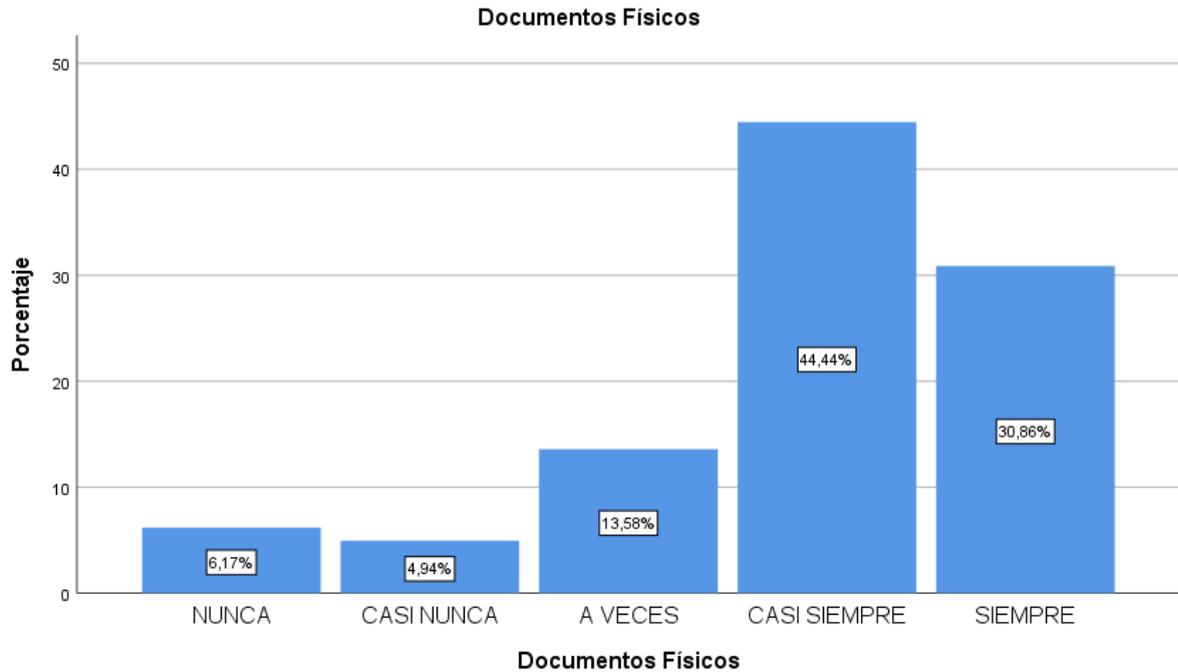
Tabla 16

Documentos Físicos

| Documentos Físicos | | | | | |
|--------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| | CASI NUNCA | 4 | 4,9 | 4,9 | 11,1 |
| | A VECES | 11 | 13,6 | 13,6 | 24,7 |
| | CASI SIEMPRE | 36 | 44,4 | 44,4 | 69,1 |
| | SIEMPRE | 25 | 30,9 | 30,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 2

Documentos Físicos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si los documentos físicos son digitalizados con valor legal antes de su derivación, el 6.2% respondió nunca; el 4.9%, casi nunca; el 13.6%, a veces; el 44.4%, casi siempre, y el 30.9%, siempre.

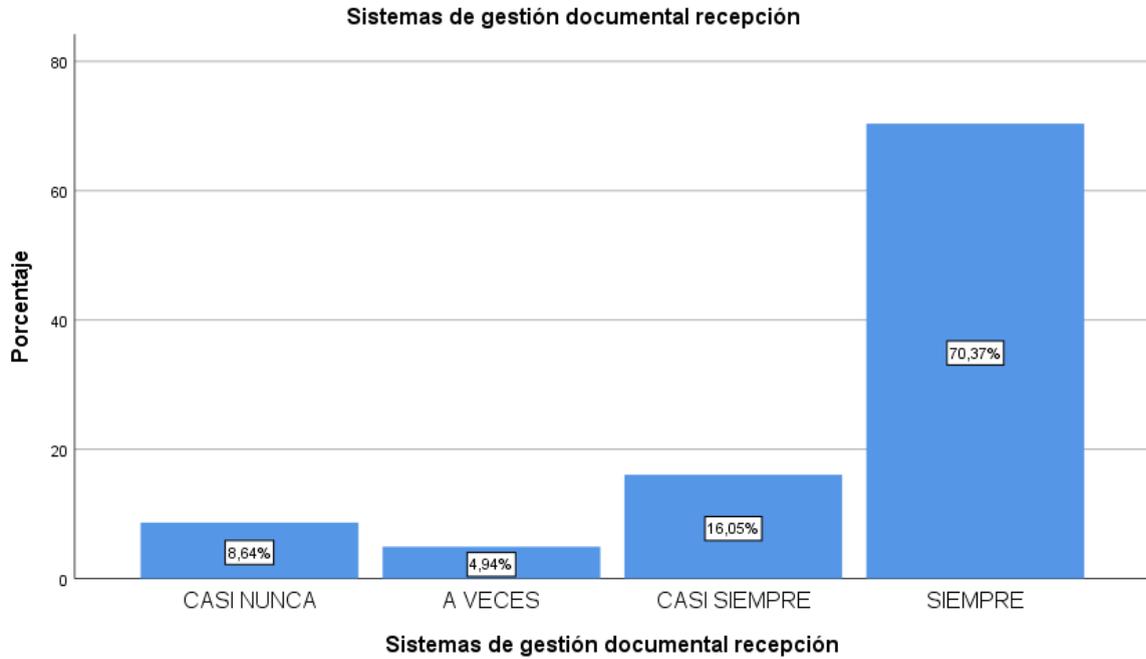
Tabla 17

Sistemas de gestión documental recepción

| Sistemas de gestión documental recepción | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | | CASI NUNCA | 7 | 8,6 | 8,6 |
| | A VECES | 4 | 4,9 | 4,9 | 13,6 |
| | CASI SIEMPRE | 13 | 16,0 | 16,0 | 29,6 |
| | SIEMPRE | 57 | 70,4 | 70,4 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3

Sistemas de gestión documental recepción



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si se realiza el registro de los documentos recepcionados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental, el 8.6%, respondió casi nunca; el 4.9%, a veces; el 16.0%, casi siempre, y el 70.4%, siempre.

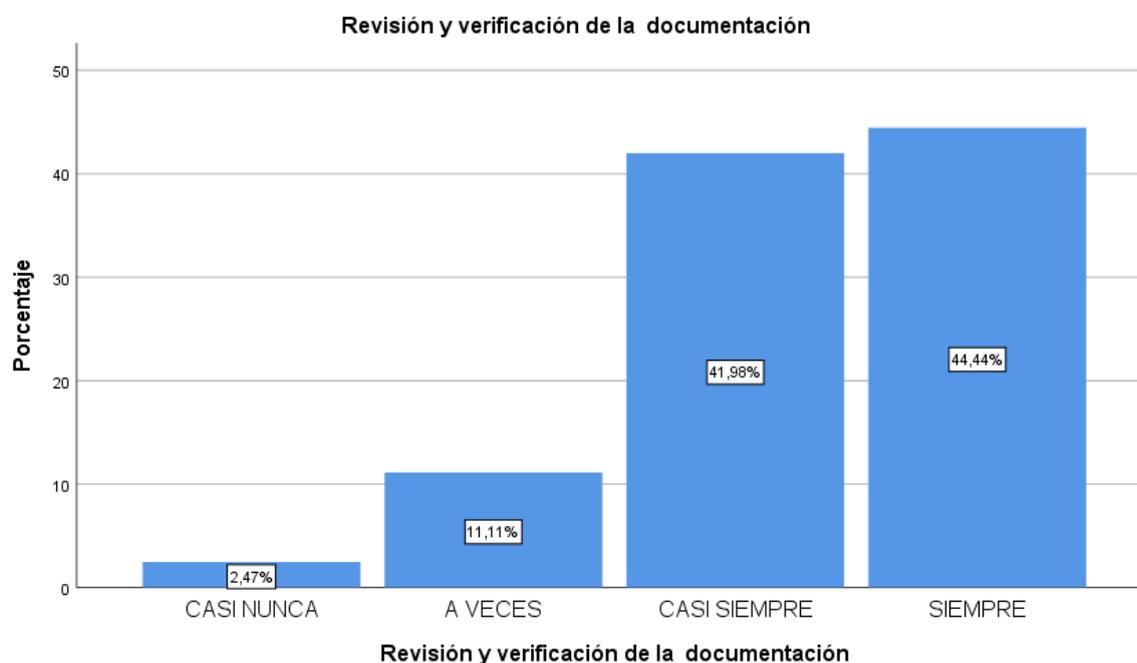
Tabla 18

Revisión y verificación de la documentación

| Revisión y verificación de la documentación | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Válido | | Frecuencia | | Porcentaje | Porcentaje |
| | | Frecuencia | Porcentaje | válido | acumulado |
| | CASI NUNCA | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | A VECES | 9 | 11,1 | 11,1 | 13,6 |
| | CASI SIEMPRE | 34 | 42,0 | 42,0 | 55,6 |
| | SIEMPRE | 36 | 44,4 | 44,4 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4

Revisión y verificación de la documentación



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si se realizan actividades de revisión y verificación de la documentación que se recepciona en la empresa, el 2.5%, respondió casi nunca; el 11.1%, a veces; el 42.0%, casi siempre, y el 44.4%, siempre.

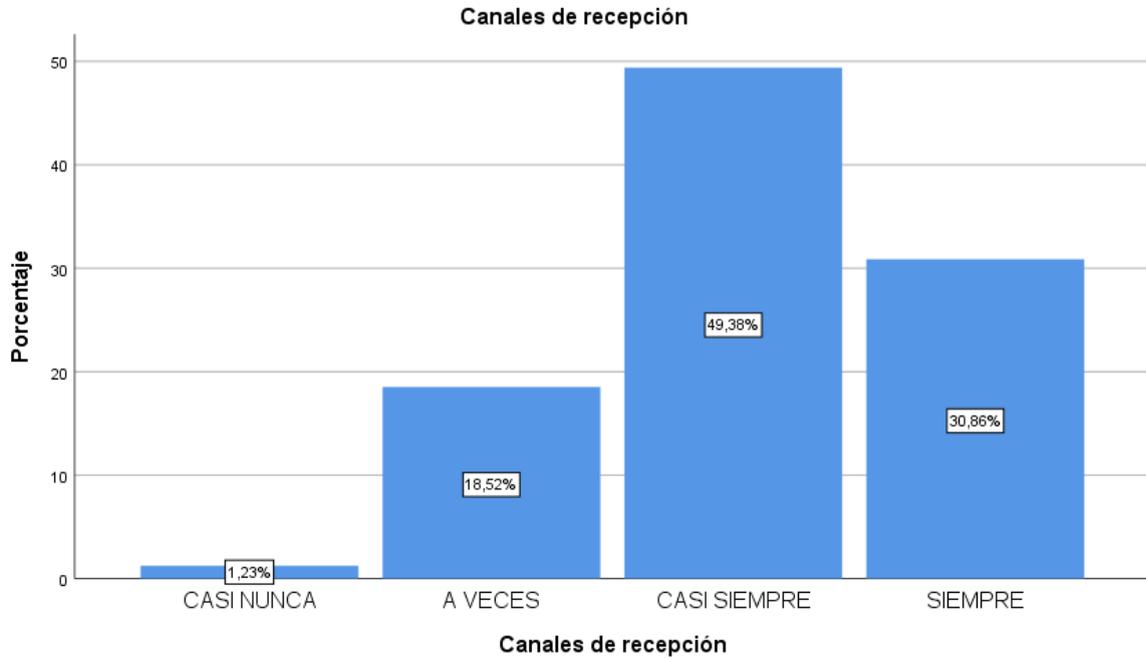
Tabla 19

Canales de recepción

| Canales de recepción | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| | A VECES | 15 | 18,5 | 18,5 | 19,8 |
| | CASI SIEMPRE | 40 | 49,4 | 49,4 | 69,1 |
| | SIEMPRE | 25 | 30,9 | 30,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5

Canales de recepción



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si se realiza difusión acerca de los canales de recepción de documentos disponibles en la empresa, el 1.2%, respondió casi nunca; el 18.5%, a veces; el 49.4%, casi siempre, y el 30.9%, siempre.

