



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Módulo de administración documentaria e impacto en la calidad de servicio en unidad de gestión educativa local San Miguel, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Malca Quiroz, Ruth Melissa (orcid.org/0000-0001-6683-4305)

ASESORES:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Pereda Guanilo, Victor Ivan (orcid.org/0000-0001-8964-9938)

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico de todo corazón este estudio a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Tu cariño a diario lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, es por ello que de dedico mi trabajo en honor a tu paciencia y amor constante.

AGRADECIMIENTO

En estas líneas aprovecho en agradecer profundamente a mi madre que siempre es el pilar para desarrollar cada proyecto en mi vida, siempre apoyándome y dando ánimos para seguir adelante. Asimismo agradecer a los demás miembros de mi familia por estar siempre conmigo y apoyándome a que mejore día a día en mi formación profesional.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022.", cuyo autor es MALCA QUIROZ RUTH MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 09- 01-2024 16:38:15

Código documento Trilce: TRI - 0706501



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MALCA QUIROZ RUTH MELISSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MALCA QUIROZ RUTH MELISSA DNI: 73021973 ORCID: 0000-0001-6683-4305	Firmado electrónicamente por: RMMALCAQ el 09-01- 2024 19:27:51

Código documento Trilce: INV - 1508654

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Niveles variable Módulo de Administración Documentaria.....	22
Tabla 2. Niveles variable Calidad de Servicio.....	23
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	24
Tabla 4. Estadísticos módulo de administración y calidad de servicios.....	25
Tabla 5. Coeficiente determinación para modulo administrativo y calidad de servicio.....	25
Tabla 6. Estadísticos calidad de servicio y tramite documentario.....	26
Tabla 7. Coeficiente determinación calidad de servicio y tramite documentario.....	27
Tabla 8. Estadísticos calidad de servicio y tramite virtual.....	28
Tabla 9. Coeficiente determinación calidad de servicio y tramite virtual.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Proceso del Módulo de Gestión Documental UGEL – San Miguel.....	03
Figura 2. Instancias del Gobierno Nacional y del sistema educativo.....	07
Figura 3. Flujograma sobre la atención de información en general u orientación..	08
Figura 4. Organigrama de la Unidad de Gestión Local San Miguel.	12
Figura 5. Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos	14
Figura 6. Dispersión modulo administrativo y calidad de servicios.....	16
Figura 7. Dispersión del módulo de administración y calidad de servicio	26
Figura 8. Dispersión tramite virtual y calidad de servicios.....	27
Figura 9. Diagrama de dispersión de calidad de servicio y tramite virtual del Módulo Administrativo.....	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, corroborar la importancia del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de vida de los usuarios que a diario realizan sus trámites en la Unidad de Gestión Local San Miguel. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, con diseño no experimental correlación causal, a muestra fue de 71 docentes que acuden a la entidad; el instrumento utilizado para obtención de información fueron dos cuestionario válido y confiable respectivamente, obteniendo el Alfa de Crombach 0.995 en calidad de servicio y 0.999 para Módulo de administración Documentaria. El módulo administrativo documentario impacta en un 89% sobre la calidad de servicio, el trámite del Módulo de Administración Documentaria impacta en un 93% sobre la calidad de servicio brindada a los docentes en la entidad.

Palabras clave: Calidad de servicio, Trámite Digital, satisfacción del usuario, Módulo de Administración Documentaria.

ABSTRACT

The purpose of this research was to corroborate the importance of the Document Administration Module in the quality of life of the users who daily carry out their procedures in the San Miguel Local Management Unit. Research with a quantitative approach, basic type, with a non-experimental causal correlation design, the sample was 71 teachers who come to the entity; The instrument used to obtain information was two valid and reliable questionnaires respectively, obtaining Crombach's Alpha 0.995 in Service Quality and 0.999 for Document Administration Module. The documentary administrative module impacts 89% on the quality of service, The processing of the Documentary Administration Module impacts 93% on the quality of service provided to teachers in the entity.

Keywords: Quality of service, digital process, user satisfaction, Document Administration Module.

