



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión
de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024

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

AUTORA:

Valera Espino, Stéfany (orcid.org/0009-0002-0370-1382)

ASESORES:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

Dr. Saavedra Sandoval, Renan (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024", cuyo autor es VALERA ESPINO STÉFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 26- 07-2024 19:59:16
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-07-2024 19:01:35

Código documento Trilce: TRI - 0803554





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALERA ESPINO STÉFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024", 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
STÉFANY VALERA ESPINO DNI: 47633022 ORCID: 0009-0002-0370-1382	Firmado electrónicamente por: VESPINOS15 el 08-07- 2024 23:11:14

Código documento Trilce: TRI - 0803584

DEDICATORIA

A mis padres, Zeus, amigos y docentes
que me brindaron su apoyo.

Stéfany

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios, mi familia y la universidad por acogerme en sus espacios.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	17
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión documentaria y sus dimensiones.....	21
Tabla 2. Nivel de atención al usuario y sus dimensiones.	22
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	24
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario.	25
Tabla 5. Relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario.	26

Resumen

La investigación se relaciona con el ODS 16 que pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para toda la población y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles; y su meta 16.6 consistente en crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuenta. Tuvo como objetivo de determinar la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024. La investigación fue tipo básica, de alcance descriptivo-correlacional, no experimental, y corte transversal, cuya muestra fue de 321 usuarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable gestión documentaria es medio; igual manera el nivel de la variable atención al usuario es medio. Concluyendo que, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión documentaria y la atención al usuario con un Rho de Spearman de 0.579, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Palabras clave: Gestión, documentaria, atención, usuario.

Abstract

The research is related to SDG 16, which aims to promote peaceful and inclusive societies, facilitate access to justice for the entire population and create effective, responsible and inclusive institutions at all levels, and its goal 16.6, which consists of creating institutions at all levels. effective and transparent that are accountable, the objective was to determine the relationship between document management and user service in the Bajo Mayo Health Services Management Office, Tarapoto - 2024. The research was basic, descriptive-correlational in scope., does not experiment, and cross section, whose sample was 321 users. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the document management variable is medium; Likewise, the level of the user service variable is medium. Concluding that, there is a moderate and significant positive relationship between document management and user service with a Spearman's Rho of 0.579, and a p-value equal to 0.000 (p-value \leq 0.01).

Keywords: Management, documentation, attention, user.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se relaciona con el ODS 16 que trata de promover comunidades equitativas y justas con todos los ciudadanos en todos los niveles de gobierno y que permita al ciudadano satisfacer sus necesidades y su meta 16.6 consistente en crear instituciones de gobiernos transparentes que ayuden al ciudadano a satisfacer sus múltiples necesidades y se contribuya al crecimiento económicos de las ciudades.

Según Balboa y Medina (2022), establecen que dentro del campo mundial existe una brecha limitante que trunca la transición de la gestión documentaria física hacia la digital. Esto se debe de manera particular a la escasez de la infraestructura tecnológica, el poco acceso a la banda ancha, el manejo inapropiado de los recursos tecnológicos y el bajo presupuesto que aprueba el gobierno para la adquisición y mantención de los aparatos electrónicos. Con una postura similar Salas (2022), menciona que las instituciones se encuentran en constante interacción con los usuarios a través de diferentes plataformas lo cual se convierte en un desafío latente que necesita de la incorporación de nuevas tecnologías existentes en el mercado a fin de generar una prestación de calidad. Sin embargo, pese a las buenas intenciones, la falta de capacidades y recursos ha generado que este proceso de comunicación se torne engorroso y no alcance los estándares diseñados.

Asimismo, la problemática acontece dentro del campo latinoamericano, porque la gestión documentaria se ha visto enfrentada a diversas contingencias relacionadas con la falta de implementación de herramientas digitales; así como los altos índices asociados a la compra de equipos y el bajo nivel de seguridad respecto a la información confidencial de los usuarios. Dichos retos deben ser abordados de manera estratégica para desarrollar medidas correctivas que mejoren el accionar interno y con ello se mitiguen los factores que perjudican la atención de los usuarios. Por su parte, Fernández et al. (2022) aseguran que en los nosocomios de Chile la gestión del trámite documentario no se encuentra orientado de forma específica al usuario lo cual

desencadena que estos no reciban la atención que necesitan, no se cubra adecuadamente las demandas sociales y se trunquen la mejora continua de la institución. Estos hechos han repercutido en los usuarios y familiares por lo que no reciben la asistencia médica necesaria generando insatisfacción (Chamoly Urtecho y Palomino Alvarado, 2021).

De igual manera, dentro del marco peruano los autores Pérez et al. (2021), mencionan que el aumento significativo de los riesgos cibernéticos ha provocado que los entes gubernamentales, en específico, aquellos orientados a las prestaciones sociales tomen medidas drásticas. A su vez, ha generado que se diseñen medidas legales y regulatorias que propicien el manejo y tratamiento de la información de parte de los colaboradores. Sin embargo, es preciso destacar que mantener actualizada la gestión documentaria acarrea diversos costos lo cual necesita de un presupuesto adicional. Este hecho ha desencadenado que algunas instituciones de salud opten por seguir llevando a cabo la gestión documentaria de manera física; generando retraso, ineficiencia y bajo nivel de competitividad.

En lo concerniente, a la región San Martín los colaboradores en las instituciones encargadas de realizar la gestión documentaria no cuentan con los conocimientos necesarios para la realización de los procesos y plataformas. También existe la digitalización documentaria para que sea integrada en las plataformas que facilitarán su acceso, permitiendo la reducción de tiempo que ocupa la entrega de un servicio. Otro factor que acrecienta esta problemática es la burocracia para la realización de los trámites. La infraestructura tecnológica no está debidamente actualizada y con el mantenimiento respectivo para garantizar su funcionamiento, entre otros elementos que generan insatisfacción dentro de las organizaciones que lo proveen.

De igual forma, en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo (OGESS-BM) – Tarapoto, observamos que las prestaciones a los usuarios son de forma lenta, el trámite es burocrático, existen equivocaciones en el manejo

de los documentos; ya que estos se redactan mal y en ocasiones son derivados a oficinas que no corresponden. También se observó que existe demora en la respuesta a las solicitudes hasta el extremo de devolver los documentos; asimismo, en ocasiones el expediente es archivado sin conocimiento del usuario. Por otro lado, la infraestructura que compone a la entidad no se encuentra en óptimas condiciones; asimismo, no posee personal técnico administrativo especializado para emitir soluciones ante las dificultades.

Tomando en cuenta la problemática, fue definido el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024? Entre los **problemas específicos**: i) ¿Cuál es el nivel de gestión documentaria? ii) ¿Cuál es el nivel de atención al usuario? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario?

De igual manera el estudio se justificó por **conveniencia**, porque permitió conocer las deficiencias que posee la institución pública respecto a la gestión documentaria y la atención del usuario, al mismo tiempo, a través del estadígrafo se pretendió medir el nivel de incidencia que fluctúa entre ambas categorías. **Relevancia social**, se estableció que la investigación contribuyó a mejorar la atención y el acceso a la población más vulnerable y necesitada. **Valor teórico**, el presente estudio contempló diversas fuentes de investigación, utilizados en el análisis de la problemática y marco teórico además espero resultados y conclusiones. Respecto a las **implicancias prácticas**, el estudio brindó recomendaciones y se formuló estrategias que propiciaron el desarrollo de una atención rápida, oportuna y de calidad y al mismo tiempo contó con una gestión documentaria. **Utilidad metodológica**, permitió presentar la técnica e instrumento de investigación validados y confiables y fueron utilizados por otros investigadores que ampliaron la temática de estudio u otras investigaciones en similares condiciones.

Asimismo, fue planteado como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. Los **objetivos específicos**: i) Identificar el nivel de gestión documentaria. ii) Medir el nivel de atención al usuario. iii) Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario.

Por lo antes señalado la investigación se respalda en investigaciones internacionales como Muñoz et al. (2022), Rojas et al. (2020) y Bustamante et al. (2020) llegaron a concluir que, se esclareció un vínculo considerable entre las variables, lo cual condujo hacia la determinación de la importancia de abordar el incremento de la calidad respecto a la atención brindada a los usuarios. Para ello, se debe partir desde la capacitación a quienes están a cargo de brindar este servicio, de modo que éstos cuenten con las capacidades técnicas y la empatía suficiente para atender las necesidades del público; así como también el conocimiento acerca de los servicios brindados justamente con sus características para brindar la orientación correspondiente que conlleve hacia una toma de decisiones competente para saciar sus necesidades.

También, Cedeño et al. (2021), Aranda y García (2023) y Salas (2022), concluyeron que, la incorporación del sistema adecuado dentro de la institución permite generar una influencia competitiva sobre la gestión de los documentos, debido a que facilitará no solamente el registro correspondiente; sino que además conllevará hacia la reducción de las barreras vinculadas con la gestión respectiva cuando se trata de tomar decisiones en base a información documentaria. Es por ello que, también facilita la labor de los directivos para brindar soluciones en el corto tiempo. También destacaron la necesidad de realizar los procedimientos adecuados para la actualización de los sistemas de modo que estos se encuentren debidamente optimizados pues para garantizar su funcionamiento en tiempo real y brinda la información cuando es solicitada.

Además, Montalvo et al. (2020), Arévalo (2022) y Velásquez et al. (2020), llegaron a concluir que, carecen de una administración correcta de los procedimientos internos para que los colaboradores sean conocedores de sus responsabilidades y al mismo tiempo adopten los conocimientos técnicos necesarios para una atención contundente hacia el usuario. Todo ello permitió afirmar la existencia de correlación directa que conduce hacia el direccionamiento de las acciones fundamentales al interior de la organización, para acrecentar su competitividad en cuanto al direccionamiento estratégico centrado que permita transmitir seguridad, empatía y satisfacción en todo momento y sin limitaciones.

Por último, Zambrano et al. (2021), Risky et al. (2021) y Sarang et al. (2022), llegaron a concluir que, se observó que el mundo había comenzado a digitalizarse, incluso antes de que estallara la pandemia global, lo que llevó a que varios procesos como la verificación y solicitud de documentos, se pusieran en línea. Esto también conduce a un aumento en la cantidad de datos y tráfico en Internet, provocando un aumento del fraude cibernético, como la falsificación de documentos (digitales). Todo esto ha generado la visualización de lo importante que resulta la integración de una plataforma segura donde los documentos se ven resguardados a través de prácticas esenciales para garantizar su disponibilidad; así como también su vigilancia para que no sean utilizados de manera inescrupulosa por personas o empresas malintencionadas.

Respecto a las teorías que sostiene la gestión documentaria se tiene a la Teoría de administración de documentos. Está fundamentada la importancia de abordar la gestión documentaria a través de las herramientas digitales y debido a que permite la reducción de los espacios físicos que son empleados comúnmente para almacenar los documentos, las cuales generalmente representan un alto costo de operación y mantenimiento (Crespo, 2019). Teoría archivística, permite comprender la importancia de la activación de los documentos de forma ordenada para que estos no solamente ayuden a reducir los espacios; sino también para garantizar la reducción del tiempo de búsqueda cuando estos son requeridos (Betancur y Jaramillo, 2020). Teoría

de las tres edades, está referido hacia las edades de los documentos, los cuales principalmente pasan por una etapa primaria donde se realiza el registro correspondiente, luego pasa por una segunda etapa donde van perdiendo su valor administrativo; y finalmente, llegan a la etapa de su eliminación (Yturbe y Riofrio, 2022).

Respecto a la variable gestión documentaria, Sánchez (2014), se trata de la aplicación de procedimientos estratégicos y estandarizados para gestionar los documentos de suma importancia que son generados por parte de las instituciones, así como también involucra su recepción y conservación. En ese acontecer, Ledesma (2022) manifestaron que se trata de una actividad muy importante que facilita la organización correcta de los documentos para ser utilizados posteriormente. Según Hüller-Santana et al. (2022) destacaron que este proceso debe ser desarrollado responsablemente por las organizaciones debido a que los errores pueden generar pérdida de información documentaria fundamental. Igualmente, Machin et al. (2021) resaltaron que la gestión de los documentos representa la posibilidad para optimizar las decisiones organizacionales; a través del acceso a la información almacenada de forma remota y rápida.