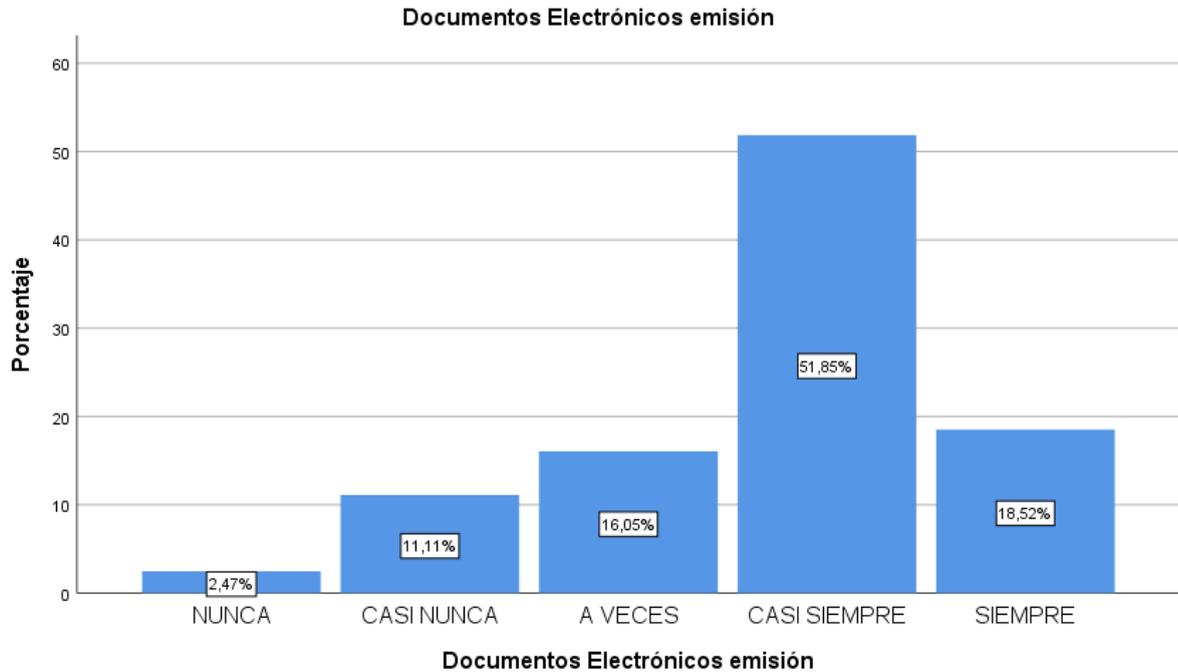
Tabla 20

Documentos Electrónicos emisión

| Documentos Electrónicos emisión | | | | | |
|---------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | CASI NUNCA | 9 | 11,1 | 11,1 | 13,6 |
| | A VECES | 13 | 16,0 | 16,0 | 29,6 |
| | CASI SIEMPRE | 42 | 51,9 | 51,9 | 81,5 |
| | SIEMPRE | 15 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6

Documentos Electrónicos emisión



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si los documentos se generan en formato electrónico con firma digital para reducir el consumo de papel en la empresa, el 2.5% respondió nunca; el 11.1% respondió casi nunca; el 16.0%, a veces; el 51.9%, casi siempre, y el 18.5%, siempre.

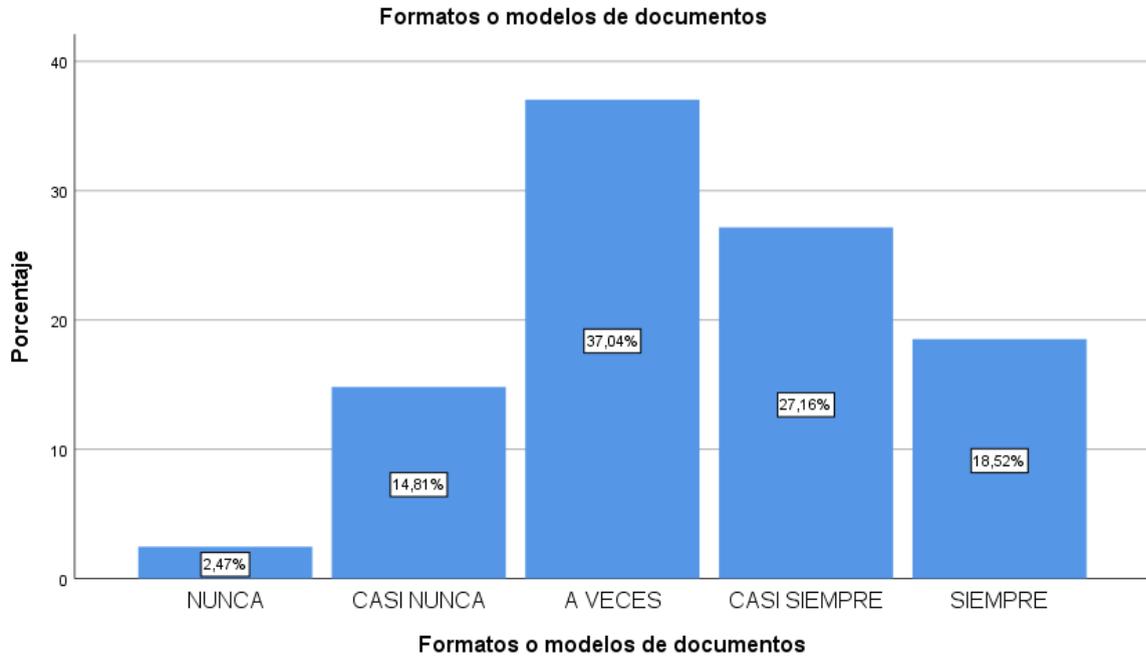
Tabla 21

Formatos o modelos de documentos

| Formatos o modelos de documentos | | | | | |
|----------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | CASI NUNCA | 12 | 14,8 | 14,8 | 17,3 |
| | A VECES | 30 | 37,0 | 37,0 | 54,3 |
| | CASI SIEMPRE | 22 | 27,2 | 27,2 | 81,5 |
| | SIEMPRE | 15 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7

Formatos o modelos de documentos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que si se cuenta aprobados los formatos o modelos de documentos electrónicos que emite la empresa, el 2.5% respondió nunca; el 14.8%, casi nunca; el 37.0%, a veces; el 27.2%, casi siempre, y el 18.5%, siempre.

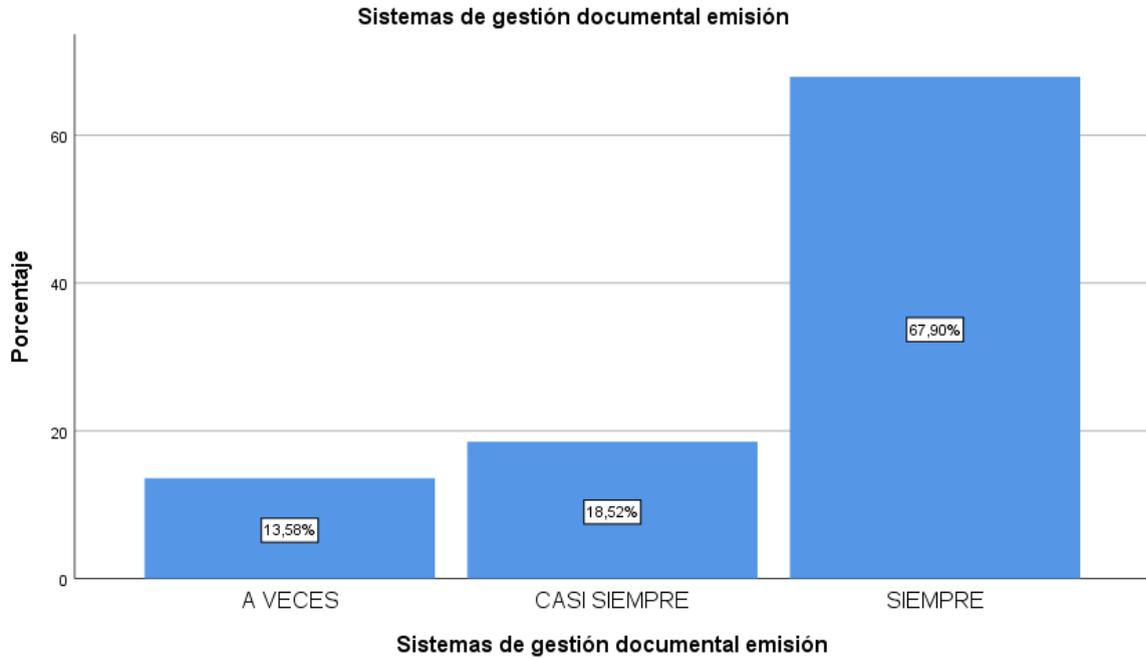
Tabla 22

Sistemas de gestión documental emisión

| Sistemas de gestión documental emisión | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 11 | 13,6 | 13,6 | 13,6 |
| | CASI SIEMPRE | 15 | 18,5 | 18,5 | 32,1 |
| | SIEMPRE | 55 | 67,9 | 67,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8

Sistemas de gestión documental emisión



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si los documentos emitidos son generados o registrados en los sistemas o aplicaciones de gestión documental de la empresa, el 13.6% respondió a veces; el 18.5%, casi siempre, y el 67.9%, siempre.