I. INTRODUCCIÓN

La modernización del Estado en los últimos años ha cobrado importancia en la medida que puede perfeccionar la calidad de los servicios, es así que logran buscar una gusto significativa a los beneficiarios, para efectos del presente estudio nos interesa identificar los progresos en el proceso de recepción, registro y seguimiento de los documentos presentados a través del Módulo de Administración Documentaria y cómo estos han impactado en una atención que genere valor público; entendido el valor público como eso que el Estado crea y nombra como valor mediante el suministro de servicios, regulaciones, entre otras operaciones (CEPAL, 2016, p. 53).

El servicio de atención a la ciudadanía es una de las prioridades menos atendidas en la reforma de la gestión pública. Situaciones como esta, genera una percepción de un Estado que da las espaldas a sus ciudadanos; con mucho tiempo de espera, sin respuestas y burocrático, lo que no genera en realidad valor público. A partir de estas preocupaciones y dado que, la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, por ser una institución del Estado, tiene como cumplimiento primordial vigilar la confianza que se le dé a los docentes de la provincia de San Miguel, y a su vez brindar diferentes servicios a los docentes y administrados en general. Es por eso que queremos identificar el impacto en la calidad del servicio, tomando en cuenta experiencias del ámbito internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, para Delia Ávila Barrios, en México propone el uso de la tecnología para perfeccionar la calidad de vida de todo aquel que solicite algo y es más fácil la atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta las metas de trato con la mexicana. El enfoque del Índice Funcional Nacional, aporta resultados importantes sobre cómo la tecnología facilita la vida de los docentes y mejora la gestión pública. Concluyendo así que el uso de las TIC en este ambiente informatizado puede crear espacios de enseñanza que estimulen la edificación de discernimiento y conservación de los recursos (2017, p. 36).

En el ámbito nacional, en Lima trabajan con un plan diseñado por Marisela Rita Granados Dávila, el cual propone una guía de Mesa de Partes Virtuales - MPV para establecer una relación entre los lineamientos estándar de MPV y la gestión simplificada de las instituciones públicas. Con este método más del 50% de los

usuarios creían que el método virtual era difícil de usar, lo que se puede ver en el diseño. La guía establece que, utilizando herramientas técnicas, es necesario encontrar formas más prácticas de ejecutar el programa y hacerlo lo más práctico posible cada vez que se ejecute, para que sea más fácil para los administradores ejecutar el programa (2021, p. 45).

En relación al espacio local, encontramos nuevos sistemas tecnológicos, que ejerce un trabajo trascendente, a una de ellas a la de Gestión Documentaria en la que se puede mencionar al Módulo de Administración Documentaria - Cero Papel, que fue perfeccionada por la Dirección Regional de Transformación Digital (GRC), con la función de administrar completamente los documentos de las sedes, las cuales dependen del Gobierno Regional de Cajamarca, considerando por la jerarquía y compromiso lógico que involucran sus ordenamientos, lo que permite recoger la opinión de los servidores sobre su entidad.

Una de las funciones al utilizar el Módulo de Administración Documentaria, es que todo administrado tenga más acceso a la entidad, puede hacerlo desde la comodidad de su hogar y poder hacer el seguimiento de la misma manera, llegando así a tener un servicio más eficiente y rápido.

El método de Módulo de Administración Documentaria, utiliza como instrumento este documento, dado que precisa los parámetros y obligaciones que deberían alcanzar para realizar las gestiones en la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, asimismo admite saber qué método debe seguir cada solicitud que ingresa por mesa partes, y así este genera un expediente, así como el tiempo en el que el documento fue ingresado y así cada solicitante, podrá hacer el seguimiento en el sistema.