En tanto, Schwaitzer et al. (2021) en la actualidad existen varias formas de gestionar los documentos debido a la evolución de este proceso. Para Stern y Theophilus (2021), gran parte de la actualización en la gestión estatal está relacionada con documentos, por medio de las plataformas digitales para reducir los costos de operación al mismo tiempo los riesgos de pérdida en los archivos. Tomando en cuenta estos factores, es preciso destacar que las herramientas facilitan este proceso para que las instituciones puedan operar con mayor eficiencia (Rolland y Hanseth (2021). De allí que Chae et al. (2022), destacaron que el área correspondiente debe estar integrada por personas capacitadas con los conocimientos actualizados acerca del manejo de las plataformas para garantizar la correcta administración documental.

En lo concerniente a la importancia, Garti et al. (2022), destacan que principalmente ayuda a garantizar que los documentos se encuentren debidamente custodiados por medio de herramientas tecnológicas para evitar

el extravío. Adicionalmente, Shireen y Sabiyath (2022) manifestaron que reduce el tiempo para la búsqueda de los archivos documentarios cuando se requieren. De acuerdo con Cortés (2020) como parte de los objetivos relacionados con la gestión documentaria, se encuentra la adecuada clasificación considerando sus características y nivel de importancia, así como también permite la ubicación en espacios estratégicos para mejorar su accesibilidad, la conservación y valoración. Asimismo, Bueno-Cinacchi y Rodríguez (2021), manifestaron que este proceso ayuda a incrementar la eficiencia organizacional para abortar decisiones en base a información histórica integrada en los documentos.

Así también, Diago (2021) manifestó que por medio de la adecuada gestión de los documentos se puede realizar el reordenamiento eficaz para reducir la cantidad de espacio que se requiere para su almacenamiento; así como también eleva la posibilidad de mantener la integridad a pesar de la presencia de eventos naturales fortuitos. Por otro lado, Dos Santos (2021) destacó que facilita la determinación de la validez documentaria para realizar su eliminación para no generar la utilización de espacios innecesariamente. Bajo este devenir de ideas, Gomes et al. (2022) disponen que la gestión documentaria se favorece por la integración de herramientas tecnológicas para generar su digitalización. En ese sentido, Bonal y Ortego (2020) destacaron a los sistemas para que los documentos físicos sean transformados a archivos digitales para el manejo adecuado eliminando el soporte físico.

Por otro lado, los problemas a los cuales se encuentra la gestión es la innumerable cantidad de documentos que se encuentran físicamente dentro de las oficinas y las áreas de archivo, las cuales a pesar de la existencia de las normativas orientadas hacia la simplificación y la digitalización no han podido ser trasladadas hacia los sistemas automatizados para la gestión dentro del campo virtual lo cual responde también a la falta de compromiso por parte de las autoridades para la designación de recursos que conlleven tanto a la incorporación de los sistemas y el mantenimiento de los mismos así como también a la integración de capacitaciones para que los colaboradores

puedan desempeñar estas funciones con normalidad, todavía es que todos no tienen la misma predisposición y destrezas para manejar estas herramientas que involucran a las computadoras y otros sistemas que muchas veces se tornan complejos por lo que requieren de una capacitación constante y detallada para lograr un desempeño óptimo (Rolland y Hanseth (2021).

Es por ello que, la gestión estratégica institucional debe abarcar la gestión documentaria de forma idónea contemplando la importancia de integrar estos archivos dentro del campo digital debido a que debilita la disminución de la cantidad de documentos físicos que ocupan una gran cantidad de espacio en las oficinas sino que también debido a que facilita la interconexión con los diversos sistemas para utilizar estos datos de forma rápida para tomar decisiones y al mismo tiempo prestar servicios competitivos hacia el usuario, sobre todo cuando se trata de gestiones documentales que involucra la obtención de copias certificadas y otros recursos documentarios que bien pueden ser trasladados hacia las plataformas digitales para ser utilizados desde cualquier espacio siempre cuando exista una conexión activa a internet; dentro de ello también se debe contemplar la designación de un presupuesto relevante para abordar el mantenimiento de los sistemas por parte de profesionales capacitados para garantizar la disponibilidad (Bonal y Ortego, 2020).

Dentro de este contexto, es necesario considerar también la importancia de mejorar la inversión estatal en cuanto a la gestión documentaria vinculada con el mejoramiento de los sistemas para garantizar la seguridad de los datos que se encuentran almacenados en la nube, sobre todo de aquellos que son considerados como altamente sensibles e involucran información relevante de los usuarios y otros titulares relacionados con la documentación encontrada en las oficinas, todo ello debido a que muchas veces la vulnerabilidad de los sistemas informáticos son aprovechados por personas inescrupulosas para hacer uso fraudulento de estos datos para fines comerciales y otros procedimientos negativos que pueden generar afecciones al usuario, es decir, existe todo un proceso de gestión en cuanto a la incorporación de la documentación en los espacios digitales como un método de ayuda para la

gestión de estos archivos de forma ágil y optimizada donde se beneficie al usuario (Bueno-Cinacchi y Rodríguez (2021).

Asimismo, es necesario tomar en cuenta el ciclo vital de la vida de los documentos para abordar cada una de las etapas con responsabilidad y eficiencia en las instituciones, de modo que desde el momento de la generación hasta su disposición final se cumplan las determinaciones normativas establecidas dentro del campo estatal, de modo que no se generen infracciones que pueden acarrear limitaciones civiles para el colaborador, así como también pueda generar la pérdida de información relevante que resulta fundamental para tomar decisiones, es por ello que la capacitación constante a los colaboradores respecto a la actualización de sus conocimientos y la presentación de las nuevas normativas aplicadas a la gestión documentaria permitirá cumplir a cabalidad con estas responsabilidades, conllevando también a la integración de mejoras significativas que serán reflejadas en la disponibilidad de estos documentos cuando sean solicitados por parte de las autoridades y los sistemas pertinentes para afrontar las decisiones (Chae et al., 2022).

Dentro de este contexto, la etapa de planificación dentro del proceso de gestión documentaria permite que las instituciones determine, específicamente la manera en cómo se desarrollará el almacenamiento de los archivos generados a través de documentos múltiples, de modo que no solamente se haga posible la incorporación de los espacios correspondientes sino que también se facilite la designación de personal para cumplir con la demanda, sobre todo en aquellas áreas e instituciones donde se genera gran cantidad de datos y documentos los cuales deben ser gestionados a cabalidad para lograr su disponibilidad en diferentes procesos y actividades que involucra esta información, es por ello también la importancia de la designación de planificadores que tenga experiencia acerca del manejo documentario para garantizar la preservación de estos juntamente con la integración de las garantías para que no se vayan perdiendo a medida que se van realizando las etapas correspondientes (Cortés, 2020).

Es preciso tomar en cuenta que gran parte de las decisiones institucionales dentro del ámbito estatal están sostenidas en información documentaria que se encuentra almacenada en las áreas de archivo que resguardan celosamente los documentos, para lo cual no solamente se debe desarrollar la designación de los espacios físicos sino que también se debe abordar la planificación de los mismos para designar áreas para la clasificación documentaria de modo que se haga mucho más fácil la identificación de cada uno de ellos cuando sean solicitados por parte de las áreas y específicamente por los usuarios, lo cual facilitará la reducción considerable del tiempo que tienen que esperar las personas y las áreas para disponer de estos datos después del momento de la solicitud; dentro de este aspecto se debe considerar también la inversión estatal representativa para generar el fortalecimiento del proceso de almacenamiento de estos archivos no sólo para garantizar la seguridad sino también para la clasificación en la biblioteca (Diago, 2021).

Asimismo, la forma de organización documentaria permite obtener grandes beneficios para la organización, sobre todo para el área encargada de realizar la administración de los documentos debido a que hará posible su identificación en el menor tiempo, para lo cual se deben utilizar diferentes técnicas como codificación de los documentos juntamente con la clasificación del grupo y en concordancia con la utilización transversal y el tipo de datos que contienen, de modo que se realice el ordenamiento competitivo para su identificación fácil; dentro de ello también se debe tener en cuenta la existencia de diferentes procedimientos y otros aspectos relevantes que pueden ser aplicados dentro de la gestión documentaria como parte de las estrategias para mejorar la eficiencia de estas áreas la misma que se verá reflejada posteriormente en la satisfacción del usuario y la versatilidad en el desempeño de las áreas que involucran estos datos para su funcionamiento y toma de decisiones (Dos Santos, 2021).

Consecuentemente, es preciso destacar que probablemente el ámbito estatal desarrolla una de las gestiones documentarias con más falencias debido a la precariedad de las áreas destinadas para la preservación de estos

documentos así como la ausencia de sistemas que hagan posible la clasificación de los archivos, lo cual también responde a la ausencia de inversiones para la integración tecnológica que posteriormente se convierte en una herramienta eficaz que conlleva al mejoramiento del desempeño de los colaboradores designados dentro de estas áreas así como también hace posible la transformación de estos documentos físicos a archivos digitales que pueden ser utilizados desde cualquier parte, no solamente por parte de los usuarios sino también por las instituciones debido a que actualmente existen sistemas interconectados que hacen posible y el manejo de información múltiple almacenada en la nube sin la necesidad de realizar una gestión por separado (Garti et al., 2022).

Es por ello que, se han desarrollado muchas investigaciones dentro de este campo con la finalidad de mejorar la eficiencia en el ámbito estatal en cuanto al manejo documentario, dentro del cual se han obtenido datos que involucran la falta de compromiso de los directivos para designar recursos que ayuden al fortalecimiento de los procedimientos de gestión así como también involucra la falta de capacitación en los colaboradores para mejorar su eficiencia en la clasificación documentaria y la colocación dentro de los espacios especificados para lograr su identificación en el menor tiempo posible, el cual resulta crucial cuando se requieren tomar decisiones aceleradas e involucran datos sensibles que deben ser guardados celosamente para garantizar la seguridad de los usuarios (Gomes et al., 2022).

Sánchez (2014), propone las siguientes dimensiones para medir la variable gestión documentaria: la dimensión administración documental, Sánchez (2014), es considerado como el punto fundamental de los sistemas automatizados desarrollados para gestionar los documentos. De modo que se realice la clasificación adecuada de acuerdo con el tipo de documento, su valor, entre otras características que ayudarán no solamente a su clasificación; sino también a su búsqueda cuando son requeridos para abordar decisiones. Asimismo, Machin et al. (2021), su finalidad principal es la organización adecuada de los documentos para que estos sean colocados en los espacios pertinentes para disminuir los tiempos empleados para su

búsqueda. Además, Stemn y Theophilus (2021), sostuvieron que se trata de la organización y el monitoreo de los documentos pertenecientes a la entidad y que corresponden a su responsabilidad de resguardo, así como de prestar las condiciones para presentarse cuando sea requerida.

También, la dimensión archivamiento documental, según Sánchez (2014), son todos aquellos archivos generados por parte de las instituciones como parte de sus actividades diarias cuya característica principal es su importancia para ser registrada debido a su utilización contractual. Además, de acuerdo con Ledesma (2022), el archivamiento sirve como herramienta de trabajo dentro de los medios de comunicación. Asimismo, según Hüller-Santana et al. (2022), corresponde a toda la información que abarca los datos sensibles de los pacientes, su historial de atención, entre otros que deben ser gestionados con responsabilidad para no ser utilizada de manera mal intencionada.

Asimismo, la dimensión conservación documental, según Sánchez (2014), se trata de aquellas prácticas funcionales que permiten la conservación de los documentos en cuanto a su estado y valor para que sean utilizados adecuadamente cuando sean requeridos por parte de la organización. De acuerdo con Chae et al. (2022), el tecnológico ayuda a garantizar que los documentos logren una conservación idónea en los espacios digitales sin que estos sean mal utilizados por parte de personas u otras organizaciones para fines distintos. Seguidamente, según Garti et al. (2022), permite la aplicación de estrategias digitales y físicas para garantizar que la información contenida en los archivos documentarios no sufra deterioro o validez, para lo cual se requiere de prácticas de mantenimiento a los espacios donde estos son almacenados.