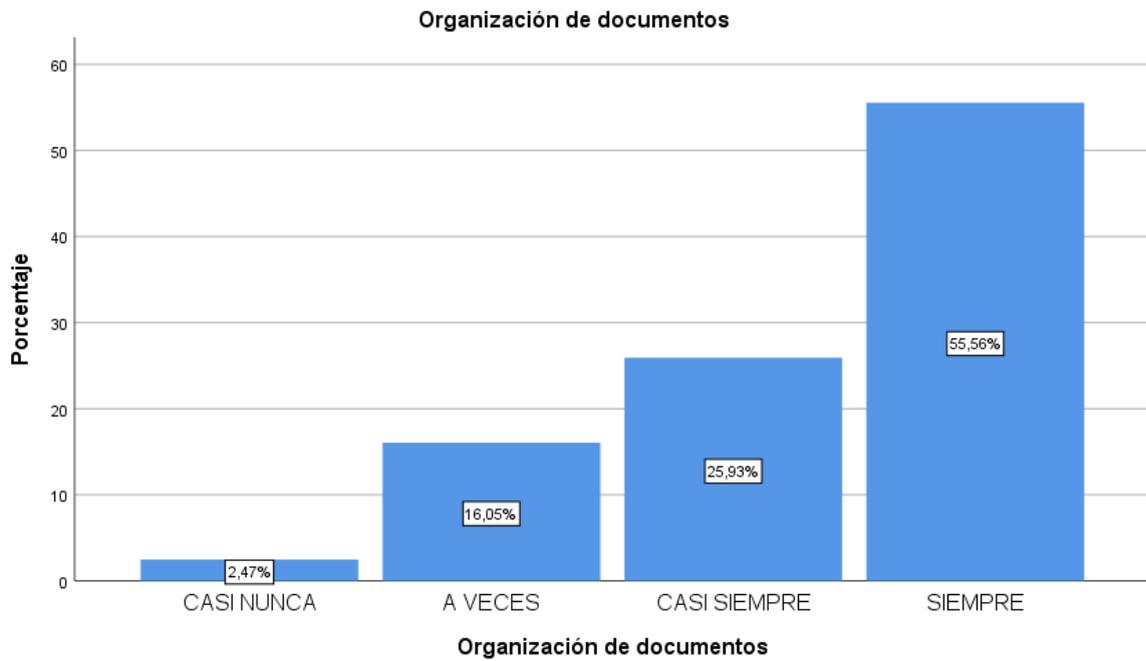
Tabla 23

Organización de documentos

| Organización de documentos | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | A VECES | 13 | 16,0 | 16,0 | 18,5 |
| | CASI SIEMPRE | 21 | 25,9 | 25,9 | 44,4 |
| | SIEMPRE | 45 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9

Organización de documentos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que si se han aprobado documentos normativos que definan el proceso para la organización de documentos, el 2.5% respondió casi nunca; el 16.0%, a veces; el 25.9%, casi siempre, y el 55.6%, siempre.

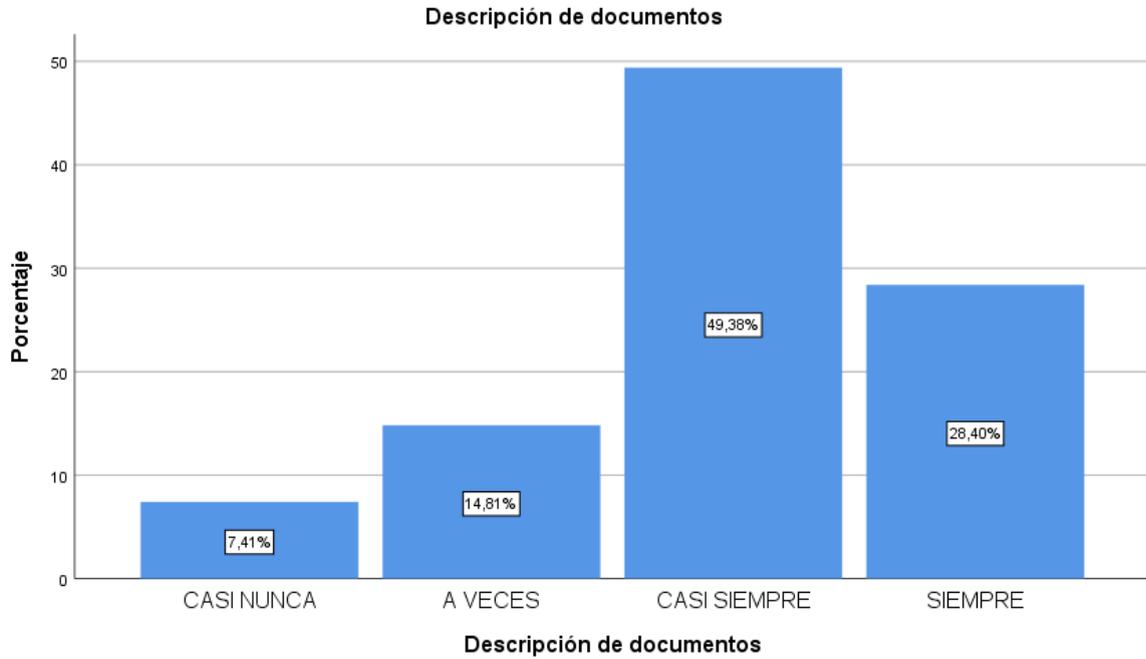
Tabla 24

Descripción de documentos

| Descripción de documentos | | | | | |
|---------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 6 | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| | A VECES | 12 | 14,8 | 14,8 | 22,2 |
| | CASI SIEMPRE | 40 | 49,4 | 49,4 | 71,6 |
| | SIEMPRE | 23 | 28,4 | 28,4 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10

Descripción de documentos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si se han aprobado los instrumentos archivísticos para la descripción de documentos, el 7.4% respondió casi nunca; el 14.8%, a veces; el 49.4%, casi siempre, y el 28.4%, siempre.

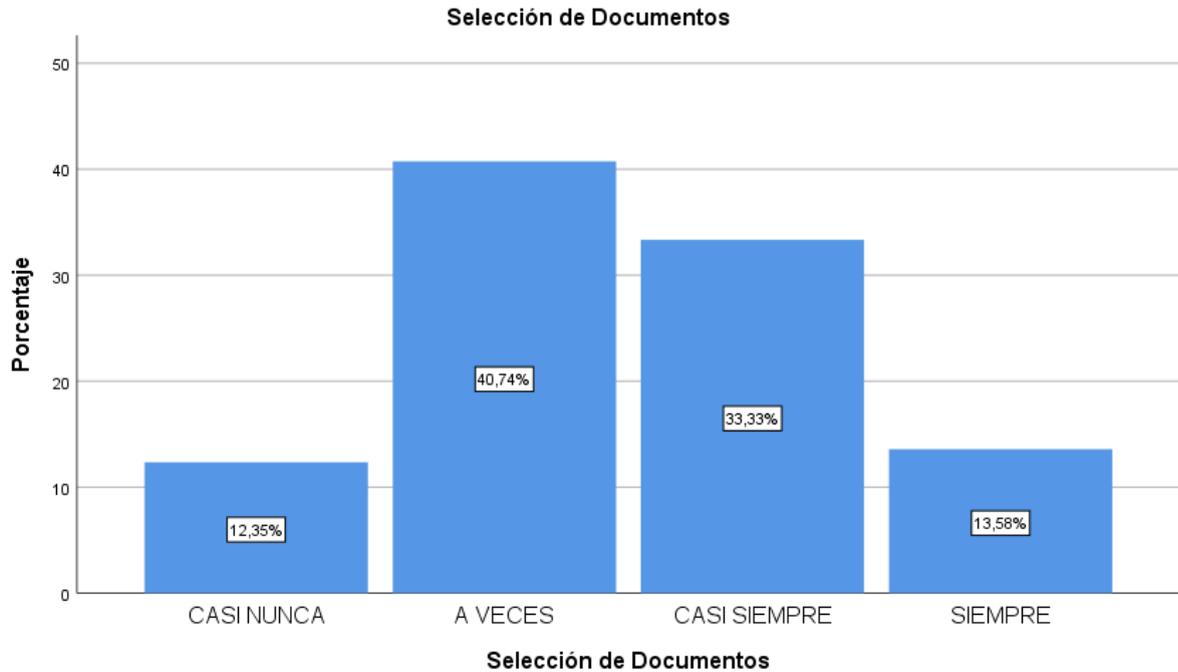
Tabla 25

Selección de Documentos

| Selección de Documentos | | | | | |
|-------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 10 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | A VECES | 33 | 40,7 | 40,7 | 53,1 |
| | CASI SIEMPRE | 27 | 33,3 | 33,3 | 86,4 |
| | SIEMPRE | 11 | 13,6 | 13,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11

Selección de Documentos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa cuenta con el Programa de Control de Documentos Archivísticos para la Selección de Documentos, el 12.3% respondió casi nunca; el 40.7%, a veces; el 33.3%, casi siempre, y el 13.6%, siempre.

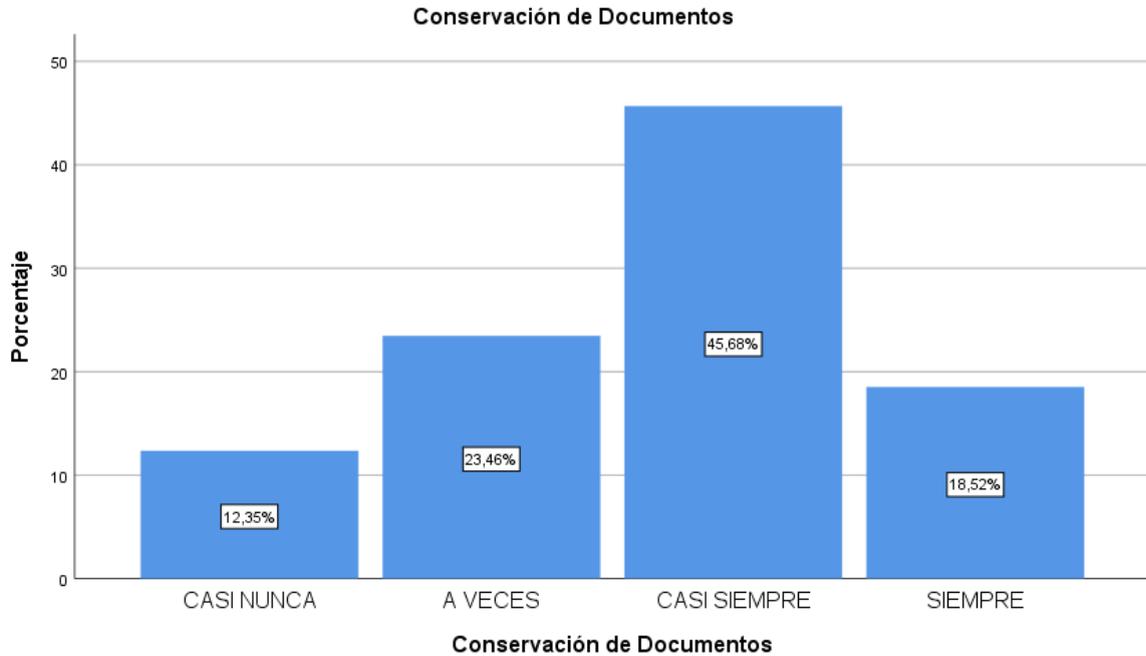
Tabla 26

Conservación de Documentos

| Conservación de Documentos | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 10 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | A VECES | 19 | 23,5 | 23,5 | 35,8 |
| | CASI SIEMPRE | 37 | 45,7 | 45,7 | 81,5 |
| | SIEMPRE | 15 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 12

Conservación de Documentos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa ha implementado medidas de Conservación para la Documentos, el 12.3% respondió casi nunca; el 23.5%, a veces; el 45.7%, casi siempre, y el 18.5%, siempre.

