



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión documentaria y la calidad de atención al
usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El
Agustino 2015**

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

AUTORA:

Br. Castillo Mendoza, Yvonne Yanina

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia del Pilar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

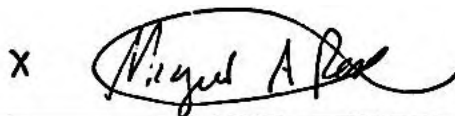
PERÚ - 2016

Palabras del jurado

Mgtr. Candia Menor Marco Antonio
Presidente



Dra. Napaico Arteaga Miriam Elizabeth
Secretario



Dra. Alza Salvatierra Silvia del Pilar
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo.

Yvonne.

Agradecimientos

A mi familia fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mis padres que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

Yvonne.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yvonne Yanina Castillo Mendoza con DNI 09800027, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "La gestión documentaria y la calidad de atención al usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El Agustino, 2015" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo del 2016.



Yvonne Yanina Castillo Mendoza

DNI 09800027

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis titulada: "La gestión documentaria y la calidad de atención al usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El Agustino, 2015". La investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la calidad de atención al usuario en el año 2015.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el capítulo octavo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Contenido

	Páginas
Carátula	I
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3. Justificación	22
1.4. Problema	24
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	34
2.4. Tipos de estudio	35
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Métodos de análisis de datos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	61

V.	CONCLUSIONES	65
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70

APENDICE

- Apéndice 1: Matriz de consistencia.
- Apéndice 2: Fichas técnicas
- Apéndice 3: Instrumentos.
- Apéndice 4: Matriz de Validación
- Apéndice 5: Operacionalización de las variables.
- Apéndice 6: Matriz de Datos.
- Apéndice 7: Confiabilidad de los instrumentos.
- Apéndice 8: Artículo científico.

Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión documentaria	33
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	34
Tabla 3	Población del área de mesa de partes de Sedapal - La Atarjea	36
Tabla 4	Muestra de del área de mesa de partes de Sedapal - La Atarjea	38
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos	40
Tabla 6	Distribución de los niveles de la gestión documentaria	42
Tabla 7	Distribución de los niveles de la dimensión clasificación documental	43
Tabla 8	Distribución de los niveles de la dimensión descripción documental	44
Tabla 9	Distribución de los niveles de la dimensión valoración documental	45
Tabla 10	Distribución de los niveles de la dimensión gestión electrónica de documentos	46
Tabla 11	Distribución de los niveles de la dimensión control de acceso	47
Tabla 12	Distribución de los niveles de la dimensión control físico	48
Tabla 13	Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio	49
Tabla 14	Distribución de los niveles de la dimensión confiabilidad	50
Tabla 15	Distribución de los niveles de la dimensión responsabilidad	51
Tabla 16	Distribución de los niveles de la dimensión seguridad	52
Tabla 17	Distribución de los niveles de la dimensión empatía	53
Tabla 18	Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	54
Tabla 19	Correlación y significación entre gestión documentaria y calidad de servicio	55
Tabla 20	Correlación y significación entre la variable gestión documentaria y la confiabilidad	56
Tabla 21	Correlación y significación entre la variable gestión documentaria y la responsabilidad	57
Tabla 22	Correlación y significación entre la variable gestión documentaria y la seguridad	58
Tabla 23	Correlación y significación entre la variable gestión documentaria y la empatía	59
Tabla 24	Correlación y significación entre la variable gestión documentaria y la elementos tangibles.	60

Lista de figuras

	Páginas
Figura 1 Diagrama del diseño correlacional	35
Figura 2 Distribución de los niveles de la gestión documentaria	42
Figura 3 Distribución de los niveles de la dimensión clasificación documental	43
Figura 4 Distribución de los niveles de la dimensión descripción documental	44
Figura 5 Distribución de los niveles de la dimensión valoración documental	45
Figura 6 Distribución de los niveles de la dimensión gestión electrónica de documentos	46
Figura 7 Distribución de los niveles de la dimensión control de acceso	47
Figura 8 acceso	48
Figura 9 Distribución de los niveles de la dimensión control físico	49
Figura 10 Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio	50
Figura 11 Distribución de los niveles de la dimensión confiabilidad	51
Figura 12 Distribución de los niveles de la dimensión responsabilidad	52
Figura 13 Distribución de los niveles de la dimensión seguridad	53
Figura 14 Distribución de los niveles de la dimensión empatía	
Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	54

Resumen

La investigación que tiene como título “La gestión documentaria y la calidad de atención al usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El Agustino 2015”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la gestión documentaria la calidad de atención al usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El Agustino 2015? Dicha investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad de atención al usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El Agustino 2015.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una muestra de 286 usuarios externos. Se aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión documentaria y la calidad de atención, teniendo un coeficiente de correlación de .970, interpretándose como una correlación positiva muy alta, con un $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Palabras claves: Gestión documentaria, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y calidad de atención.

Abstract

The research is entitled "The document management and quality of customer attention in table parts of Sedapal, Atarjea - El Agustino 2015", he left the general problem What is the relationship between the document management quality customer attention in Sedapal table parts, Atarjea - El Agustino 2015? Such research was general objective to determine the relationship between document management and quality of customer attention in parts of Sedapal table, Atarjea - El Agustino 2015.

The research was basic kind, with a non-experimental design, cutting cross with a sample of 286 external users. Was applied as instrument a questionnaire type Likert scale for both variables, content validity by expert judgment was made and determined its reliability by Alpha statistic Cronbach for the two variables, the same way the analysis was used nonparametric test and analysis with Spearman rho test was performed.

In the results it is concluded that there is a positive and significant relationship between document management and quality of sattention, with a correlation coefficient of .970, interpreted as a very high positive correlation $p = 0.00$ with ($p < 0.01$).

Keywords: document management, reliability, responsibility, safety, empathy, tangibles and attention quality.