En tanto, las teorías de la atención al usuario se tienen: Teoría de la calidad del servicio, establece que la incorporación de las características intangibles dentro de los servicios permitirá que los usuarios se sientan satisfechos debido a que encontrarán la posibilidad de desarrollar la satisfacción de acuerdo con sus requerimientos (Hernández, et al., 2022). Teoría de las colas,

está orientada principalmente a la aplicación de estrategias para acceder a los servicios prestados por las instituciones con lo cual además se genera la versatilidad para la implementación de plataformas que garanticen una atención rápida (Linares, et al., 2020). Teorías de las brechas, permite realizar un análisis acerca de los limitantes que impiden la extensión de un servicio competitivo y una atención concordante con las necesidades del usuario (Arcaya, et al., 2015).

Por otro lado, en lo que respecta a la variable atención al usuario, Bolaños (2015) involucra a la integración de personal capacitado para atender al usuario en las diversas plataformas empleadas por parte de las instituciones, para brindar los servicios a los usuarios bajo un enfoque de competitividad y calidad. Por su parte, Yuen et al. (2023) determinaron que por medio de la atención competitiva se puede solucionar las necesidades resaltantes en el usuario. También, Gómez et al. (2022) manifestaron que las instituciones deben estar en constante cambio para garantizar una atención eficiente. La incorporación de calidad dentro del proceso de atención involucra la capacitación del personal designado (El-Shal et al. 2021). En ese correlativo, Ben et al. (2021) manifestaron que la preocupación institucional debe estar centrada en brindar una atención accesible para todos los usuarios a través de las plataformas adecuadas. Además, Martland et al. (2023) manifestaron que la evaluación de la calidad acerca de la atención prestada debe partir desde la percepción del usuario.

Según Hsu y Lin (2023) por medio de la entrega de una atención competitiva se realiza el acondicionamiento de las características físicas para la vida, considerando el acceso a los servicios competitivos. Al respecto, Dimas et al. (2023) sostienen que, actualmente la atención competitiva de las instituciones viene siendo muy cuestionada por los usuarios, debido a que la gestión directiva no involucra el mejoramiento de las capacidades del personal de atención para desempeñarse con empatía. A su vez Hsu y Lin (2023) manifestaron que también se debe integrar los lineamientos de igualdad para realizar la entrega de una atención competitiva sin distinciones de posición social o económica. Igualmente, Martín et al. (2020) destacaron que en las

instituciones se debe priorizar la atención de aquellos casos o necesidades emergentes para brindar una solución. Los autores Arsenault et al. (2020) destacaron que uno de los principios de la calidad de la atención es la centralización en las necesidades del usuario.

De acuerdo con el autor Bolaños (2015) sintetiza las siguientes dimensiones: Accesibilidad y canales de atención, se relaciona directamente con los canales adecuados para presentar sus necesidades ante las entidades y estas puedan realizar la atención respectiva, para lo cual un detalle fundamental es la incorporación de las plataformas y los medios pertinentes para que las personas con diversas capacidades puedan acceder. Además, según Yuen et al. (2023), la accesibilidad permite allanar aquellos factores de discriminación o limitación para que las personas con habilidades diferentes puedan hacer uso de los servicios. Seguidamente, según Gómez et al. (2022), la accesibilidad es un factor fundamental dentro de la atención porque concretamente establece la posibilidad de que las personas de toda índole con el derecho a los servicios estatales puedan hacer uso de ellos sin limitaciones.

También se encuentra la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención. Según Bolaños (2015), involucra a todos aquellos elementos visibles e invisibles que son utilizados por las instituciones para realizar la atención de los usuarios a través de las diversas plataformas pensadas específicamente en generar mayor nivel de satisfacción por medio de la accesibilidad. Asimismo, según Martland et al. (2023), manifestaron que se trata de elementos fundamentales que ayuden a garantizar no solamente la calidad del servicio; sino que también permite generar confianza y seguridad por parte del usuario mediante la visualización de los elementos tangibles. Además, según Hsu y Lin (2023), destacaron que el mantenimiento de la infraestructura permitirá acrecentar las posibilidades de generar satisfacción a través de una atención concordante con las normativas y los estándares de calidad planteados por el gobierno.

Seguidamente, la dimensión proceso de atención, según Bolaños (2015), involucra todo el proceso desarrollado por las organizaciones para poder

realizar la atención de los usuarios; cumpliendo los parámetros de calidad y allanando cualquier factor limitante que pueda impedir el acceso respectivo, dentro de los cuales se encuentra la integración de personal capacitado para atender los requerimientos. Asimismo, de acuerdo con Dimas et al. (2023), ayuda a lograr un proceso de atención extraordinario, también involucra la capacitación de los encargados de poner en práctica estos procedimientos; por lo que debe ser una prioridad de los directivos, enfocando siempre los esfuerzos en la generación de bienestar común. Además, Martín et al. (2020), la integración del monitoreo dentro del proceso de atención permite identificar ciertas falencias para aplicar medidas de solución al respecto en tiempo real.

Consecuentemente, la dimensión transparencia y acceso a la información pública, según Bolaños (2015), está relacionado con el cumplimiento de los diversos lineamientos orientados hacia el acceso a la información que es de carácter público sin que las instituciones pongan limitaciones o barreras. Por su parte, Arsenault et al. (2020), afirman que, los usuarios poseen las facultades para requerir información pública en contra la utilización de los recursos, así como a los servicios que le corresponden y, la entidad tiene la obligación de prestar las condiciones adecuadas para el acceso respectivo. Además, según Martín et al. (2020), la transparencia con la cual se desarrollan las actividades organizacionales es fundamental para la generación de los factores de confianza para que los usuarios confíen en sus autoridades.

Por último, la dimensión reclamos y sugerencias, según Bolaños (2015), implica la atención de los reclamos y demás recomendaciones brindadas por parte de los usuarios respecto a la atención brindada, los cuales pueden ser empleadas para acondicionar los servicios en concordancia a sus perspectivas y necesidades. Además, según Ben et al. (2021), la consideración de los reclamos y las sugerencias de los usuarios resulta fundamental para poder construir estrategias orientadas hacia la solución de las necesidades desde una perspectiva práctica y congruente con los requerimientos. Por su parte, Martland et al. (2023), sostuvieron que la atención de los reclamos no solamente es una estrategia para generar la satisfacción en el público, sino que también obedece a una normativa estatal.

Por último, se tuvo la **hipótesis general: H_i**: Existe relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024. Las **hipótesis específicas: H₁**: El nivel de gestión documentaria, es alto. **H₂**: El nivel de atención al usuario, es alto. **H₃**: Existe relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario.

II. METODOLOGÍA

Fue considerado de tipo básica debido a que estuvo estructurada en la recopilación de información existente en torno al tema; de modo que en base a ellos fueron determinados aquellas acciones estratégicas que fueron utilizadas para solucionar la problemática identificada (Concytec, 2020). Se empleó un diseño no experimental, donde las variables fueron investigadas en su propio contexto para recopilar los datos sobre la forma en cómo estas se desarrollaron (Ruiz y Valenzuela, 2022). Fue tomado en cuenta un alcance descriptivo-correlacional, dado que fue abordado para la descripción del tema y luego se realizó el cálculo respectivo de las correlaciones empleando los procedimientos estadísticos aplicables (Arias et al., 2022). Fue de corte transversal, tomando en cuenta que los resultados representan a la información recopilada en el único momento donde fueron aplicados los instrumentos (Romero, et al., 2022).

Por ende, la definición conceptual de la Gestión documentaria, según Sánchez (2014), se trató de la aplicación de procedimientos estratégicos y estandarizados para gestionar los documentos de suma importancia que fueron generados por parte de las instituciones; así como también involucró su recepción y conservación. Por otro lado, sobre la definición operacional, se determinó como la aplicación de las estrategias para gestionar eficientemente los documentos institucionales y fue medido a través de sus dimensiones en una escala Likert. De acuerdo con la escala de medición fue la ordinal, ya que a las variables de estudio se midieron mediante niveles o jerarquías.

Por consiguiente, a la definición conceptual de la Atención al usuario según Bolaños (2015), involucró todo el proceso desarrollado por las organizaciones y pudo realizar la atención de los usuarios cumpliendo los parámetros de calidad y allanando cualquier factor limitante que pudo impedir el acceso respectivo, dentro de los cuales se encontró la integración de personal capacitado para atender los requerimientos. De acuerdo a la definición operacional, se trató del procedimiento que permitió atender los

requerimientos del usuario por parte de las instituciones y medido a través de sus dimensiones en una escala Likert.

De esa manera la población según Arias y Covinos (2021) comprendió a los elementos involucrados dentro de una investigación que fueron consideradas por parte del investigador por poseer las características comunes. La población fue 321 usuarios de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. De acuerdo a los criterios de inclusión fue los usuarios entre de 18 a 65 años y los usuarios registrados en la data de la entidad. Por ende, se incluyeron usuarios entre 18 y 65 años, también a los que no se encontraron registrados, personal salud y Personal de limpieza. La muestra conforme a Ruiz y Valenzuela (2022) se trató de la extracción de una parte representativa de la cantidad poblacional. De acuerdo con la muestra fue de 139 usuarios. Por ende, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, debido a que fue necesario realizar la integración de la probabilidad para la elección de los elementos que componen la muestra (Romero, et al., 2022). La unidad de análisis fue un usuario de la entidad.

De acuerdo con la técnica, se aplicó la encuesta y según Arias (2020) se trató de un procedimiento resaltante dentro de las investigaciones debido a que facilitó la aplicación de su instrumento respectivo y obtuvo datos relevantes. Para el caso de la gestión documentaria, fueron 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones adaptado de Hidalgo, (2022). En lo concerniente a la atención al usuario, tuvo 15 enunciados, dividido en 5 dimensiones. La escala fue ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La medición fue hecha en base a tres niveles: Bajo (15-35), Medio (36-56), y Alto (57-75). Por ende, el instrumento fue el cuestionario considerado como el conglomerado de preguntas que fueron diseñadas estratégicamente para recopilar datos centrados en las intenciones del estudio (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Asimismo, para la identificación de la validez, fue considerado el juicio de expertos quienes abordaron la revisión respectiva de las interrogantes

congregadas en los cuestionarios para que a partir de ello fundamenta en su valoración, con la cual se aborde el cálculo de la V de Aiken. En caso de ambos instrumentos, los promedios fueron de 0.99 (0.99 %), exponiendo la concordancia entre expertos, de tal forma se garantiza la validez requerida. De ese mismo modo, la confiabilidad determina la fiabilidad que posee el conjunto de preguntas plasmadas en el cuestionario a un mismo individuo generó resultados con alto porcentaje de similitud. Por otra parte, se empleó el Alpha de Cronbach tomando como premisa principal que el resultado mínimo debe ser 0.7. Respecto a la primera variable, alcanzo un resultado de 0.981, en la variable 2, fue de 0.981, garantizando de esta manera una fiabilidad fuerte.

En lo que concierne a la descripción de los procedimientos, se inició con la obtención del permiso respectivo a través del envío de una solicitud, luego se llevó a cabo la estructuración teórica que fue obtenida a través del filtrado en bases de datos confiables. Posteriormente, se abordó la estructuración de los cuestionarios considerando las variables, los mismos que fueron sometidos a la validación y la verificación de su confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach, cuyos procedimientos permitieron la aplicación directa que originaron los datos que se registraron en el Excel. Se procesaron los resultados que se emplearon para desplegar la discusión, determinación de conclusiones e identificación de recomendaciones. Los datos recopilados desde la muestra fueron analizados estadísticamente con el uso del SPSS v.25 facilitando la integración de la estadística descriptiva, por medio de la determinación de las frecuencias y porcentajes juntamente con la construcción de figuras. Terminando en la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis en concordancia con el coeficiente de correlación.

De ese mismo modo los aspectos éticos internacionales fueron: **Autonomía**, donde el investigador ejerció su libertad para la determinación del tema abordado, ya que no se dieron presiones externas para incidir en el desarrollo de los cuestionarios o la elección de las variables investigadas. **Justicia**, donde los participantes recibieron un trato acorde con sus derechos y la

preservación de sus orientaciones éticas. **Beneficencia**, contemplando el propósito esencial de generar mejoras significativas en la institución por medio de la identificación de recomendaciones aplicables. **No maleficencia**, teniendo en cuenta que en ningún momento se buscó la generación de perjuicio a la institución. **Consentimiento informado**, brindando las orientaciones respectivas al participante antes de llenar los cuestionarios.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de gestión documentaria

Tabla 1

Nivel de gestión documentaria y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión documentaria	Bajo	15-35	41	30%
	Medio	36-56	94	67%
	Alto	57-75	4	3%
	Total		139	100%
Administración	Bajo	5-11	48	35%
	Medio	12-18	62	44%
	Alto	19-25	29	21%
	Total		139	100%
Archivamiento	Bajo	5-11	42	30%
	Medio	12-18	82	59%
	Alto	19-25	15	11%
	Total		139	100%
Conservación	Bajo	5-11	35	25%
	Medio	12-18	85	61%
	Alto	19-25	19	14%
	Total		139	100%

Nota. Cuestionario aplicado a usuarios de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024.