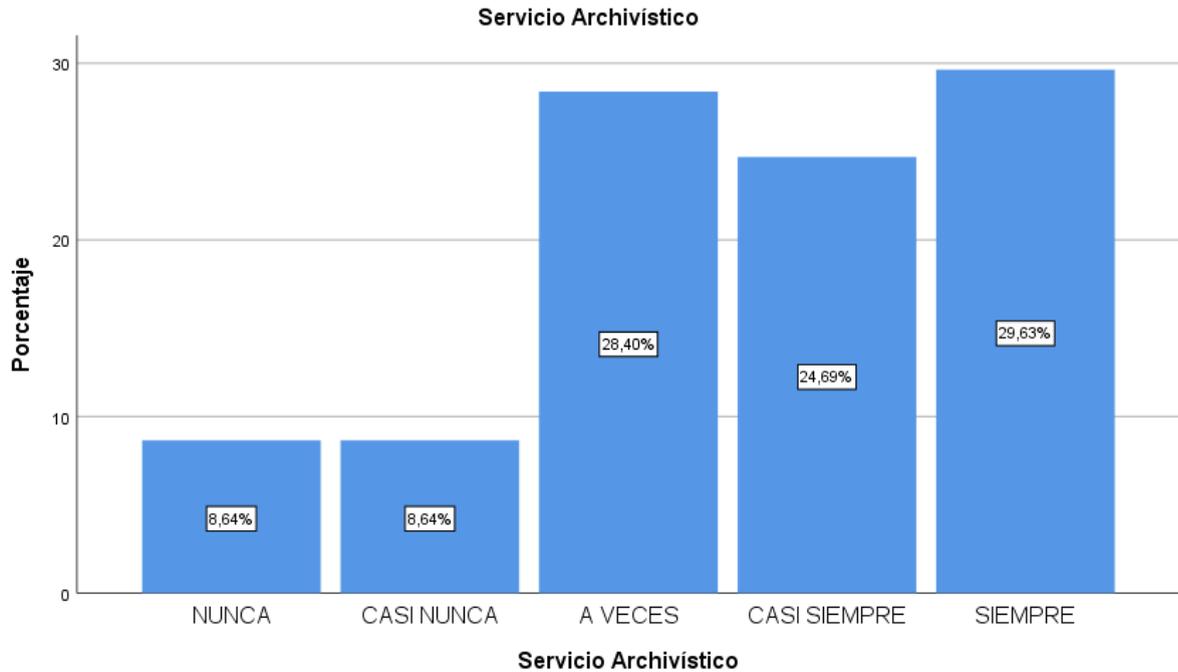
Tabla 27

Servicio Archivístico

| Servicio Archivístico | | | | | |
|-----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 7 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | CASI NUNCA | 7 | 8,6 | 8,6 | 17,3 |
| | A VECES | 23 | 28,4 | 28,4 | 45,7 |
| | CASI SIEMPRE | 20 | 24,7 | 24,7 | 70,4 |
| | SIEMPRE | 24 | 29,6 | 29,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 13

Servicio Archivístico



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa cuenta con mecanismo de control para el Servicio Archivístico, el 8.6% respondió nunca; el 8.6%, casi nunca; el 28.4%, a veces; el 24.7%, casi siempre, y el 29.6%, siempre.

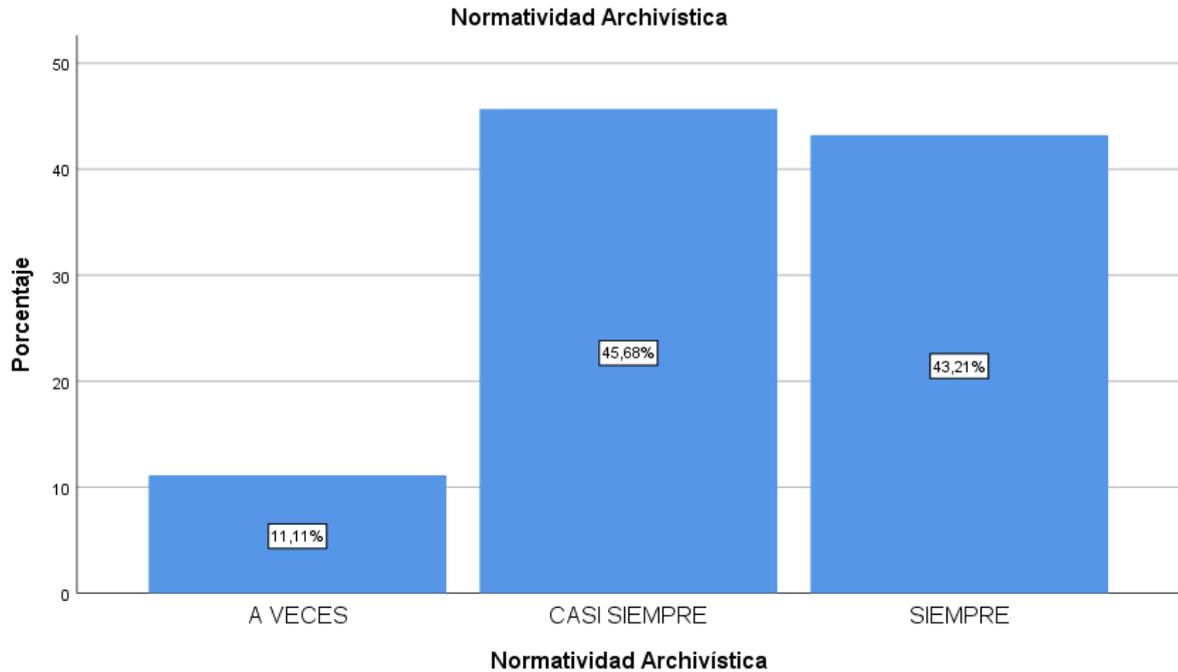
Tabla 28

Normatividad Archivística

| Normatividad Archivística | | | | | |
|---------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | CASI SIEMPRE | 37 | 45,7 | 45,7 | 56,8 |
| | SIEMPRE | 35 | 43,2 | 43,2 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 14

Normatividad Archivística



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa cuenta con Normatividad Archivística que permita regular el Sistema Institucional de Archivos, el 11.1% respondió a veces; el 45.7%, casi siempre, y el 43.2%, siempre.

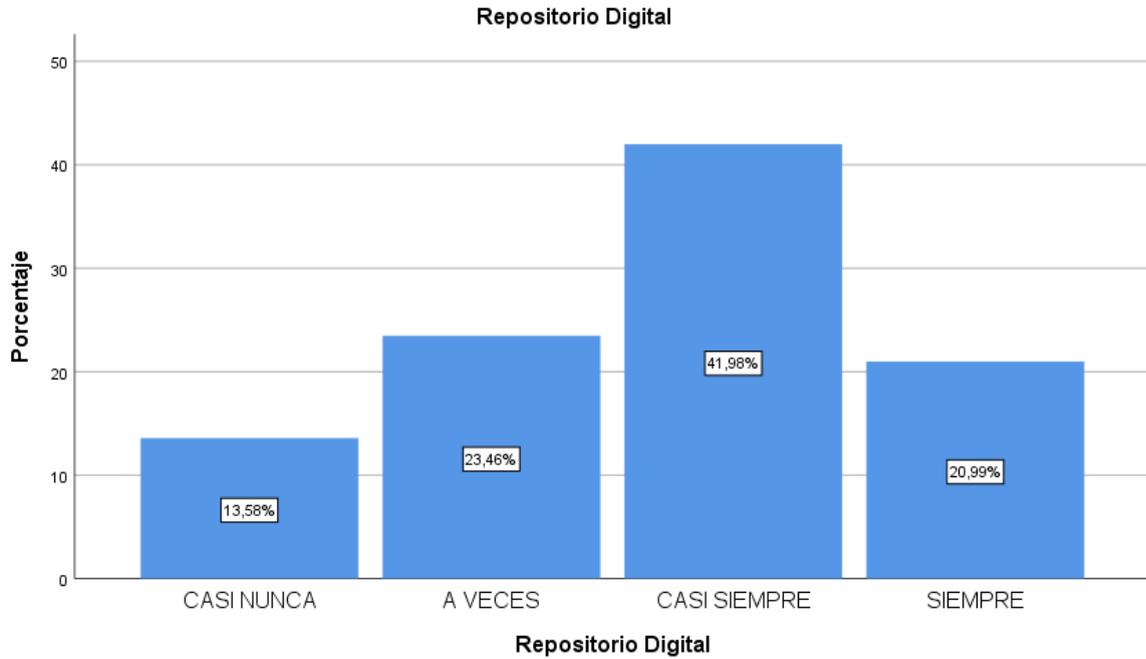
Tabla 29

Repositorio Digital

| Repositorio Digital | | | | | |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 11 | 13,6 | 13,6 | 13,6 |
| | A VECES | 19 | 23,5 | 23,5 | 37,0 |
| | CASI SIEMPRE | 34 | 42,0 | 42,0 | 79,0 |
| | SIEMPRE | 17 | 21,0 | 21,0 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 15

Repositorio Digital



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa ha diseñado y/o implementado su Repositorio Digital para el almacenamiento de documentos electrónicos, el 13.6% respondió casi nunca; el 23.5%, a veces; el 42.0%, casi siempre, y el 21.0%, siempre.

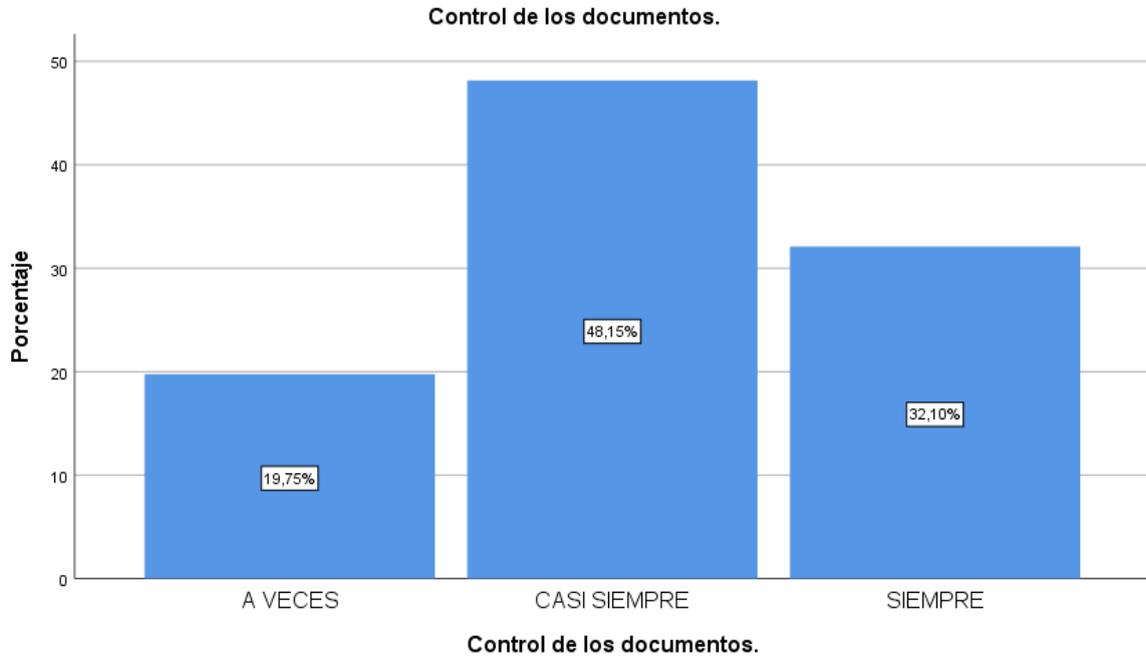
Tabla 30

Control de los documentos.

| Control de los documentos | | | | | |
|---------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 16 | 19,8 | 19,8 | 19,8 |
| | CASI SIEMPRE | 39 | 48,1 | 48,1 | 67,9 |
| | SIEMPRE | 26 | 32,1 | 32,1 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 16

Control de los documentos.