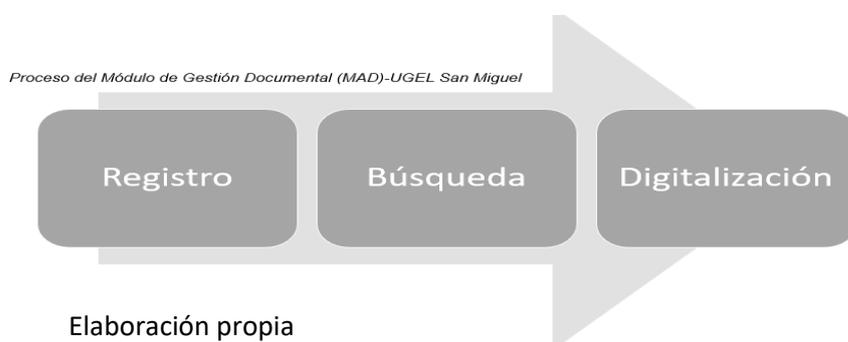
Los parámetros y procedimientos de cómo funcionan se encuentran detallados en el instrumento de gestión Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA. Este instrumento permite guiar, por un lado, cómo los administrados deberán presentar un documento para trámite y por otro lado cómo los usuarios deben ingresar distintos tramites de documentos; que pueden ser desde invitaciones a eventos importantes o actos memorables, todo ello está reglamentado DIRECTIVA N° 02-2022-GR.CAJ/DRTD.

Para solucionar el problema de gestión documental que enfrentaba la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel debido a la elaboración manual de

documentos, en el año 2016 se implementó el MAD, y que tiene como meta el orientar las documentaciones, desde el inicio hasta la resolución y remisión, archivado por fin.

El procedimiento como se observa en el gráfico consta de tres momentos: registro, búsqueda y digitalización, lo que ha mejorado significativamente la gestión documentaria, evitando así la duplicidad de procesos, a la vez que gestiona de manera eficiente la documentación para la búsqueda de la hoja de ruta que se genere a cada pliego.

Figura 1 *Proceso del Módulo de Gestión Documental UGEL – San Miguel*



Han pasado casi 10 años desde su ejecución, por cuanto es significativo calcular el impacto al implementar el módulo administrativo, es por ello que se va a ejecutar respetando un análisis para evaluar si el procedimiento posee semejanza con el sumario de gestión documental de la administración educativa local de San Miguel, por tanto de acuerdo al servidor se puede observar que está siendo considerada teniendo una idéntica condición. Siendo así que, al examinar este proyecto, se comprende como objetivo el estudiar si el módulo documental perfecciona la calidad de atención frente a los servidores de la unidad de gestión educativa local de San Miguel e instituir si la ejecución del módulo de gestión documental perfecciona a optimizar la eficacia de la gestión documental.

Siendo así que se aprecia como el problema general siguiente ¿Cuál es el impacto del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?, estando como los problemas específicos, los siguientes: ¿Cuál es el impacto de la organización del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de

Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?, ¿Cuál es el impacto del trámite documentario del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?, ¿Cuál es el impacto del trámite virtual del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?

De allí que este trabajo de investigación se justifica considerando dos variables; es la variable independiente; módulo de gestión de documentos y actúa como variable dependiente; La calidad del servicio, que forman parte del estudio sobre la importancia de ver resultados utilizando listas de materiales virtuales, es cómo el estudio afecta la satisfacción del usuario con el uso del sistema, lo que afecta su importancia. Al reducir el tiempo del usuario y la pérdida de archivos, el seguimiento virtual evita el uso descomunal de papel.

Por lo declarado se considera el objetivo general siguiente: Determinar el impacto del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022, siendo los objetivos específicos, los siguientes: a) Determinar el impacto del trámite documentario en el Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022, b) Determinar el impacto de la trámite virtual del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022.

Por lo explicado se considera la hipótesis general siguiente: El Módulo de Atención Documentaria impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022, siendo las hipótesis específicas, los siguientes: El trámite documentario del Módulo de Administración Documentaria impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022, el trámite virtual del Módulo de Administración Documentaria impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales podemos citar a algunos países de Iberoamérica, como España y Portugal, se llevó un estudio que tuvo como propósito identificar el impacto de la gestión documental en la transparencia y calidad de las instituciones de carácter público. Este estudio concluye que la gestión documentaria tiene un impacto significativo en la mejora de la transparencia de la gestión Pública. Allí evalúan los cambios que la gestión pública debería implementar para mejorar de manera significativa su atención y agregan que “no es forzoso implementar otros recursos, sino emplear las ya existentes y aunar esfuerzos a nivel interno para conseguir una mejor cultura organizacional “(Carrillo & Casadeús, 2018, p. 35).