Interpretación

En la tabla 1, la variable **gestión documentaria** presenta un nivel medio en 67 %, las dimensiones como, **administración** es medio en 44 %, el **archivamiento** es medio en 59 %, la **conservación** es medio en 61 %. Es decir que, lo que predomina es el nivel medio, ya que el personal no posee los conocimientos necesarios para la realización de los procesos para beneficiar al usuario por las diferentes plataformas.

3.2. Identificar el nivel de atención al usuario

Tabla 2

Nivel de atención al usuario y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Atención al usuario	Bajo	15-35	41	30%
	Medio	36-56	82	59%
	Alto	57-75	16	11%
	Total		139	100%
Canales	Bajo	3-7	42	30%
	Medio	8-12	90	65%
	Alto	13-15	7	5%
	Total		139	100%
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Bajo	3-7	51	37%
	Medio	8-12	78	56%
	Alto	13-15	10	7%
	Total		139	100%
Proceso de atención	Bajo	3-7	62	45%
	Medio	8-12	64	46%
	Alto	13-15	13	9%
	Total		139	100%
Transparencia y acceso a la información pública	Bajo	3-7	49	35%
	Medio	8-12	72	52%
	Alto	13-15	18	13%
	Total		139	100%
Reclamos y sugerencias	Bajo	3-7	54	39%
	Medio	8-12	75	54%
	Alto	13-15	10	7%
	Total		139	100%

Nota. Cuestionario aplicado a usuarios de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024.

Interpretación

En la tabla 2, la variable **atención al usuario** presenta un nivel bajo en 30 %, medio en 59 %, y alto en 11 %. De la misma manera las dimensiones como, **canales** es medio en 65 %, la **infraestructura, mobiliario y equipamiento** es medio en 56 %, el **proceso de atención** es medio en 46 %, la **transparencia y acceso a la información pública** es medio en 52 %, los **reclamos y sugerencias** es medio en 54 %. Estos resultados se deben a que existe demora en la respuesta a las solicitudes hasta el extremo de devolver los documentos, el expediente es archivado sin conocimiento del usuario y la infraestructura que compone a la entidad no se encuentra en óptimas condiciones.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documentaria	,101	139	,001
Atención al usuario	,123	139	,000

Nota: Obtenido del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 3, se procesó el Kolmogorov-Smirnov^a por tratarse de una muestra de 139. Obteniendo $p = 0,001$ y $0,000$ cercano a 0.05 , por lo que la distribución es no normal; procediendo a emplear el Rho de Spearman para las correlaciones.

3.3. Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario

			Administración	Archivamiento	Conservación	Atención al usuario
Rho de Spearman	Administración	Coefficiente de correlación	1,000	,903**	,496**	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	139	139	139	139
	Archivamiento	Coefficiente de correlación	,903**	1,000	,609**	,890**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	139	139	139	139
	Conservación	Coefficiente de correlación	,496**	,609**	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	139	139	139	139
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,653**	,890**	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	139	139	139	139

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 4 se evidencia que existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario, con un Rho de Spearman de 0.653, 0,890, 0,960 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Aceptando así la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario.

3.4. Determinar la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario

Tabla 5

Relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario

			Gestión documentaria	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 5 se evidencia que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024, con un Rho de Spearman de 0.579, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Aceptando así la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se presentó la contrastación de resultados, teniendo como primer objetivo, que el nivel de gestión documentaria es medio en 67 %, generado por como las entidades públicas cumplen con la gestión documentaria que se presentan a diario, conllevando a una buena visión de la población. Concordando con la teoría de administración de documentos, según Crespo (2019), está fundamentada la importancia de abordar la gestión documentaria a través de las herramientas digitales y debido a que permite la reducción de los espacios físicos que son empleados comúnmente para almacenar los documentos, las cuales generalmente representan un alto costo de operación y mantenimiento. Es así como los encargados de esta gestión documentaria tratan de que los documentos sean llevados de una manera más factible que son por medio digitales, haciendo que sea una manera más eficiente de llevar un mejor control dentro de la unidad.

También coincide con Cedeño et al. (2021), que la incorporación del sistema adecuado dentro de la institución permite generar una influencia competitiva sobre la gestión de los documentos, debido a que facilitará no solamente el registro correspondiente; sino que además conllevará hacia la reducción de las barreras vinculadas con la gestión respectiva cuando se trata de tomar decisiones en base a información documentaria. Es por ello que también facilita la labor de los directivos para brindar soluciones en el corto tiempo. También destacaron la necesidad de realizar los procedimientos adecuados para la actualización de los sistemas; de modo que estos se encuentren debidamente optimizados pues para garantizar su funcionamiento en tiempo real y brinda la información cuando es solicitada. Es así como un buen sistema controla los registros que hacen a diario los especialistas, conllevando la información necesaria de cada uno de los pacientes; por ende, la gestión sea más benefactora, tanto para los pacientes como para lo que manejan dicho control.

De ese mismo modo, coincide con Stern y Theophilus (2021), sostienen que gran parte de la actualización en la gestión estatal está relacionada con

archivos por medio de las plataformas digitales para reducir los costos de operación al mismo tiempo los riesgos de pérdida en los archivos. Tomando en cuenta estos factores, es preciso destacar que las herramientas facilitan este proceso para que las instituciones puedan operar con mayor eficiencia. Es por ello que la documentación es algo estratégica que tienen las unidades de salud, ya que verifican la gravedad que tiene un paciente al momento de recurrir por un servicio; facilitando la relación que existe dentro de cada aplicación destacada para el buen funcionamiento de las instituciones de salud.

De ese mismo modo, teniendo como segundo objetivo, el nivel de atención al usuario presenta es medio en 59 %, se debe a que los usuarios se sienten satisfechos con la atención que cada establecimiento les brinda con el fin de llevar a cabo una relación estable dentro de ello. Lo descrito coinciden con la teoría archivística, según Betancur y Jaramillo (2020), permite comprender la importancia de la activación de los documentos de forma ordenada para que estos no solamente ayuden a reducir los espacios; sino también para garantizar la reducción del tiempo de búsqueda cuando estos son requeridos. Es así como la reducción de los archivos hace que las personas encargadas de verificar una información no se les haga un tanto lento; ya que con dicha información lo que hacen es avanzar con los procedimientos de cada atención solicitada.

Por ende, coincide con Muñoz et al. (2022), que se esclareció un vínculo considerable entre las variables lo cual condujo hacia la determinación de la importancia de abordar la calidad respecto a la atención brindada a los usuarios, para lo cual se debe partir desde la capacitación a quienes están a cargo de brindar este servicio. De modo que, éstos cuenten con las capacidades técnicas y la empatía suficiente para atender las necesidades del público, así como también el conocimiento acerca de los servicios brindados justamente con sus características para brindar la orientación correspondiente que conlleve hacia una toma de decisiones competente para saciar sus necesidades. Es así como la atención es fundamental dentro de la entidad

pública, ya que con ello muestran el valor que brindan hacia la población, generando que exista una confianza necesaria.

De ese mismo modo, coincide con Yuen et al. (2023) determinaron que por medio de la atención competitiva se puede solucionar las necesidades resaltantes en el usuario. Por ello, también manifestaron que las instituciones deben estar en constante cambio para garantizar una atención eficiente, la incorporación de calidad dentro del proceso de atención involucra la capacitación del personal designado. Es por ello que las entidades deben trabajar a diario en lo que son las atenciones constantes, ya que a diario realizan muchos servicios de las cuales netamente no lo realizan de una manera justa. De esta manera hacen que los usuarios pierdan la confianza y por ende no recurran a los establecimientos por falta de información o por el mal trato que recibieron.

Por otro lado, teniendo como tercer objetivo, existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario. Dichos resultados indican que durante una gestión documentaria existe una buena atención hacia el usuario, conllevando a obtener resultados favorables. Coincidente con la teoría de las tres edades, de acuerdo a Yturbe y Riofrio (2022), está referido hacia las edades de los documentos, los cuales principalmente pasan por una etapa primaria donde se realiza el registro correspondiente. Luego pasa por una segunda etapa donde van perdiendo su valor administrativo y finalmente llegan a la etapa de su eliminación. Por lo tanto, los documentos que ya tiene mucho tiempo generan un desorden dentro de la entidad, haciendo que los nuevos documentos se pierdan. Es así como a diario se centran en manejar todo de una forma tecnológica para que así consigan un adecuado control de cada información.

De esa manera coincide con Montalvo et al. (2020), que gran parte del mejoramiento parte desde una administración correcta de los procedimientos internos para que los colaboradores sean conocedores de sus responsabilidades y al mismo tiempo adopten los conocimientos técnicos

necesarios para una atención contundente hacia el usuario. Todo ello permitió afirmar la existencia de correlación directa que conduce hacia el direccionamiento de las acciones fundamentales al interior de la organización para acrecentar su competitividad en cuanto al direccionamiento estratégico; que permita transmitir seguridad, empatía y satisfacción en todo momento y sin limitaciones. Por ende, se debe a la experiencia que manejan cada uno de ellos. Es así como muchas instituciones contratan a su personal experimentado hacia las responsabilidades que conllevan.

Por ello, coincide con Arsenault et al. (2020), destacaron que uno de los principios de la calidad de la atención es la centralización en las necesidades del usuario, lo cual permitirá la incorporación de los colaboradores adecuados. Asimismo, coincide con Dimas et al. (2023) sostienen que, actualmente la atención competitiva de las instituciones viene siendo muy cuestionada por los usuarios debido a que la gestión directiva no involucra el mejoramiento de las capacidades del personal de atención para desempeñarse con empatía. Por lo tanto, en la atención se enfoca en cómo un personal de salud está capacitado, ya que mantiene los límites de acuerdo a las peticiones de los usuarios, mejorando al momento de desempeñarse en cuanto a las capacidades que se desarrollan a diario.

Por otro lado, teniendo como objetivo general que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión documentaria y la atención al usuario. Concordando con la teoría de la calidad del servicio, según Hernández, et al. (2022), establece que la incorporación de las características intangibles dentro de los servicios permitirá que los usuarios se sientan satisfechos debido a que encontrarán la posibilidad de desarrollar la satisfacción. Por ello, según Linares, et al. (2020), está la teoría de las colas, está orientada principalmente a la aplicación de estrategias para acceder a los servicios prestados por las instituciones. Es así como las entidades públicas se centran en mejorar el tiempo de espera de las personas, ya que muchos usuarios están horas tras horas para una simple consulta, y con ello mantener satisfechos ante cualquier retraso al momento de ser atendidos.

Por consiguiente, coinciden con Zambrano et al. (2021), que a través de la disertación se observa que el mundo ha comenzado a digitalizarse, incluso antes de que estallara la pandemia global, lo que llevó a que varios procesos, como la verificación y solicitud de documentos, se pusieran en línea. Esto también conduce a un aumento en la cantidad de datos y tráfico en Internet, provocando un aumento del fraude cibernético como la falsificación de documentos (digitales). Por lo tanto, la digitalización fue un proceso de las cuales es fundamental para que los usuarios estén al día con sus documentaciones, haciendo que los especialistas los puedan atender de una manera más rápida, evitando algún tipo de demora en cuanto a la atención referida.

De esa manera coincide con Sarang et al. (2022), sostiene que todo esto ha generado la visualización de lo importante que resulta la integración de una plataforma segura donde los documentos se ven resguardados a través de prácticas y esenciales para garantizar su disponibilidad, así como también su vigilancia para que no sean utilizados de manera inescrupulosa por personas o empresas malintencionadas. Por lo tanto, al integrarse las plataformas dentro de cada establecimiento garantiza la manera más adecuada de ejecutar las prácticas correspondientes, y con ello mejorar el control de cada documento. Siendo visualizado de una manera correcta por parte de los encargados de llevar el control, para que así los ciudadanos se mantengan informados de cada actividad o cambio que se realizan, dentro de cada establecimiento.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024, con un Rho de Spearman de 0.579, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

El nivel de gestión documentaria es medio en 67 %, ya que el personal no posee los conocimientos necesarios para la realización de los procesos para beneficiar al usuario por las diferentes plataformas. No se tiene personal capacitado ni conocedor de estos temas y la falta de supervisión para el cumplimiento de actividades.