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que si se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos, el 19.8% respondió a veces; el 48.1%, casi siempre, y el 32.1%, siempre.

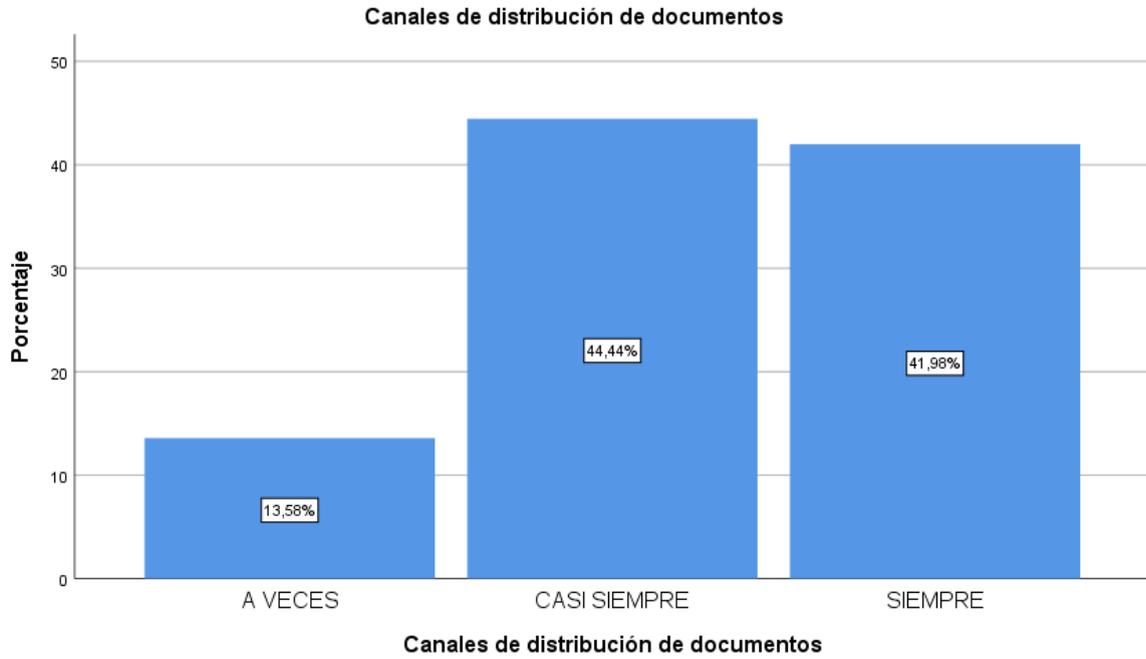
Tabla 31

Canales de distribución de documentos

| Canales de distribución de documentos | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 11 | 13,6 | 13,6 | 13,6 |
| | CASI SIEMPRE | 36 | 44,4 | 44,4 | 58,0 |
| | SIEMPRE | 34 | 42,0 | 42,0 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 17

Canales de distribución de documentos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa ha establecido canales de distribución de documentos, el 13.6% respondió a veces; el 44.4%, casi siempre, y el 42.0%, siempre.

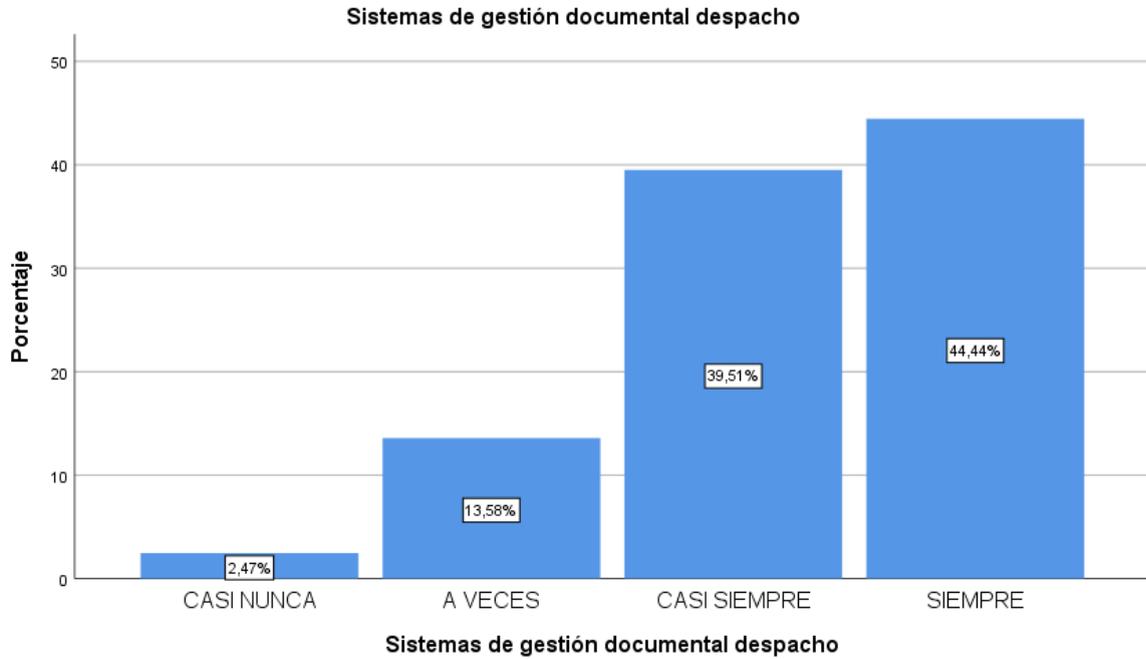
Tabla 32

Sistemas de gestión documental despacho

| Sistemas de gestión documental despacho | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | A VECES | 11 | 13,6 | 13,6 | 16,0 |
| | CASI SIEMPRE | 32 | 39,5 | 39,5 | 55,6 |
| | SIEMPRE | 36 | 44,4 | 44,4 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 18

Sistemas de gestión documental despacho



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa hace uso de los sistemas o aplicaciones de gestión documental para el despacho de documentos internos y externos, el 2.5% respondió casi nunca; el 13.6%, a veces; el 39.5%, casi siempre, y el 44.4%, siempre.

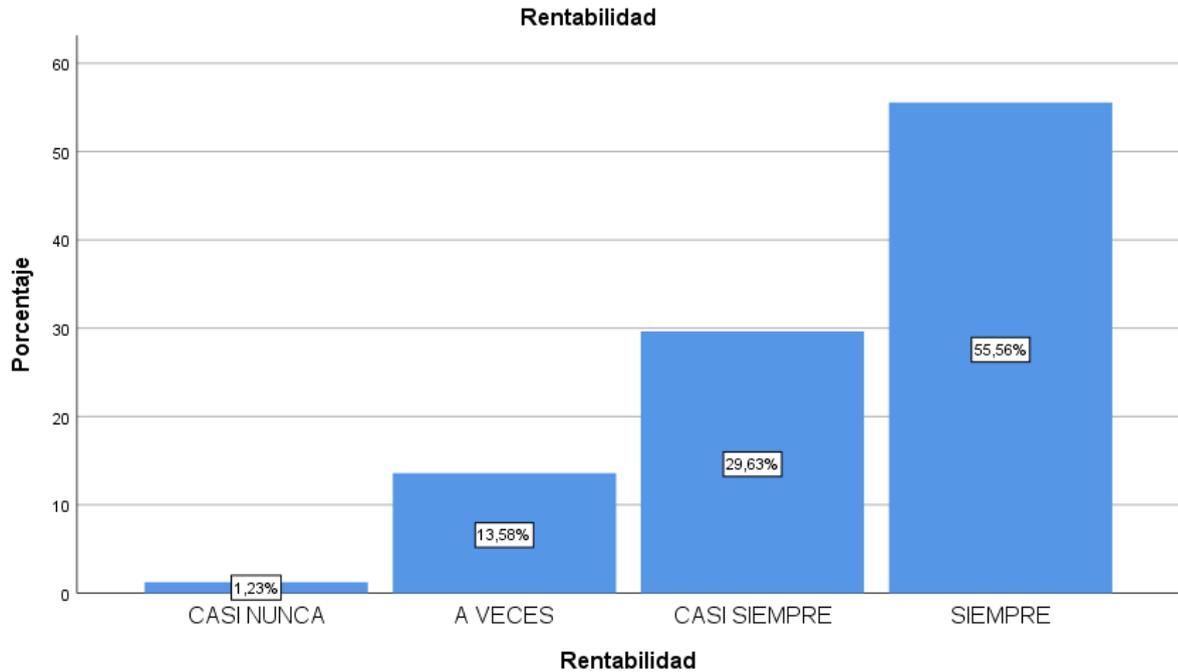
Tabla 33

Rentabilidad

| Rentabilidad | | | | | |
|--------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| | A VECES | 11 | 13,6 | 13,6 | 14,8 |
| | CASI SIEMPRE | 24 | 29,6 | 29,6 | 44,4 |
| | SIEMPRE | 45 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 19

Rentabilidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si los servicios digitales implementados por la empresa han sido beneficioso en la gestión documental, el 1.2% respondió casi nunca; el 13.6%, a veces; el 29.6%, casi siempre, y el 55.6%, siempre.

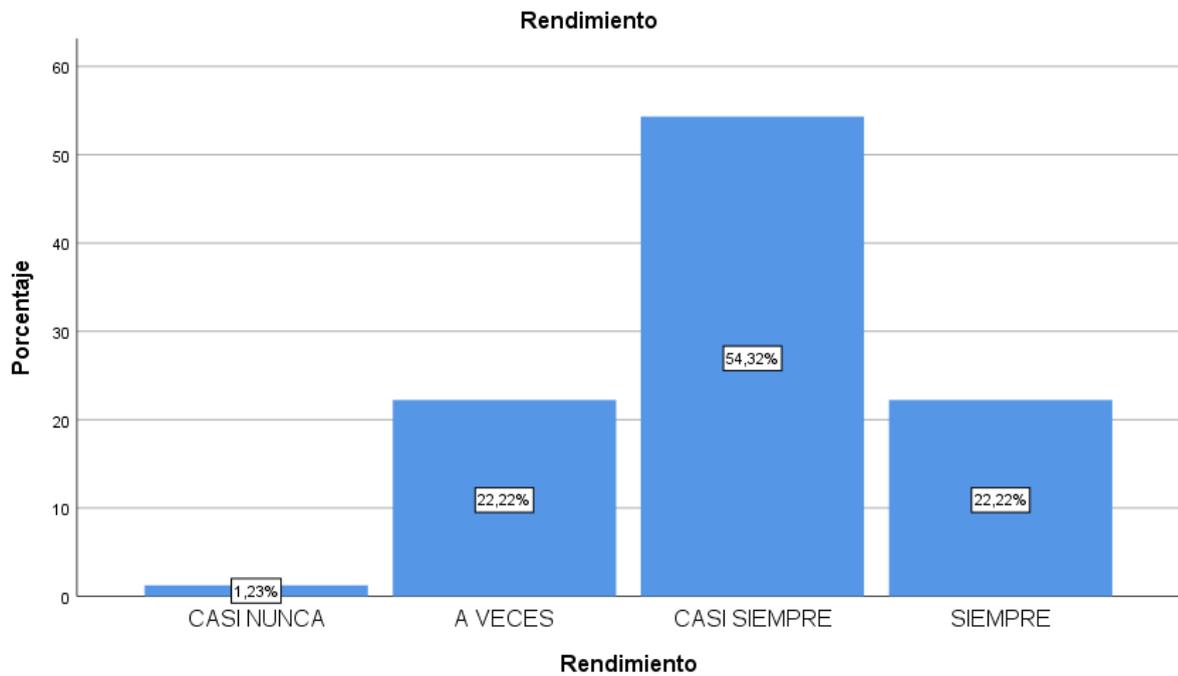
Tabla 34

Rendimiento

| Rendimiento | | | | | |
|-------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| | A VECES | 18 | 22,2 | 22,2 | 23,5 |
| | CASI SIEMPRE | 44 | 54,3 | 54,3 | 77,8 |
| | SIEMPRE | 18 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 20

Rendimiento



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si los servicios digitales implementados en la empresa tienen un buen desempeño a nivel de rendimiento, el 1.2% respondió casi nunca; el 22.2%, a veces; el 54.3%, casi siempre, y el 22.2%, siempre.