Por otro lado, en Cuba De Dios, Cano, García y Raposo crearon un método para la gestión documentaria para instituciones, lo que mejoró considerablemente el tiempo de trámite e incluso permitió que los usuarios hagan seguimiento a su estado documentario; asimismo concluyen que es muy importante resguardar la propiedad documentaria en las instituciones lo que garantiza una mayor satisfacción de los usuarios (2015, p. 50).

Otro estudio importante lo encontramos en Ecuador, Morán en su tesis, señala que la implementación de un sistema de gestión documentaria mejora significativamente la experiencia del usuario. En ese sentido concluyen que “una adecuada inspección a las gestiones para las Carreras de Ingeniería permite resolver la atención hacia el ciudadano de una manera más rápida, así también sea más fácil de poder tramitar algún documento, ante ello también se considerará el trámite a realizar por cada administrado, fundamento la complejidad del trámite” (2015, p. 21)

Asimismo, el académico (Ratheeswari, 2018), en un estudio denominado “Information Communication Technology in Education”, concluye que la incorporación de la tecnología en los procesos de aprendizaje incrementa de manera eficaz el nivel de enseñanza. Por lo tanto, es importante que la comunidad educativa incorpore dentro de sus funciones el conocimiento de tecnologías, pero además se invierta en capacidades de uso de sus colaboradores. “Precisa sobre las tecnologías de la informática y la comunicación (TIC) actualmente están

influyendo en la vida diaria del ser humano, digno a que desempeñan papeles destacados en los lugares de trabajo, negocios educación y entretenimiento”

Hassan, precisa que “la utilización es una regla que estudia la web (forma del diseño) en la que puedan acceder los usuarios de una manera más fácil” (2020, p. 15).

Como antecedentes nacionales, existen varios estudios, uno de ellos es el de Molina (2016), que tuvo por propósito diseñar una propuesta técnica y normativa para mejorar el acceso eficiente a información y disminuir el tiempo en la misma gestión interna. Esta investigación termina recomendando que se debe reducir de manera progresiva el uso de papel en los procesos de gestión documentaria y entren a un proceso de transformación normativa considerando la firma digital.

En otro estudio es el de Arteaga y Huamaní, en la cual recomiendan apoyar el proceso de documentación con un programa relacionado a su módulo de búsqueda de legajos, el cual radica en una cadena de formularios e informes que ayudan a los familiares a controlar los documentos que manejan de manera fácil. Se han mejorado los procedimientos implementados por la Municipalidad con un excelente gobierno de toda la investigación que se encuentre, esto afirma un examen preciso y registro de datos de todos los legajos emitidos por la Municipalidad, lo que permitirá realizar una indagación más profunda sobre el trámite que se está realizando, evitar que se extravié la información y generar reportes de todas las documentaciones publicados en el área en intervalos regulares (2013, p. 42).

Del mismo modo, Calmet et ál. (2019), en su tesis nos orienta claramente, sobre el rendimiento, eficacia y eficiencia en la investigación y rescate de escritos, con un enfoque más práctico, mismo que nos llevara a tener una respuesta rápida sobre un trámite y con ellos evitarnos la pérdida de tiempo buscando la información y a si también evitar el tiempo a la espera de una respuesta por parte de la entidad, esta pueda ser más eficiente a través del sistema de mesa de partes electrónica.

Asimismo, Tapia y Silva et ál. (2018) en su tesis ha desarrollado un programa de computador para obtener todos los documentos un solo archivo, descripciones, creación y simbolización de todos los documentos para poder buscar rápidamente y agilizar las tareas dentro del municipio y la respuesta a los ciudadanos. Además,

al tratarse ya de tramites virtuales, se evita todo el proceso de presentación de un documento físico, lo que también ahorra tiempo.