El nivel de atención al usuario presenta un nivel medio en 59 %, estos resultados se deben a que existe demora en la respuesta a las solicitudes hasta el extremo de devolver los documentos, el expediente es archivado sin conocimiento del usuario y la infraestructura que compone a la entidad no se encuentra en óptimas condiciones.

Existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario, con un Rho de Spearman de 0.653, 0,890, 0,960 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VI. RECOMENDACIONES

A la directora de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, desarrollar un análisis de los procesos con mayor demora en la respuesta a las solicitudes, para una capacidad de respuesta oportuna al usuario ante sus dudas y consultas, ayudando en la mejoría del servicio brindado.

A la directora, mejorar la infraestructura institucional a nivel general, para brindar al colaborador una mejor comodidad para que este desarrolle sus funciones; además que va a permitir brindar mayor seguridad tanto al colaborador como a la información existente en la institución.

Al jefe de personal, contar con personal técnico administrativo especializado conocedor de las funciones y de los procesos institucionales, que ayude a brindar una adecuada atención y emitir soluciones ante las dificultades, satisfaciendo sus necesidades como tal.

Al jefe de la oficina de administración, realizar una adecuada gestión documentaria con la realización de los procesos orientados a la optimización de los servicios con una infraestructura tecnológica debidamente actualizada y con el mantenimiento respectivo, para garantizar su funcionamiento y que estos sean entregados al usuario por las diferentes plataformas de manera oportuna.

REFERENCIAS

- Aranda-Manchay, H. R. y García-Estrella, C. W. (2023). Sistema de información para la gestión documental en una Facultad de Ingeniería. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 3(2), 1-12. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.521>
- Arcaya, M.C., Arcaya, A.L. y Subramanian, S.V. (2015). Desigualdades en salud: definiciones, conceptos y teorías. *Glob Health Action*, 38(4), 261-271. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v38n4/261-271/es>
- Arévalo-Marcos, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201–206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Arsenault, C., Min-Kyung, K., Aryal, A., Faye, A. Joseph, J.P., Kassa, M., Degfie, T. T., Yahya, T. y Kruk, M.E. (2020). Hospital-provision of essential primary care in 56 countries: determinants and quality. *Bulletin of the World Health Organization*, 98(11), 735-746. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=574ea8b5-caf2-49f3-86a0-20bfe48bc9ba%40redis>
- Balboa, M. y Medina, G. (2022). Gestión documental y transformación digital en el estado de Chile: un estudio de caso. *Revista Amoxtli* (7), 1-32. <https://doi.org/10.38123/amox7.204>
- Ben-Slimen, Y., Balcerzak, J., Pagès, A., Agraz, F., Spadaro, S., Koutsopoulos, K., Al-Bado, M., Truong, T., Giardina, P.G., Bernini, G. (2021). Quality of perception prediction in 5G slices for e-Health services using user-perceived QoS. *Computer Communications*, 178, 1-13. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85110315241&doi=10.1016%2fj.comcom.2021.07.002&origin=inward&txGid=27a50cce313c65f3c6b2081d15871531>
- Betancur-Roldán, M. C. y Jaramillo, O. (2020). Aproximación a la evolución del concepto de archivística. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 44(1), eIn1-eIn1/11. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.344160>

- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de ministros, Lima.
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/manual-para-la-atencion-a-la-ciudadania.pdf>
- Bonal-Zazo, J. L. y Ortego-de-Lorenzo-Cáceres, M.P. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v34n85/2448-8321-ib-34-85-179.pdf>
- Bueno-Cinacchi, D., y Rodrigues, A. (2021). From archives systems to records management: reflections about the archival public policies of states' Executive Power in Brazil. *Acervo*, 34(1). <https://n9.cl/7cxug>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 1-11.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=862e864f-9ee1-4d56-8aa1-88750202acd0%40redis>
- Cedeño-Macías, C. J., Víneces-Solórzano, C. J. y Jarre-Vera, G. R. (2021). Diagnóstico de la gestión documental del instituto de posgrado de la universidad técnica De Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 5(9), 2–15. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9.0150>
- Chae, S., Song, J., Ojo, M., Bowles, K. H., McDonald, M. V., Barrón, Y., Hobensack, M., Kennedy, E., Sridharan, S., Evans, L., Topaz, M. (2022). Factors associated with poor self-management documented in home health care narrative notes for patients with heart failure. *Heart and Lung*, 55, 148-154.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130821133&doi=10.1016%2fj.hrtlng.2022.05.004&origin=inward&txGid=4b227f51f7d8380b139598f63d4b4487>
- Chamoly Urtecho, K. M. A., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 378-403.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239

Cortés-Sánchez, J. D. (2020). A bibliometric outlook of the most cited documents in business, management and accounting in Ibero-America. *European Research On Management And Business Economics*, 16, 1-8.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444883419300142>

Crespo-Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española De Documentación Científica*, 42(4), 1-10. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>

de Diago, B. M. (2021). Elaboration of a policy on electronic document management: the case of the Fundación Estatal para la Formación en el Empleo File. *Revista General de Información y Documentación*, 31 (1), 221-236.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85110581899&doi=10.5209%2frqid.76976&origin=inward&txGid=56f9ea22f1e6d87bf809cdf49162321>

Dimas-Altamirano, B., Maciel-Vilchis, A. C., Cuevas-Peñaloza, M. A., Chaparro-Ramírez, K., Guadarrama-Pérez, L. A. y Ortiz-Cabrera, G. (2023). Indicador número de pacientes por enfermera como política de salud; por la calidad de la atención en un hospital de tercer nivel. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(2), 1-15.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=fdbb35c6-3e33-4ea0-b552-bc0520d926ae%40redis>

Dos Santos, P. (2021). Archival science, laboratories, and open science: Contributions and challenges for document and data management. *Acervo*, 34(3). <https://n9.cl/wcuve>

El-Shal, A., Cubi-Molla, P. y Jofre-Bonet, M. (2021). Are user fees in health care always evil? Evidence from family planning, maternal, and child health services. *Economic Analysis and Policy*, 72, 506-529.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0313592621001144>

- Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B. y Garcés Saavedra, M. I. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Garti, I., Gray, M., Bromley, A. y Tan, J. Y. (2022). A qualitative document analysis of policies influencing preeclampsia management by midwives in Ghana. *Women and Birth*, 35 (6), 612-618. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85123374501&doi=10.1016%2fj.wombi.2022.01.006&origin=inward&txGid=c80e02cc71a5791d3617fd3de0185ac4>
- Gomes, C., Alvares, L., Marques, A., Machado, R., y Itaborahy, A. (2023). Maturity model in archival management of documents: a diachronic view. *Revista Ibero-Americana de Ciencia da Informacao*, 16(3). DOI: 10.26512/rici.v16.n3.2023.48171
- Gómez-Carmona, D., Paramio, A., Cruces-Montes, S. y Marín-Duenas, P. P. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atención Primaria*, 54, 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721002122>
- Hernández-Tello, P. K., Lugo-García, J. y Ordóñez-Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Hidalgo, M. A. (2022). *Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95463/Hidalgo_AMA-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Hsu, C.L. y Lin, J.C.C. (2023). Understanding the user satisfaction and loyalty of customer service chatbots. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 1-10. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85142507273&doi=10.1016%2fj.jretconser.2022.103211&origin=inward&txGid=e4245ea798ea91c8471e322de3163a87

Hüller-Santana, K., Gomes-Coelho, J., Dos Santos-Leite, V. (2022). Mapping of academic document management systems and digital diploma issuance at universities. *Ciencia da Informacao*, 51(3). <https://n9.cl/61fec>

Ledesma-Ramos, A. M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina*, 10(3), 1-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v10n3/2308-0132-reds-10-03-e14.pdf>

Linares-Cos, J., Viñañta-Alonso, J. A. y Garza-Ríos, R. (2020). La teoría de colas aplicada a una Oficina Comercial de Telecomunicaciones. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 1-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n2/1815-5936-rii-41-02-e4118.pdf>

Machin-Torres, B., Ferragut-Rodríguez, O. y Rodríguez-Páez, M. (2021). Programa para la gestión documental y archivo del departamento docente del Centro Recurso Aprendizaje Investigación. *Ciencias de la Información*, 52(2), 14-19. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=5a2d161c-0f38-49b8-93ba-5d476b56ce55%40redis>

Martín-Linares, X. M., Otero-Ceballos, M. y Hernández-Meléndrez, D. E. (2020). Satisfaction with the quality of primary health care internships. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 34 (1), 1-11. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084463141&origin=inward&txGid=fc5d1614ef8265cdd21c06adb790ba8d>

Martland, R., Jolley, S. y Harding, H. (2023). Service user experiences of a physical health group for people experiencing psychosis, designed following service user consultation. *Psychiatry Research Communications*, 3(3), 1-6. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772598723000302>

- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista ciencia y desarrollo*, 33(2), 1-6. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Muñoz-Pizarro, R. M., Arevalo-Marco, R. A., Morillo-Acasio, B. del R. y Molina-Torres, J. G. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Pérez-Vásquez, M. E., Rodríguez-Vásquez, J. M., Álvarez-Ríos, L. y Palomino-Alvarado, G. del P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Ponjuán, G (2004). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. 2004. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf
- Risky, S., Hadju, L., Mulyani, S., Azlimin, Rachmat, M. (2021). A case study of document readiness in the Administration and Management Working Group on accreditation results at Lalolae Health Center. *Gaceta sanitaria*, 35(2), 1-3. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911121002806>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C. y Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Rolland, K.H. y Hanseth, O. (2021). Managing path dependency in digital transformation processes: A Longitudinal Case study of an Enterprise Document Management Platform. *Procedia Computer Science*, 181, 765-774. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105631192&doi=10.1016%2fj.procs.2021.01.229&origin=inward&txGid=992477515b3ff19caa8fcc24678d6cef>

- Salas-Tanchiva, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Salas-Tanchiva, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5101938.pdf>
- Sarang, S., Rana, D., Patel, S., Savaliya, D., Pratap-Rao, U. y Chaurasia, A. (2022). Document Management System Empowered by Effective Amalgam of Blockchain and IPFS. *Procedia computer science*, 215, 340-349. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187705092202107X>
- Schwaitzer, L., Nascimento, N., Costa, A. (2021). Reflections on the contribution of document management to adaptation programs to the General Law on Protection of Personal Data (LGPD). *Acervo*, 34(3). <https://n9.cl/bfjgie>
- Shireen-Siddique, S. y Sabiyath-Fatima, N. (2022). Digital File Rights Management System Using Blockchain. *Procedia computer science*, 215, 1-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922021044>
- Stemn, E. y Theophilus, J. A. (2021). The influence of accident manuals on the effectiveness of accident investigations – An analysis of accident management documents of Ghanaian mines. *Safety Science*, 135, 1-14. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85098524752&doi=10.1016%2fj.ssci.2020.105129&origin=inward&txGid=d3342d93135a7b7b02c6e983089d9a5c>
- Velásquez-Vera, M. L., Almeida-Vélez, M. G., Chávez-Vélez, M. C. y Zambrano-Rodríguez, V. E. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1-20.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=14298c7e-c884-435b-9803-15129504495e%40redis>

- Yturbe-Mori, L. y Riofrio-Javier, M. A. (2022). Fases para el proceso de la valoración documental. *Archivística- Revista Del Archivo General De La Nación*, 37, 175-186. doi: <https://doi.org/10.37840/ragn.v37i1.143>
- Yuen, K. F., Chua, J. Y., Li, X., Wang, X. (2023). The determinants of users' intention to adopt telehealth: Health belief, perceived value and self-determination perspectives. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 1-9. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85152647628&doi=10.1016%2fj.jretconser.2023.103346&origin=inward&txGid=28bafcdb0508480a1f206accb1be6af5>
- Zambrano-Plúa, I. E., Quindemil-Torrijo, E. M. y Rumbaut -León, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 108-116. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