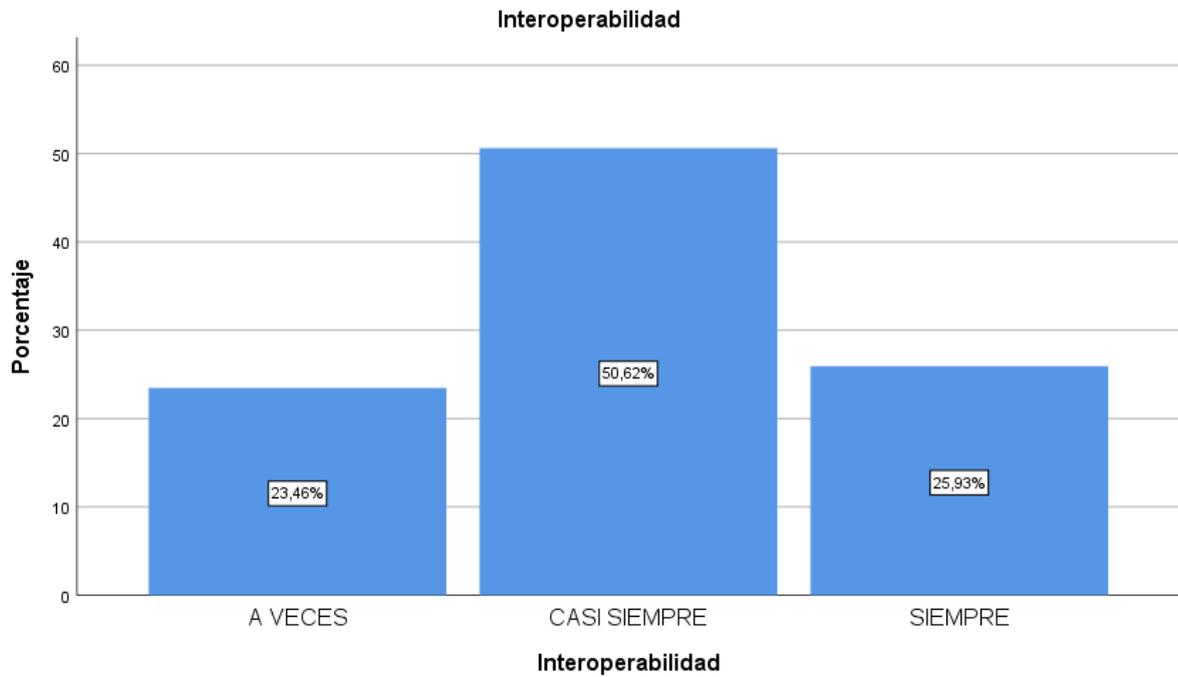
Tabla 35

Interoperabilidad

| Interoperabilidad | | | | | |
|-------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 19 | 23,5 | 23,5 | 23,5 |
| | CASI SIEMPRE | 41 | 50,6 | 50,6 | 74,1 |
| | SIEMPRE | 21 | 25,9 | 25,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 21

Interoperabilidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que si los servicios digitales implementados en la empresa interoperan con otras empresas y/o instituciones, el 23.5% respondió a veces; el 50.6%, casi siempre, y el 25.9%, siempre.

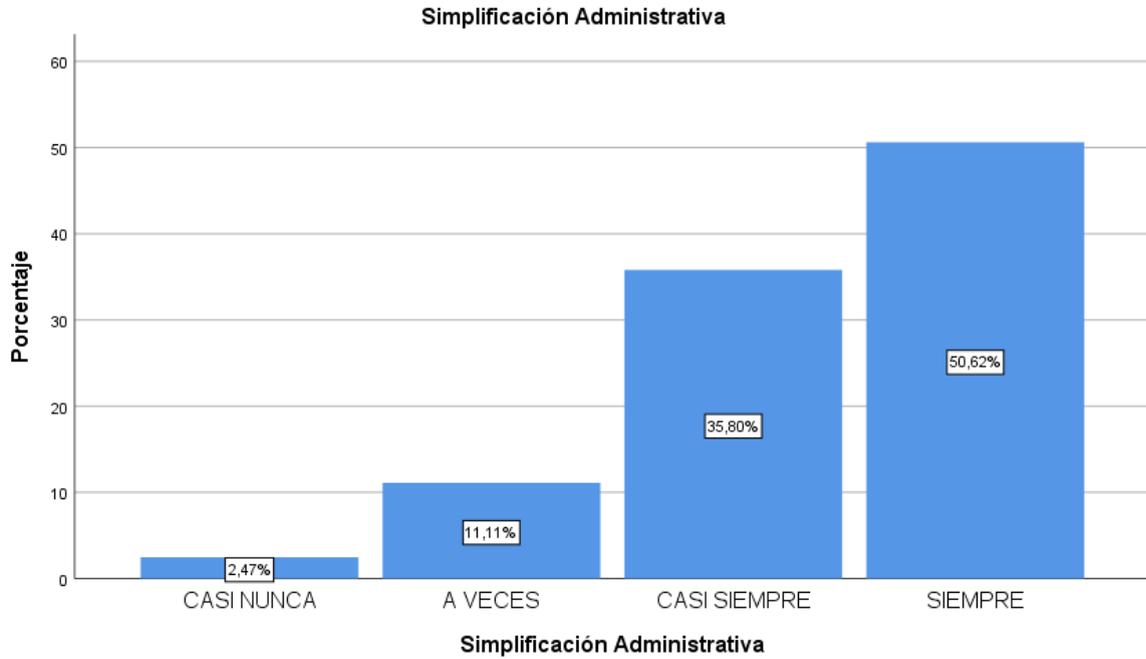
Tabla 36

Simplificación Administrativa

| Simplificación Administrativa | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | A VECES | 9 | 11,1 | 11,1 | 13,6 |
| | CASI SIEMPRE | 29 | 35,8 | 35,8 | 49,4 |
| | SIEMPRE | 41 | 50,6 | 50,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 22

Simplificación Administrativa



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa se encuentra comprometida con la simplificación de los procesos y procedimientos internos y externos de la empresa, el 2.5% respondió casi nunca; el 11.1%, a veces; el 35.8%, casi siempre, y el 50.6%, siempre.

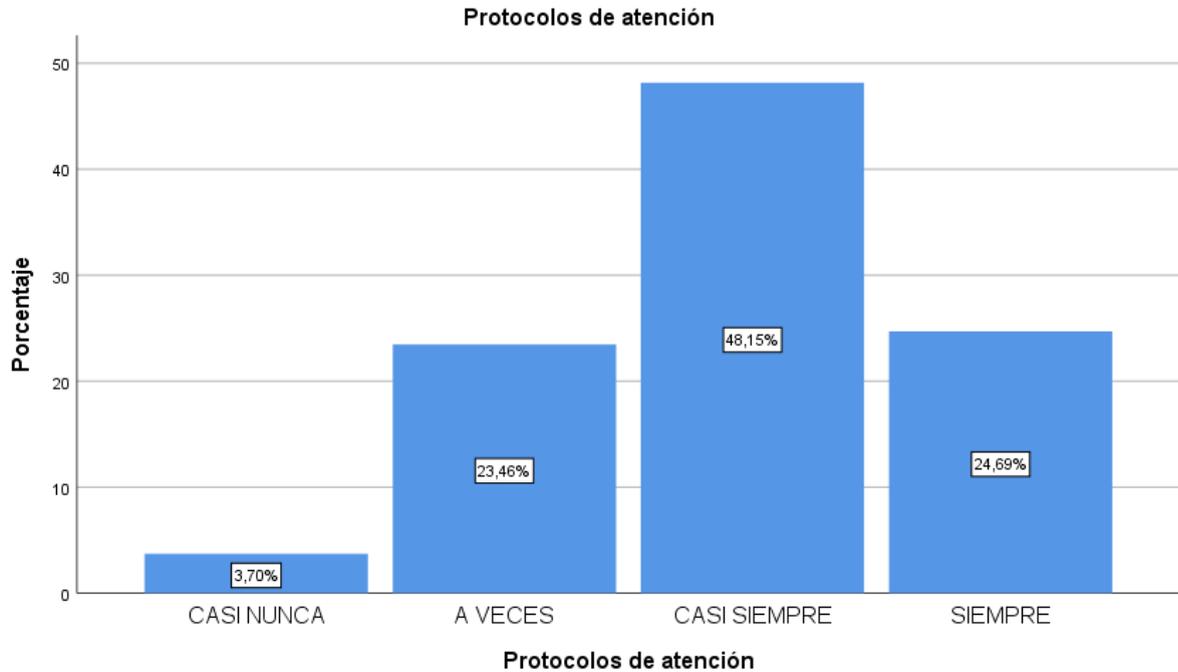
Tabla 37

Protocolos de atención

| Protocolos de atención | | | | | |
|------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | A VECES | 19 | 23,5 | 23,5 | 27,2 |
| | CASI SIEMPRE | 39 | 48,1 | 48,1 | 75,3 |
| | SIEMPRE | 20 | 24,7 | 24,7 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 23

Orientación a la Ciudadanía



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si la empresa cuenta con protocolos de atención establecidos, el 3.7% respondió casi nunca; el 23.5%, a veces; el 48.1%, casi siempre, y el 24.7%, siempre.