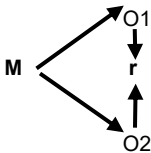
Título: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión documentaria	<p>Reseña que consiste en coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos, así como custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz (Sánchez, 2014).</p>	<p>Es la manera de gestionar y administrar la documentación de la entidad en estudio. Se medirá mediante un cuestionario y en base a sus dimensiones</p>	Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación - Atención inmediata - Respuesta rápida 	Ordinal
			Archivamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil acceso a la documentación - Búsqueda de documentos - Protección de documentos 	
			Conservación	<ul style="list-style-type: none"> - Copia de documento - Trato especial al acervo - Archivo digital 	
V2: Atención al usuario	<p>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 (Bolaños, 2015).</p>	<p>Es el servicio brindado por el trabajador, bajo las condiciones de calidad de servicio establecidas por la institución. Será medida mediante un cuestionario y en base a sus dimensiones</p>	Canales	<ul style="list-style-type: none"> - Canal físico - Canal telefónico - Canal virtual 	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico - Señalización - Equipamiento 	
			Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Pagos - Protocolos 	

			<p>Transparencia y acceso a la información pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pagina amigable - Web institucional - Información sobre procedimientos y servicios 	
			<p>Reclamos y sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Tratamiento - Intervención y sugerencias - Responsable de gestión, seguimiento al cumplimiento 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>i) ¿Cuál es el nivel de gestión documentaria en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024? ii) ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>i) Identificar el nivel de gestión documentaria en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024. ii) Medir el nivel de atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024. iii) Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>i) H1: El nivel de gestión documentaria en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024, es alto. ii) H2: El nivel de atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024, es alto. iii) H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>No experimental</p>  <p>M: Muestra O1: Gestión documentaria O2: Atención al usuario r : relación</p>	<p>Población: 321 usuarios</p> <p>Muestra: 139 usuarios</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión documentaria</td> <td>Administración</td> </tr> <tr> <td>Archivamiento</td> </tr> <tr> <td>Conservación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Atención al usuario</td> <td>Canales</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura, mobiliario y equipamiento</td> </tr> <tr> <td>Proceso de atención</td> </tr> <tr> <td>Transparencia y acceso a la información pública</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Reclamos y sugerencias</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión documentaria	Administración	Archivamiento	Conservación	Atención al usuario	Canales	Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Proceso de atención	Transparencia y acceso a la información pública		Reclamos y sugerencias	
Variables	Dimensiones															
Gestión documentaria	Administración															
	Archivamiento															
	Conservación															
Atención al usuario	Canales															
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento															
	Proceso de atención															
	Transparencia y acceso a la información pública															
	Reclamos y sugerencias															

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Gestión documentaria

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión documentaria.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Administración						
01	¿Cuándo usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido?					
02	¿Las formas como se efectúan los trámites en La organización le permiten tener una atención inmediata a su solicitud?					
03	¿El servidor de la organización encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere?					

04	¿Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de la organización?					
05	¿Considera que los espacios asignados para archivo documentario permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en la organización?					
Archivamiento						
06	¿La organización dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere?					
07	¿La organización ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad?					
08	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?					
09	¿Dentro de la organización es fácil acceder a cualquier tipo de documentación?					
10	¿Considera que la organización protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta?					
Conservación						
11	¿Cuándo usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan?					

12	¿Cuándo la organización obtiene información nueva, lo conservan sin ningún tipo de precaución?					
13	¿Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo?					
14	¿Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de la organización?					
15	¿Cuándo solicita una copia de documentos emitidos por la organización la imprimen desde su archivo digital?					

Cuestionario: Atención al usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de atención al usuario.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N °	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Canales						
01	Se siente satisfecho con los canales físicos brindaos por la institución.					
02	Se siente satisfecho con los canales telefónicos para atender sus demandas.					
03	Se siente satisfecho con los canales virtuales disponibles por la institución para atender sus demandas.					
Infraestructura, mobiliario y equipamiento						
04	Se cuenta con espacios físicos suficientes para una adecuada atención.					

05	Se cuenta con adecuadas señalizaciones en los ambientes de la institución.					
06	Considera que la institución cuenta con equipamiento modernos.					
Proceso de atención						
07	Le orientan de manera adecuada antes sus consultas de trámites.					
08	Considera que la oficina de pagos es accesible.					
09	Considera que la institución cumple con los protocolos de atención.					
Transparencia y acceso a la información pública						
10	Considera que la institución cuenta con una página web amigable confiable.					
11	La web institucional cuenta con información actualizada.					
12	Le informan sobre los procedimientos y servicios que la institución presta.					
Reclamos y sugerencias						
13	Considera que sus reclamos reciben la recepción adecuada.					
14	Considera que a sus reclamos le dan el debido tratamiento para sus pertinentes soluciones.					
15	Reciben sus sugerencias de buena manera.					

Anexo 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Autorización de uso de información de la Entidad Pública

Yo, Gladys Sofía Rodríguez Aspajo, identificada con DNI N° 01158877, en mi calidad de Directora de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, con R.U.C N°20154547259, ubicada en la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Stéfany Valera Espino, identificada con DNI N° 47633022, de la Maestría en Gestión Pública, con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor

(a). Además, el estudiante puede:

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la Entidad Pública; o

(X) Mencionar el nombre de la Entidad Pública.



Firma y sello del representante legal
DNI: 01158877

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI: 47633022

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. César Augusto Torres Ríos

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Stéfany Valera Espino
DNI 47633022

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/ Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.: Dr. Iris Gabriela Ramírez Beteta

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Stéfany Valera Espino
DNI 47633022

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/ Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión documentaria

Definición de la variable/ categoría: Reseña que consiste en coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos, así como custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz (Sánchez, 2014).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Administración	Clasificación	¿Cuándo usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido?				X			X					X							X		
	Atención inmediata	¿Las formas como se efectúan los trámites en La organización le permiten tener una atención inmediata a su solicitud?				X			X					X							X		
		¿Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de la organización?				X			X					X							X		
	Facilidad	¿El servidor de la organización encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere?				X			X					X							X		
	Respuesta rápida	¿Considera que los espacios asignados para archivo documentario permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en la organización?				X			X					X							X		
Archivamiento	Fácil acceso a la documentación	¿La organización dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere?				X			X					X							X		
	Facilidad de documentos	¿La organización ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad?				X			X					X							X		
	Búsqueda de documentos	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?				X			X					X							X		
	Acceso de documentación	¿Dentro de la organización es fácil acceder a cualquier tipo de documentación?				X			X					X							X		
	Protección de documentos	¿Considera que la organización protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta?				X			X					X							X		
Conservación	Copia de documento	¿Cuándo usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan?				X			X					X							X		

	Información nueva	¿Cuándo la organización obtiene información nueva, lo conservan sin ningún tipo de precaución?				X			X				X								X	
	Tiempo	¿Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo?				X			X				X									X
	Trato especial al acervo	¿Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de la organización?				X			X				X									X
	Archivo digital	¿Cuándo solicita una copia de documentos emitidos por la organización la imprimen desde su archivo digital?				X			X				X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión documentaria				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable Gestión documentaria				
Nombres y apellidos del experto:	Iris Gabriela Ramírez Beteta				
Documento de identidad:	41774652	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Provincial de San Martín			Cargo:	Especialista Administrativo
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	956527470
Firma	 CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA			Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Atención al usuario

Definición de la variable/ categoría: 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 (Bolaños, 2015).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Canales	Canales físicos	Se siente satisfecho con los canales físicos brindados por la institución			X				X										X					X
	Canal telefónico	Se siente satisfecho con los canales telefónicos para atender sus demandas				X				X									X					X
	Canal virtual	Se siente satisfecho con los canales virtuales disponibles pro la institución para atender sus demandas				X					X								X					X
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico	Se cuenta con espacios físicos suficientes para una adecuada atención					X				X							X					X	
	Señalización	Se cuenta con adecuadas señalizaciones en los ambientes de la institución					X				X							X					X	
	Equipamiento	Considera que la institución cuenta con equipamiento modernos					X				X							X					X	
Proceso de atención	Orientación	Le orientan de manera adecuada antes sus consultas de tramites					X				X							X					X	
	Pagos	Considera que la oficina de pagos es accesible					X				X							X					X	
	Protocolos	Considera que la institución cumple con los protocolos de atención					X				X							X					X	
Transparencia y acceso a la información pública	Página amigable	Considera que la institución cuenta con una página web amigable confiable					X				X							X					X	
	Web institucional	La web institucional cuenta con información actualizada					X				X							X					X	
	Información sobre procedimientos y servicios	Le informan sobre los procedimientos y servicios que la institución presta					X				X							X					X	
Reclamos y sugerencias	Recepción	Considera que sus reclamos reciben la recepción adecuada					X				X							X					X	
	Tratamiento	Considera que a sus reclamos le dan el debido tratamiento para sus pertienet4s soluciones					X				X							X					X	
	Intervención y sugerencias	Reciben sus sugerencias de buena manera					X				X							X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Atención al usuario				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable: Atención al usuario				
Nombres y apellidos del experto:	Iris Gabriela Ramírez Beteta				
Documento de identidad:	41774652	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Provincial de San Martín			Cargo:	Especialista Administrativo
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	956527470
Firma	 CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta MAESTRA EN GESTION PUBLICA			Fecha	31/05/2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Jans A. Rabanal Briones

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Stéfany Valera Espino
DNI 47633022

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/ Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión documentaria

Definición de la variable/ categoría: Reseña que consiste en coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos, así como custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz (Sánchez, 2014).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Administración	Clasificación	¿Cuándo usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido?					X					X					X					X	
	Atención inmediata	¿Las formas como se efectúan los trámites en La organización le permiten tener una atención inmediata a su solicitud?					X				X					X						X	
		¿Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de la organización?					X				X					X							X
	Facilidad	¿El servidor de la organización encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere?					X				X					X						X	
	Respuesta rápida	¿Considera que los espacios asignados para archivo documentario permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en la organización?					X				X					X						X	
Archivamiento	Fácil acceso a la documentación	¿La organización dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere?					X				X				X							X	
	Facilidad de documentos	¿La organización ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad?					X				X				X							X	
	Búsqueda de documentos	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?					X				X				X							X	
	Acceso de documentación	¿Dentro de la organización es fácil acceder a cualquier tipo de documentación?					X				X				X							X	
	Protección de documentos	¿Considera que la organización protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta?					X				X				X							X	
Conservación	Copia de documento	¿Cuándo usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan?					X				X				X						X		

Información nueva	¿Cuándo la organización obtiene información nueva, lo conservan sin ningún tipo de precaución?					X				X				X							X
Tiempo	¿Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo?					X				X				X							X
Trato especial al acervo	¿Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de la organización?					X				X				X							X
Archivo digital	¿Cuándo solicita una copia de documentos emitidos por la organización la imprimen desde su archivo digital?					X				X				X							X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión documentaria				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable Gestión documentaria				
Nombres y apellidos del experto:	Jans Alexander Rabanal Briones				
Documento de identidad:	72516859	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución:	Unidad de Gestión Educativa Local San Martín			Cargo:	Especialista en Recursos Humanos
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	956 210 006
Firma	  Lic. Mig. Jans A. Rabanal Briones CLAD: 24497			Fecha	31/05/2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Luis Alberto Guevara Delgado

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Stéfany Valera Espino
DNI 47633022

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/ Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión documentaria

Definición de la variable/ categoría: Reseña que consiste en coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos, así como custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz (Sánchez, 2014).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Administración	Clasificación	¿Cuándo usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido?					X					X					X					X	
	Atención inmediata	¿Las formas como se efectúan los trámites en La organización le permiten tener una atención inmediata a su solicitud?					X			X					X							X	
		¿Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de la organización?					X			X					X							X	
	Facilidad	¿El servidor de la organización encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere?					X			X					X							X	
	Respuesta rápida	¿Considera que los espacios asignados para archivo documentario permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en la organización?					X			X					X							X	
Archivamiento	Fácil acceso a la documentación	¿La organización dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere?					X			X				X								X	
	Facilidad de documentos	¿La organización ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad?					X			X				X								X	
	Búsqueda de documentos	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?					X			X				X								X	
	Acceso de documentación	¿Dentro de la organización es fácil acceder a cualquier tipo de documentación?					X			X				X								X	
	Protección de documentos	¿Considera que la organización protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta?					X			X				X								X	
Conservación	Copia de documento	¿Cuándo usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan?					X			X				X								X	

Información nueva	¿Cuándo la organización obtiene información nueva, lo conservan sin ningún tipo de precaución?					X			X				X									X
Tiempo	¿Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo?					X			X				X									X
Trato especial al acervo	¿Considera que el trato especial al acervo documentario sirve para la preservación documental de la organización?					X			X				X									X
Archivo digital	¿Cuándo solicita una copia de documentos emitidos por la organización la imprimen desde su archivo digital?					X			X				X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión documentaria						
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable Gestión documentaria						
Nombres y apellidos del experto:	Luis Alberto Guevara Delgado						
Documento de identidad:	47167914	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública		
Institución:	Unidad de Gestión Educativa Local San Martín			Cargo:	Gerente / Docente		
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	914147266		
Firma				Fecha	31/05/2024		
							

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Atención al usuario

Definición de la variable/ categoría: 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 (Bolaños, 2015).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Canales	Canales físicos	Se siente satisfecho con los canales físicos brindados por la institución					X					X					X					X					X
	Canal telefónico	Se siente satisfecho con los canales telefónicos para atender sus demandas					X					X					X					X					X
	Canal virtual	Se siente satisfecho con los canales virtuales disponibles pro la institución para atender sus demandas					X					X					X					X					X
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico	Se cuenta con espacios físicos suficientes para una adecuada atención					X					X					X					X					X
	Señalización	Se cuenta con adecuadas señalizaciones en los ambientes de la institución					X					X					X					X					X
	Equipamiento	Considera que la institución cuenta con equipamiento modernos					X					X					X					X					X
Proceso de atención	Orientación	Le orientan de manera adecuada antes sus consultas de tramites					X					X					X					X					X
	Pagos	Considera que la oficina de pagos es accesible					X					X					X					X					X
	Protocolos	Considera que la institución cumple con los protocolos de atención					X					X					X					X					X
Transparencia y acceso a la información pública	Página amigable	Considera que la institución cuenta con una página web amigable confiable					X					X					X					X					X
	Web institucional	La web institucional cuenta con información actualizada					X					X					X					X					X
	Información sobre procedimientos y servicios	Le informan sobre los procedimientos y servicios que la institución presta					X					X					X					X					X
Reclamos y sugerencias	Recepción	Considera que sus reclamos reciben la recepción adecuada					X					X					X					X					X
	Tratamiento	Considera que a sus reclamos le dan el debido tratamiento para sus pertinentes4s soluciones					X					X					X					X					X
	Intervención y sugerencias	Reciben sus sugerencias de buena manera					X					X					X					X					X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Atención al usuario				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable: Atención al usuario				
Nombres y apellidos del experto:	Luis Alberto Guevara Delgado				
Documento de identidad:	47167914	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución:	Unidad de Gestión Educativa Local San Martín			Cargo:	Gerente / Docente
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	914147286
Firma				Fecha	31/05/2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Keller Sánchez Dávila

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

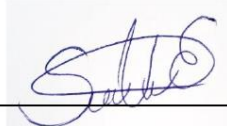
El título del proyecto de investigación es: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Stéfany Valera Espino
DNI 47633022

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/ Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto – 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Matriz de validación del cuestionario de la variable o categoría: Gestión documentaria

Definición de la variable/ categoría: Reseña que consiste en coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos, así como custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz (Sánchez, 2014).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Administración	Clasificación	¿Cuándo usted solicita algún trámite estos tienen una clasificación para que su acceso sea rápido?				X				X					X							X	
	Atención inmediata	¿Las formas como se efectúan los trámites en la organización le permite tener una atención inmediata a su solicitud?				X				X					X							X	
		¿Considera usted que es inmediata la atención de la documentación al administrado de la organización?				X				X					X							X	
	Facilidad	¿El servidor de la organización encuentra con facilidad los documentos cuando lo requiere?				X				X				X								X	
	Respuesta rápida	¿Considera que los espacios asignados para archivo documental permiten una respuesta rápida a los trámites que realiza en la organización?				X				X				X								X	
Archivamiento	Fácil acceso a la documentación	¿La organización dispone de documentos de fácil acceso para su manipulación cuando se requiere?				X				X				X								X	
	Facilidad de documentos	¿La organización ubica con facilidad los documentos impresos almacenados con anterioridad?			X					X				X							X		
	Búsqueda de documentos	¿Cuándo realiza una solicitud de búsqueda de documentos de años anteriores es atendido con dicha información?				X				X				X								X	
	Acceso de documentación	¿Dentro de la organización es fácil acceder a cualquier tipo de documentación?				X				X				X								X	
	Protección de documentos	¿Considera que la organización protege los documentos importantes en sus archivadores con los que cuenta?				X				X				X								X	
Conservación	Copia de documento	¿Cuándo usted solicita una copia de un documento emitido por la entidad le generan una copia del archivo que conservan?				X				X				X								X	

Información nueva	¿Cuándo la organización obtiene información nueva, lo conservan sin ningún tipo de precaución?				X				X				X								X	
Tiempo	¿Considera que es importante el uso de técnicas para conservar los documentos por más tiempo?				X				X				X									X
Trato especial al acervo	¿Considera que el trato especial al acervo documental sirve para la preservación documental de la organización?			X					X				X									X
Archivo digital	¿Cuándo solicita una copia de documentos emitidos por la organización la imprimen desde su archivo digital?				X				X				X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión documentaria				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable Gestión documentaria				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Atención al usuario

Definición de la variable/ categoría: 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 (Bolaños, 2015).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Canales	Canales físicos	Se siente satisfecho con los canales físicos brindados por la institución				X				X				X							X		
	Canal telefónico	Se siente satisfecho con los canales telefónicos para atender sus demandas				X				X				X							X		
	Canal virtual	Se siente satisfecho con los canales virtuales disponibles pro la institución para atender sus demandas				X				X				X							X		
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico	Se cuenta con espacios físicos suficientes para una adecuada atención				X			X				X								X		
	Señalización	Se cuenta con adecuadas señalizaciones en los ambientes de la institución				X				X				X							X		
	Equipamiento	Considera que la institución cuenta con equipamiento modernos				X				X				X				X					
Proceso de atención	Orientación	Le orientan de manera adecuada antes sus consultas de tramites				X				X				X							X		
	Pagos	Considera que la oficina de pagos es accesible				X				X				X							X		
	Protocolos	Considera que la institución cumple con los protocolos de atención				X				X				X							X		
Transparencia y acceso a la información pública	Página amigable	Considera que la institución cuenta con una página web amigable confiable				X				X				X							X		
	Web institucional	La web institucional cuenta con información actualizada				X				X				X							X		
	Información sobre procedimientos y servicios	Le informan sobre los procedimientos y servicios que la institución presta				X				X				X							X		
Reclamos y sugerencias	Recepción	Considera que sus reclamos reciben la recepción adecuada				X				X				X							X		
	Tratamiento	Considera que a sus reclamos le dan el debido tratamiento para sus pertenecet4s soluciones				X				X				X							X		
	Intervención y sugerencias	Reciben sus sugerencias de buena manera				X				X				X							X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Atención al usuario				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable: Atención al usuario				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	01/06/2024

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

Variable 1

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1,00	0,84	1,00	0,93	0,74	0,98	0,97	0,79	1,00	1,00	0,84	1,00
D2	0,99	0,82	1,00	0,98	0,81	1,00	1,00	0,84	1,00	0,99	0,82	1,00
D3	0,99	0,82	1,00	0,99	0,82	1,00	0,99	0,82	1,00	1,00	0,84	1,00

Instrumento por Criterio	0,99	0,83	1,00	0,97	0,79	1,00	0,99	0,82	1,00	1,00	0,83	1,00
Instrumento Global	0,99	0,82	1,00									

V de Ayken	0,99
------------	-------------

Variable 2

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
D3	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
D5	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0,97	0,79	1,00	0,92	0,72	0,98	1,00	0,84	1,00	1,00	0,84	1,00
D2	0,98	0,81	1,00	0,98	0,81	1,00	1,00	0,84	1,00	0,98	0,81	1,00
D3	1,00	0,84	1,00	1,00	0,84	1,00	0,98	0,81	1,00	1,00	0,84	1,00
D4	0,98	0,81	1,00	1,00	0,84	1,00	0,98	0,81	1,00	1,00	0,84	1,00
D5	1,00	0,84	1,00	0,98	0,81	1,00	0,98	0,81	1,00	1,00	0,84	1,00

Instrumento por Criterio	0,99	0,82	1,00	0,98	0,80	1,00	0,99	0,82	1,00	1,00	0,83	1,00
Instrumento Global	0,99	0,82	1,00									

V de Ayken	0,99
------------	-------------

Anexo 6: Resultado del análisis de consistencia interna
Análisis de confiabilidad de Gestión documentaria

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	15

Análisis de confiabilidad de Atención al usuario

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	15

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024

Investigador (a): Stéfany Valera Espino

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión documentaria y la atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Actualmente existe deficiencias entre la gestión documentaria y la atención al usuario; esto conlleva a reflexionar, sobre cómo se asocian o relacionan ambas y que a la vez son vitales para la óptima atención y servicio en cualquier tipo de institución pública.

Forma

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión documentaria y atención al usuario en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto - 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la OGESS-BM. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónima

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

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la Información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres 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



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 (a) Valera Espino Stéfany, email: vespinos15@ucvirtual.edu.pe, docente asesor Delgado Bardales José Manuel, email: jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Saavedra Sandoval Renan email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Diego Vasquez Villamar

Firma: 

Fecha y hora: 10/06/2024 10:29 am

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.

***Obligatorio a partir de 18 años**

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

Anexo 9: Base de datos de la muestra piloto

Variable1

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
8	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
9	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
10	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
11	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
12	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
15	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
16	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
17	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
18	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
20	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23

Variable 2

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
6	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
7	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
8	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
9	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
10	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
11	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
13	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
14	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
15	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
18	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
19	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
20	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25

Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión documentaria

Nº	Gestión documentaria																			TOTAL
	Administración						Archivamiento						Conservación							
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	ST		
1	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21	61	
2	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	4	14	4	4	4	2	3	17	44	
3	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	5	18	4	5	4	4	5	22	59	
4	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	4	18	4	4	4	4	5	21	62	
5	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	56	
6	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41	
7	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	4	16	3	4	3	3	2	15	42	
8	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	2	16	2	2	2	3	4	13	45	
9	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	1	11	28	
10	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41	
11	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42	
12	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19	
13	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33	
14	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	2	16	3	2	3	4	3	15	48	
15	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41	
16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42	
17	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19	
18	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33	
19	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	1	15	2	1	2	4	3	12	44	
20	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36	
21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53	
22	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	4	14	4	4	4	2	3	17	44	
23	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	5	18	4	5	4	4	5	22	59	
24	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	2	16	2	2	2	4	5	15	54	
25	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	2	18	3	2	3	4	4	16	56	
26	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	4	15	43	
27	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	1	13	1	1	1	3	2	8	32	
28	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	1	15	2	1	2	3	4	12	43	
29	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	3	10	4	4	3	2	1	14	32	
30	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	1	12	2	2	2	3	3	12	36	
31	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	54	
32	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	3	7	2	2	3	1	1	9	23	
33	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	4	11	4	4	1	2	2	13	32	
34	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	5	19	4	4	1	4	3	16	52	
35	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	1	12	2	1	2	3	3	11	35	
36	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	54	
37	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	3	7	2	3	2	1	1	9	23	
38	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	35	