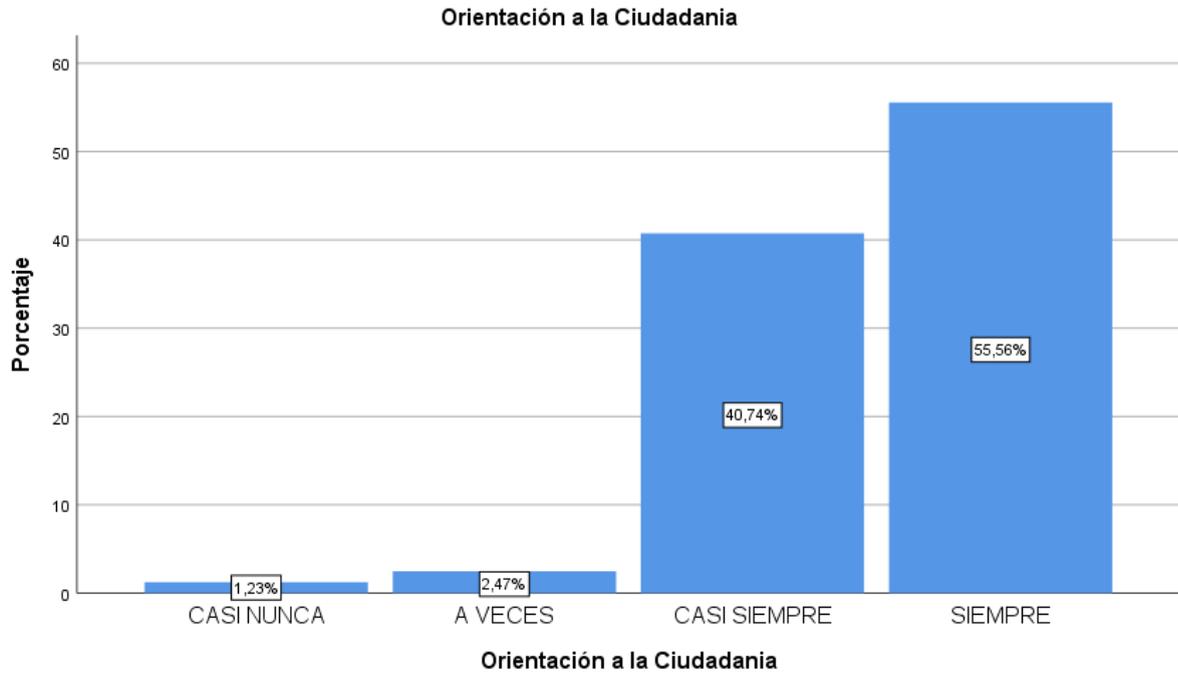
Tabla 38

Orientación a la Ciudadanía

| Orientación a la Ciudadanía | | | | | |
|-----------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| | A VECES | 2 | 2,5 | 2,5 | 3,7 |
| | CASI SIEMPRE | 33 | 40,7 | 40,7 | 44,4 |
| | SIEMPRE | 45 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 24

Orientación a la Ciudadanía



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si se brinda orientación correcta y oportuna, de acuerdo a norma, cuando el ciudadano inicia un trámite en la empresa, el 1.2% respondió casi nunca; el 2.5%, a veces; el 40.7%, casi siempre, y el 55.6%, siempre.

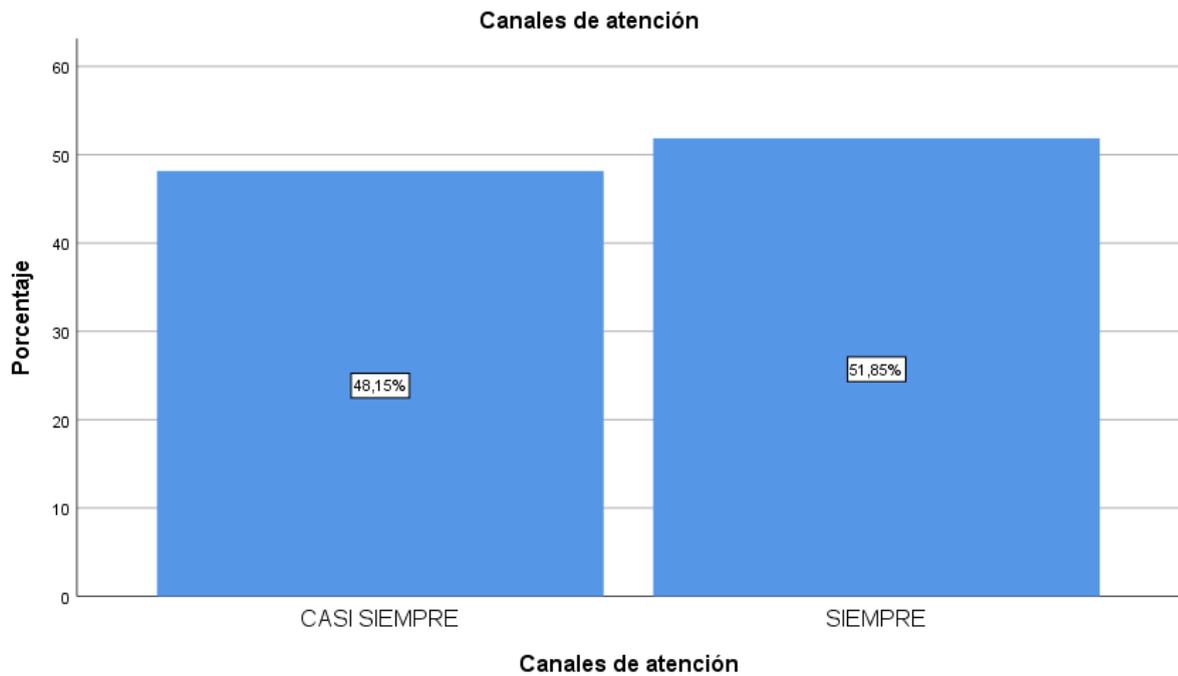
Tabla 39

Canales de atención

| Canales de atención | | | | | |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI SIEMPRE | 39 | 48,1 | 48,1 | 48,1 |
| | SIEMPRE | 42 | 51,9 | 51,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 25

Canales de atención



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si en los canales de atención establecidos por la empresa se brinda información clara y oportuna a los ciudadanos, el 48.1% respondió casi siempre, y el 51.9%, siempre.

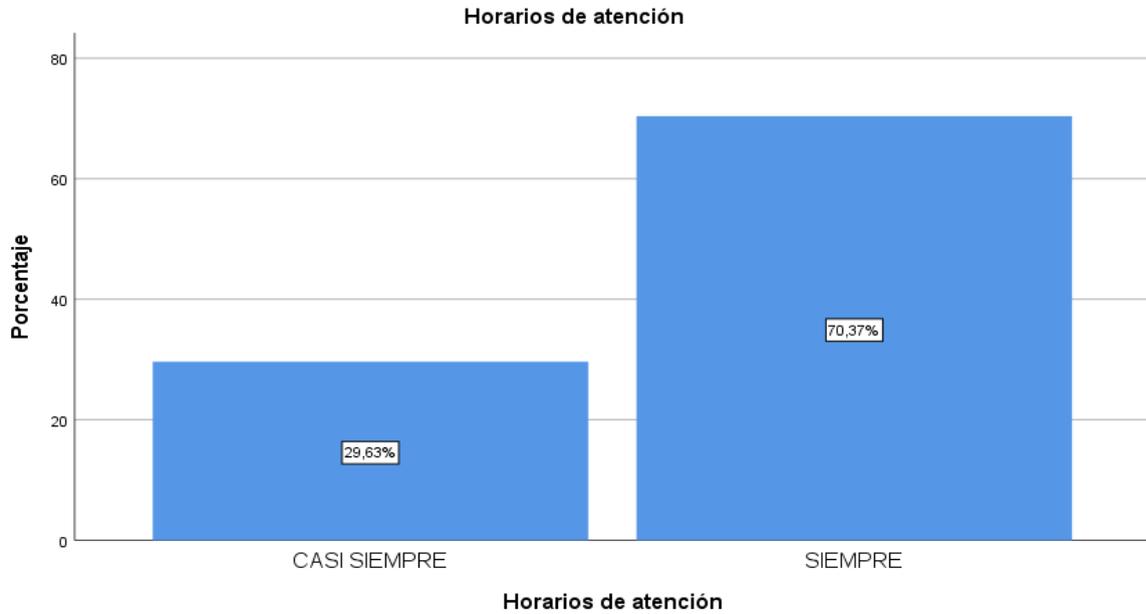
Tabla 40

Horarios de atención

| Horarios de atención | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI SIEMPRE | 24 | 29,6 | 29,6 | 29,6 |
| | SIEMPRE | 57 | 70,4 | 70,4 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 26

Horarios de atención



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si el horario establecido para la presentación de documentos es adecuado, el 29.6% respondió casi siempre, y el 70.4%, siempre.

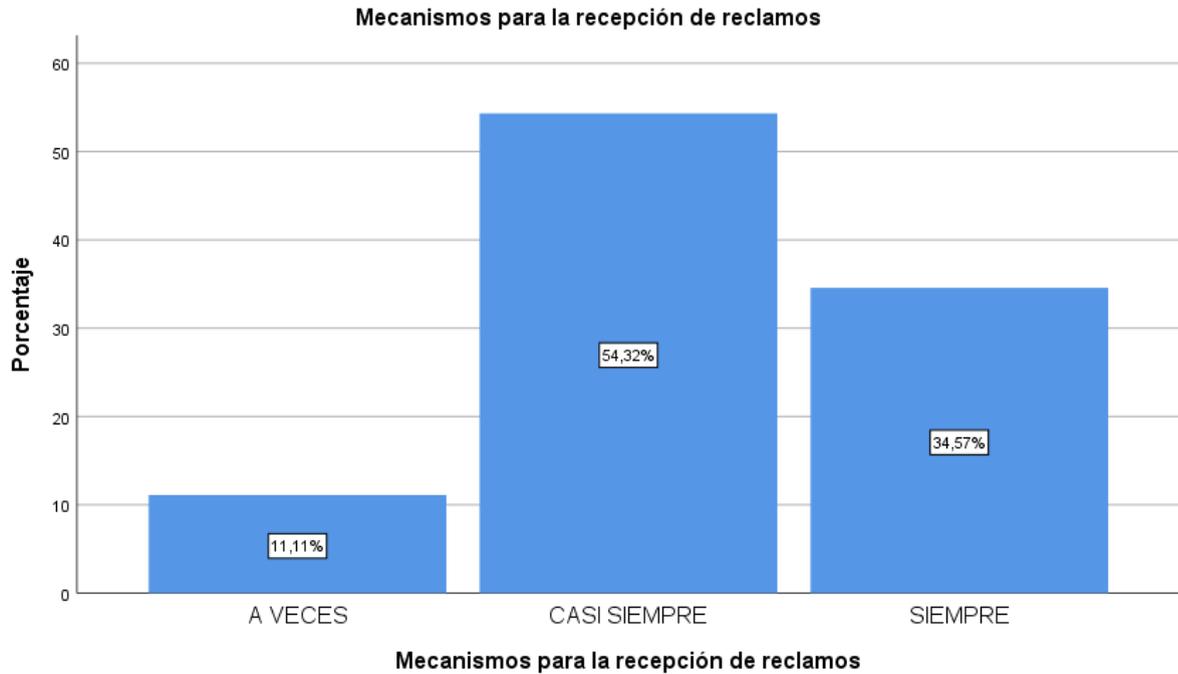
Tabla 41

Mecanismos para la recepción de reclamos

| Mecanismos para la recepción de reclamos | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | CASI SIEMPRE | 44 | 54,3 | 54,3 | 65,4 |
| | SIEMPRE | 28 | 34,6 | 34,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 27

Mecanismos para la recepción de reclamos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si se cuenta con mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el 11.1% respondió a veces; el 54.3%, casi siempre, y el 34.6%, siempre.