39	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	5	19	4	5	4	4	3	20	56
40	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36
41	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53
42	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	38
43	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	4	17	3	4	3	4	5	19	55
44	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	2	16	2	2	2	4	5	15	54
45	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	2	18	3	2	3	4	4	16	56
46	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	4	15	43
47	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	1	13	1	1	1	3	2	8	32
48	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	1	15	2	1	2	3	4	12	43
49	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	3	10	4	3	4	2	1	14	32
50	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	39
51	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	50
52	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	17
53	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	25
54	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	52
55	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	1	12	2	1	2	3	3	11	35
56	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	54
57	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	3	7	2	3	2	1	1	9	23
58	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	35
59	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	5	19	4	5	4	4	3	20	56
60	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36
61	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53
62	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	38
63	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	4	17	3	4	3	4	5	19	55
64	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	2	16	2	2	2	4	5	15	54
65	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	2	18	3	2	3	4	4	16	56
66	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	4	15	43
67	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	1	13	1	1	1	3	2	8	32
68	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	1	15	2	1	2	3	4	12	43
69	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	3	10	4	3	4	2	1	14	32
70	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	39
71	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	50
72	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	17
73	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	25
74	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	52
75	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	1	12	2	1	2	3	3	11	35
76	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	54
77	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	3	7	2	3	2	1	1	9	23
78	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	35
79	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	5	19	4	5	4	4	3	20	56
80	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36
81	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53
82	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	38

83	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	4	17	3	4	3	4	5	19	55
84	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	2	16	2	2	2	4	5	15	54
85	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	1	11	28
86	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41
87	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42
88	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19
89	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33
90	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	2	17	3	2	3	3	3	14	48
91	2	3	3	2	2	12	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	2	13	38
92	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	1	13	1	1	1	4	4	11	42
93	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	1	6	2	1	2	3	3	11	24
94	1	2	2	2	1	8	1	2	2	3	3	11	4	3	4	1	3	15	34
95	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	1	16	2	1	2	1	5	11	44
96	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36
97	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53
98	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	4	14	4	4	4	2	3	17	44
99	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	5	18	4	5	4	4	5	22	59
100	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	4	18	4	4	4	4	5	21	62
101	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	56
102	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
103	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	4	16	3	4	3	3	2	15	42
104	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	2	16	2	2	2	3	4	13	45
105	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	1	11	28
106	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41
107	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42
108	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19
109	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33
110	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	2	16	3	2	3	4	3	15	48
111	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41
112	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42
113	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19
114	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33
115	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	1	15	2	1	2	4	3	12	44
116	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36
117	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53
118	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	4	14	4	4	4	2	3	17	44
119	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	5	18	4	5	4	4	5	22	59
120	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	4	18	4	4	4	4	5	21	62
121	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	56
122	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
123	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	4	16	3	4	3	3	2	15	42
124	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	2	16	2	2	2	3	4	13	45
125	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	1	11	28
126	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41

127	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42
128	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19
129	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33
130	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	2	16	3	2	3	4	3	15	48
131	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	41
132	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	1	1	1	3	4	10	42
133	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	19
134	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	3	10	4	3	4	2	2	15	33
135	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	1	15	2	1	2	4	3	12	44
136	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	4	11	4	4	4	2	2	16	36
137	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	4	4	15	53
138	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	4	14	4	4	4	2	3	17	44
139	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56

V2: Atención al usuario

Nº	Atención al usuario																					TOTAL
	Canales				Infraestructura, mobiliario y equipamiento				Proceso de atención				Transparencia y acceso a la información pública				Reclamos y sugerencias					
	pr1	pr2	pr3	ST	pr4	pr5	pr6	ST	pr7	pr8	pr9	ST	pr10	pr11	pr12	ST	pr13	pr14	pr15	ST		
1	4	1	5	10	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	5	13	5	4	4	13	60	
2	4	1	3	8	4	4	2	10	3	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12	51	
3	4	1	5	10	5	4	4	13	5	3	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	60	
4	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	63	
5	2	4	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	2	2	4	8	3	2	2	7	46	
6	3	4	2	9	2	3	2	7	4	3	2	9	3	3	2	8	2	3	3	8	41	
7	3	4	3	10	4	3	3	10	2	2	2	6	3	3	4	10	4	3	3	10	46	
8	2	1	2	5	2	2	3	7	4	2	3	9	2	2	1	5	2	2	2	6	32	
9	3	3	2	8	2	3	2	7	1	1	2	4	3	3	3	9	2	3	3	8	36	
10	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46	
11	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27	
12	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25	
13	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46	
14	3	3	2	8	2	3	4	9	3	4	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8	44	
15	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46	
16	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27	
17	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25	
18	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46	
19	2	2	2	6	1	2	4	7	3	4	3	10	2	2	2	6	1	2	2	5	34	
20	4	4	4	12	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	52	
21	2	3	3	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	3	7	3	2	2	7	42	
22	4	1	3	8	4	4	2	10	3	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12	51	

23	4	1	5	10	5	4	4	13	5	3	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	60
24	2	1	2	5	2	2	4	8	5	4	5	14	2	2	1	5	2	2	2	6	38
25	3	3	2	8	2	3	4	9	4	5	5	14	3	3	3	9	2	3	3	8	48
26	3	4	4	11	3	3	2	8	4	3	2	9	3	3	4	10	3	3	3	9	47
27	1	1	2	4	1	1	3	5	2	2	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	21
28	2	2	1	5	1	2	3	6	4	2	3	9	2	2	2	6	1	2	2	5	31
29	4	4	3	11	3	4	2	9	1	1	2	4	4	3	4	11	3	4	4	11	46
30	3	2	2	7	1	2	3	6	3	2	2	7	2	1	2	5	2	3	3	8	33
31	3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	55
32	1	2	3	6	3	2	1	6	1	2	2	5	2	3	2	7	3	1	1	5	29
33	2	3	3	8	4	4	2	10	2	2	1	5	4	4	4	12	5	2	2	9	44
34	4	4	5	13	5	4	4	13	3	4	3	10	4	5	4	13	5	4	4	13	62
35	2	2	2	6	1	2	3	6	3	2	2	7	2	2	2	6	1	2	2	5	30
36	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
37	2	3	3	8	3	2	1	6	1	2	2	5	2	2	3	7	3	2	2	7	33
38	4	1	3	8	4	4	2	10	2	2	1	5	4	4	5	13	4	4	4	12	48
39	4	1	5	10	5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	59
40	4	4	5	13	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	53
41	2	4	2	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	4	8	3	2	2	7	43
42	3	4	2	9	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	40
43	3	4	3	10	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	52
44	2	1	2	5	2	2	4	8	5	4	5	14	2	2	1	5	2	2	2	6	38
45	3	3	2	8	2	3	4	9	4	5	5	14	3	3	3	9	2	3	3	8	48
46	3	4	4	11	3	3	2	8	4	3	2	9	3	3	4	10	3	3	3	9	47
47	1	1	2	4	1	1	3	5	2	2	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	21
48	2	2	1	5	1	2	3	6	4	2	3	9	2	2	2	6	1	2	2	5	31
49	4	3	3	10	3	4	2	9	1	1	2	4	4	4	3	11	3	4	4	11	45
50	3	3	2	8	2	3	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	3	8	40

51	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	51
52	1	1	2	4	1	1	1	3	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3	18
53	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	26
54	4	3	3	10	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11	3	4	4	11	53
55	2	2	2	6	1	2	3	6	3	2	2	7	2	2	2	6	1	2	2	5	30
56	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
57	2	3	3	8	3	2	1	6	1	2	2	5	2	2	3	7	3	2	2	7	33
58	4	1	3	8	4	4	2	10	2	2	1	5	4	4	5	13	4	4	4	12	48
59	4	1	5	10	5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	59
60	4	4	5	13	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	53
61	2	4	2	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	4	8	3	2	2	7	43
62	3	4	2	9	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	40
63	3	4	3	10	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	52
64	2	1	2	5	2	2	4	8	5	4	5	14	2	2	1	5	2	2	2	6	38
65	3	3	2	8	2	3	4	9	4	5	5	14	3	3	3	9	2	3	3	8	48
66	3	4	4	11	3	3	2	8	4	3	2	9	3	3	4	10	3	3	3	9	47
67	1	1	2	4	1	1	3	5	2	2	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	21
68	2	2	1	5	1	2	3	6	4	2	3	9	2	2	2	6	1	2	2	5	31
69	4	3	3	10	3	4	2	9	1	1	2	4	4	4	3	11	3	4	4	11	45
70	3	3	2	8	2	3	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	3	8	40
71	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	51
72	1	1	2	4	1	1	1	3	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3	18
73	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	26
74	4	3	3	10	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11	3	4	4	11	53
75	2	2	2	6	1	2	3	6	3	2	2	7	2	2	2	6	1	2	2	5	30
76	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
77	2	3	3	8	3	2	1	6	1	2	2	5	2	2	3	7	3	2	2	7	33
78	4	1	3	8	4	4	2	10	2	2	1	5	4	4	5	13	4	4	4	12	48

79	4	1	5	10	5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	59
80	4	4	5	13	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	53
81	2	4	2	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	4	8	3	2	2	7	43
82	3	4	2	9	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	40
83	3	4	3	10	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	52
84	2	1	2	5	2	2	4	8	5	4	5	14	2	2	1	5	2	2	2	6	38
85	3	3	2	8	2	3	2	7	1	1	2	4	3	3	3	9	2	3	3	8	36
86	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46
87	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27
88	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25
89	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46
90	3	3	2	8	2	3	4	9	3	4	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8	44
91	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46
92	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27
93	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25
94	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46
95	2	2	2	6	1	2	4	7	3	4	3	10	2	2	2	6	1	2	2	5	34
96	4	4	4	12	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	52
97	2	3	3	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	3	7	3	2	2	7	42
98	4	1	3	8	4	4	2	10	3	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12	51
99	4	1	5	10	5	4	4	13	5	3	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	60
100	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	63
101	2	4	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	2	2	4	8	3	2	2	7	46
102	3	4	2	9	2	3	2	7	4	3	2	9	3	3	2	8	2	3	3	8	41
103	3	4	3	10	4	3	3	10	2	2	2	6	3	3	4	10	4	3	3	10	46
104	2	1	2	5	2	2	3	7	4	2	3	9	2	2	1	5	2	2	2	6	32
105	3	3	2	8	2	3	2	7	1	1	2	4	3	3	3	9	2	3	3	8	36
106	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46

107	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27
108	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25
109	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46
110	3	3	2	8	2	3	4	9	3	4	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8	44
111	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46
112	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27
113	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25
114	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46
115	2	2	2	6	1	2	4	7	3	4	3	10	2	2	2	6	1	2	2	5	34
116	4	4	4	12	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	52
117	2	3	3	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	3	7	3	2	2	7	42
118	4	1	3	8	4	4	2	10	3	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12	51
119	4	1	5	10	5	4	4	13	5	3	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	60
120	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	63
121	2	4	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	2	2	4	8	3	2	2	7	46
122	3	4	2	9	2	3	2	7	4	3	2	9	3	3	2	8	2	3	3	8	41
123	3	4	3	10	4	3	3	10	2	2	2	6	3	3	4	10	4	3	3	10	46
124	2	1	2	5	2	2	3	7	4	2	3	9	2	2	1	5	2	2	2	6	32
125	3	3	2	8	2	3	2	7	1	1	2	4	3	3	3	9	2	3	3	8	36
126	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46
127	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27
128	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25
129	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46
130	3	3	2	8	2	3	4	9	3	4	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8	44
131	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	46
132	1	1	2	4	1	1	3	5	4	4	4	12	1	1	1	3	1	1	1	3	27
133	2	2	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	25
134	4	3	3	10	3	4	2	9	2	2	1	5	4	4	3	11	3	4	4	11	46

135	2	2	2	6	1	2	4	7	3	4	3	10	2	2	2	6	1	2	2	5	34
136	4	4	4	12	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	52
137	2	3	3	8	3	2	4	9	4	3	4	11	2	2	3	7	3	2	2	7	42
138	4	1	3	8	4	4	2	10	3	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12	51
139	4	1	5	10	5	4	4	13	5	3	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	60

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación

Autorización de uso de información de la Entidad Pública

Yo, Gladys Sofía Rodríguez Aspajo, identificada con DNI N° 01158877, en mi calidad de Directora de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, con R.U.C N°20154547259, ubicada en la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Stéfany Valera Espino, identificada con DNI N° 47633022, de la Maestría en Gestión Pública, con la finalidad de que pueda desarrollar su (X)Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la Entidad Pública; o
(X) Mencionar el nombre de la Entidad Pública.



Firma y sello del representante legal
DNI: 01158877

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI: 47633022

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

Anexo 12: Otras evidencias

Se procedió con el siguiente cálculo:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.8$$

$$Q = 0.2$$

$$N = 321$$

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 321}{0.0025 * 320 + 0.61466}$
--

$n = \frac{197.304576}{1.41466}$	139
----------------------------------	-----