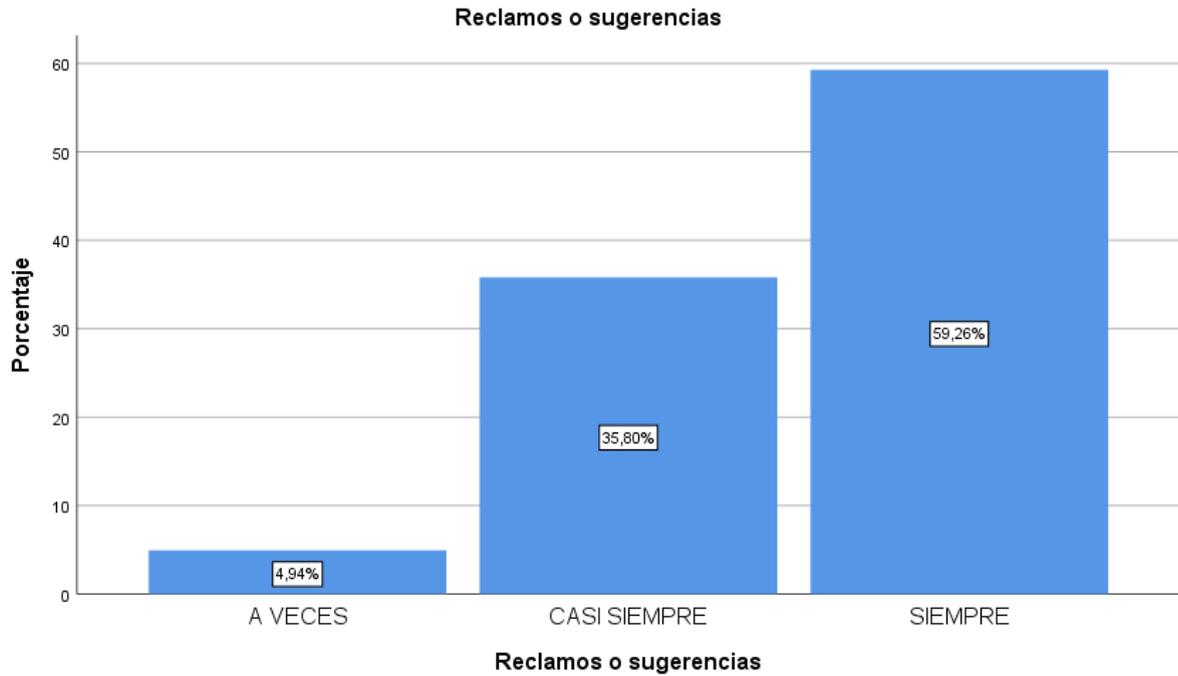
Tabla 42

Reclamos o sugerencias

| Reclamos o sugerencias | | | | | |
|------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 4 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| | CASI SIEMPRE | 29 | 35,8 | 35,8 | 40,7 |
| | SIEMPRE | 48 | 59,3 | 59,3 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 28

Reclamos o sugerencias



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a que, si los reclamos o sugerencias registrados son motivo de análisis para la mejora de su servicio, el 4.9% respondió a veces; el 35.8%, casi siempre, y el 59.3%, siempre.

ANEXO 12: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

Se aplicó la Prueba de Normalidad para conocer el método estadístico a emplear, se establecieron los siguientes aspectos:

Ho: Las variables y sus dimensiones tienen una distribución normal (paramétrica).

Ha: Las variables y sus dimensiones no tienen una distribución normal (no paramétrica).

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (Ho). Distribución normal

Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alterna (Ha). No Distribución normal

Tabla 43

Prueba de normalidad V1- Modelo Gestión Documental

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|----|-------|--------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov gl>50 | | | Shapiro-Wilk gl<50 | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Modelo Gestión Documental | 0,194 | 81 | 0,000 | 0,810 | 81 | 0,000 |

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | Modelo Gestión Documental |
|------------------------------------|------------------|---------------------------|
| N | | 81 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 72,4198 |
| | Desv. Desviación | 9,49719 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | 0,194 |
| | Positivo | 0,133 |
| | Negativo | -0,194 |
| Estadístico de prueba | | 0,194 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | 0,000 ^c |

En la Tabla 43 se aplicó la prueba de normalidad a la variable V1, como el N° de muestra o Grado de libertad (gl) es 81, siguiendo la regla $gl > 50$ se escoge el método estadístico de Kolmogorov-Smirnov.

En dicha tabla, como P valor = Sig = 0 (Sig<0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo que los valores de la V1, No siguen una Distribución normal.

Tabla 44

Prueba de normalidad V2- Servicio al Ciudadano

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|-----------------------|------------------------------|----|-------|------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov $gl > 50$ | | | Shapiro-Wilk $gl < 50$ | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Servicio al Ciudadano | 0,155 | 81 | 0,000 | 0,926 | 81 | 0,000 |

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra | | |
|---|------------------|-----------------------|
| | | Servicio al Ciudadano |
| N | | 81 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 43,1852 |
| | Desv. Desviación | 4,33622 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | 0,155 |
| | Positivo | 0,103 |
| | Negativo | -0,155 |
| Estadístico de prueba | | 0,155 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | 0,000 ^c |

En la Tabla 44 se aplicó la prueba de normalidad a la variable V2, como el N° de muestra o Grado de libertad (gl) es 81, siguiendo la regla $gl > 50$ se escoge el método estadístico de Kolmogorov-Smirnov.

En dicha tabla, como P valor = Sig = 0 (Sig<0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo que los valores de la V2, No siguen una Distribución normal.

Como las variables de estudio, V1 No sigue una Distribución normal y V2 No sigue una Distribución normal, el método estadístico a seguir será el del **coeficiente de correlación de Rho de Spearman**, de estadísticas no paramétricas.

Tabla 45

Correlación SPEARMAN entre: V1 y V2

V1: Modelo Gestión Documental

V2: Servicio al Ciudadano

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| | | | Modelo Gestión Documental |
| Rho de Spearman | V1 Modelo Gestión Documental | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coefficiente de correlación | 0,373** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | N | 81 |

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | | | Servicio al Ciudadano |
| Rho de Spearman | V1 Modelo Gestión Documental | Coefficiente de correlación | 0,373** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | N | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 81 |

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

En la Tabla 45, se analiza la correlación de la **Hipótesis General**: Existe relación entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, se comprobó que existe una relación positiva y un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.373 (correlación media), entre V1 Modelo de Gestión Documental y V2 Servicio al Ciudadano.

La tabla nos muestra también que la correlación bilateral tiene un valor de 0,01; lo que nos indica que tenemos un 99% de veracidad de los datos y un 1.0 % de error, siendo menor a lo máximo de error aceptable (< 5%), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 46

Correlación SPEARMAN entre: Recepción y Servicio al ciudadano

V1D1: Recepción
V2: Servicio al Ciudadano

| Correlaciones | | | | | |
|----------------------|------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|---------|
| | | | Recepción | Servicio al Ciudadano | |
| Rho de Spearman | V1D1 | Recepción | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,290** |
| | | | Sig. (bilateral) | . | 0,009 |
| | | | N | 81 | 81 |
| | V2 | Servicio al Ciudadano | Coefficiente de correlación | 0,290** | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | 0,009 | . |
| | | | N | 81 | 81 |

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

En la tabla 46 se analiza la correlación de la **hipótesis específica**: a) Existe relación entre la Recepción y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, se comprobó que existe una relación positiva y un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.290 (correlación media), entre V1D1 Recepción y V2 Servicio al Ciudadano.

La tabla nos muestra también que la correlación bilateral tiene un valor de 0,01; lo que nos indica que tenemos un 99% de veracidad de los datos y un 1.0 % de error, siendo menor a lo máximo de error aceptable (< 5%), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 47

Correlación SPEARMAN entre: Emisión y Servicio al Ciudadano

V1D2: Emisión

V2: Servicio al Ciudadano

| Correlaciones | | | | | |
|----------------------|------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|--------|
| | | | Emisión | Servicio al Ciudadano | |
| Rho de Spearman | V1D2 | Emisión | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,260* |
| | | | Sig. (bilateral) | . | 0,019 |
| | | | N | 81 | 81 |
| | V2 | Servicio al Ciudadano | Coefficiente de correlación | 0,260* | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | 0,019 | . |
| | | | N | 81 | 81 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 47 se analiza la correlación de la **hipótesis específica**: b) Existe relación entre la Emisión y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, se comprobó que existe una relación positiva y un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.260 (correlación media), entre V1D2 Emisión y V2 Servicio al Ciudadano.

La tabla nos muestra también que la correlación bilateral tiene un valor de 0,01; lo que nos indica que tenemos un 99% de veracidad de los datos y un 1.0 % de error, siendo menor a lo máximo de error aceptable (< 5%), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 48*Correlación SPEARMAN entre: Archivo y Servicio al Ciudadano***V1D3: Archivo****V2: Servicio al Ciudadano**

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------|-----------------------|
| | | | Archivo | Servicio al Ciudadano |
| Rho de Spearman | V1D3 Archivo | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,379** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 81 | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente de correlación | 0,379** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 81 | 81 |

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

En la tabla 48 se analiza la correlación de la hipótesis específica: c) Existe relación entre el archivo y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, se comprobó que existe una relación positiva y un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.379 (correlación media), entre V1D3 Archivo y V2 Servicio al Ciudadano.

La tabla nos muestra también que la correlación bilateral tiene un valor de 0,01; lo que nos indica que tenemos un 99% de veracidad de los datos y un 1.0 % de error, siendo menor a lo máximo de error aceptable (< 5%), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 49*Correlación SPEARMAN entre: Despacho y Servicio al Ciudadano***V1D4: Despacho****V2: Servicio al Ciudadano**

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|
| | | | Despacho | Servicio al Ciudadano |
| Rho de Spearman | V1d4 Despacho | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,491** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 81 | 81 |
| | V2 Servicio al Ciudadano | Coeficiente de correlación | 0,491** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 81 | 81 |

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

En la tabla 49 se analiza la correlación de la hipótesis específica: d) Existe relación entre el despacho y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022, se comprobó que existe una relación positiva y un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.491 (correlación media), entre V1D4 Despacho y V2 Servicio al Ciudadano.

La tabla nos muestra también que la correlación bilateral tiene un valor de 0,01; lo que nos indica que tenemos un 99% de veracidad de los datos y un 1.0 % de error, siendo menor a lo máximo de error aceptable (< 5%), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

ANEXO 13: Carta S/N de la Universidad César Vallejo dirigida a la Empresa Estatal de Lima



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

Callao, 21 de julio de 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; AYALA GUARDIA ZENALDO ENRIQUE identificado con código de matrícula N° 7002770081; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de su tesis para la obtención del grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal 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,

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

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



ANEXO 14: Carta N° 1144-2023-GG permiso de la Empresa Estatal de Lima



Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
Gerencia General



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

Carta N° 1144 -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 el Sr. Zenaldo Enrique Ayala Guardia, 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



ANEXO 15: Consentimiento informado



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **"Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022"**

Investigador es:

Ayala Guardia Zenaldo Enrique (orcid.org/0000-0003-2941-2888)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y el Servicio al Ciudadano en una empresa estatal en el departamento de Lima, año 2022.

Esta investigación es desarrollada por un estudiante de Postgrado del Programa Académico de 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 Potable y Alcantarillado de Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Determinar si existe una correlación positiva entre el Modelo de Gestión Documental y sus Dimensiones, respecto al Servicio al Ciudadano en una empresa estatal 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: "Modelo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en una empresa estatal 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 Investigador: Ayala Guardia Zenaldo Enrique, email: zayalag@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor: Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho 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 21 al 25 de junio 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.