PCM DL 1412 (2018) determinada a mesa de partes virtuales como un diseño y configuración de los productos digitales que diferencia con que el uso resulte de la manera más practica posible para los ciudadanos.

De igual importancia Ibérico (2013) en su tesis, propone al ente Público PEAM de Moyobamba (Proyecto Especial Alto Mayo) la sistematización de los procesos documentales basados en firmas digitales, de esta forma se estandarizan los documentos, ayudando a controlar los procesos documentales y acotar los tiempos de investigación de documentos.

Resulta pertinente señalar a Valdivia (2016) ya que hace un estudio comparativo del funcionamiento de las UGEL en el Perú, y llega a la conclusión que la carga que generan los procesos administrativos en estas instancias, provoca ineficiencia y pérdida de tiempo; lo que genera que se pierda de vista la calidad educativa y supervisión a las Instituciones Educativas y en su lugar se absorben en procesos administrativos cual va en detrimento de la supervisión y la asesoría a las instituciones educativas. “Y añade que las UGEL concentran una cantidad significativa de personal destacado de los centros educativos; muchos con procesos disciplinarios y sin las mínimas competencias para ejercer cargos de especialistas esto genera que los trámites formales y administrativas genera un tiempo mayor del promedio”

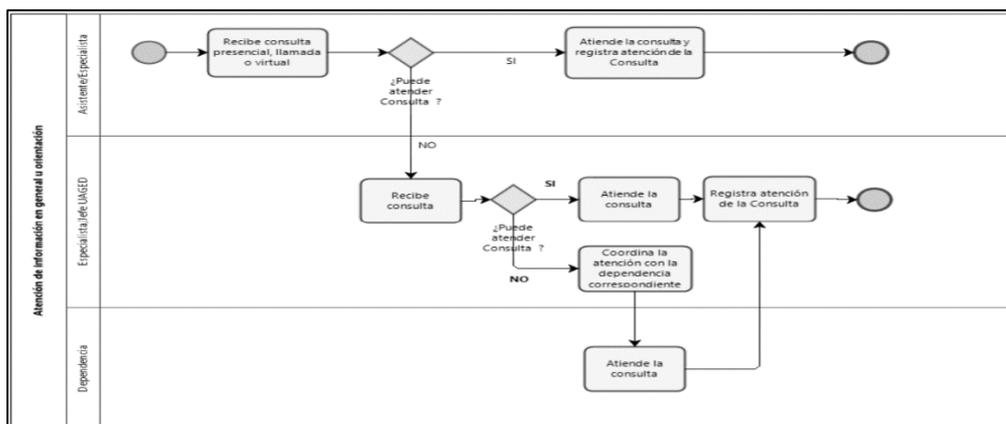
Figura 2 *Instancias del Gobierno Nacional y del sistema educativo*

<i>Gobierno Nacional</i>	<i>Sistema educativo</i>
Gobierno Central	Ministerio de Educación
Gobierno Regional (26)	Gobierno Regional de Educación (26)
Gobierno Local Provincial (194)	Unidad de Gestión Local (206)
Gobierno Local Distrital (1,828)	Instituciones educativas (64,455 CE / 18,966 PNE)

En relación al espacio local, encontramos nuevos sistemas tecnológicos, que ejercen trabajos trascendentales, encontrando a una de ellas a la de Gestión

Documentaria en la que se puede mencionar al Módulo de Administración Documentaria - Cero Papel, que fue perfeccionada por la Dirección Regional de Transformación Digital (GRC), con la función de administrar completamente los documentos de las sedes, las cuales dependen del Gobierno Regional de Cajamarca, considerando por la jerarquía y compromiso lógico que involucran sus ordenamientos, considerando la opinión que puedan tener los servidores sobre el trabajo de la entidad.

Figura 3 *Flujograma de atención de información en general u orientación*



Flujograma de atención en el marco Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.

La totalidad de las instrucciones y términos se descubren explicados en el instrumento de gestión TUPA, considerando que este instrumento, cada punto, estipula una diferente numeración de requisitos, que los administrados deberán de presentar al momento de tramitar algún documento, y siendo otro bloque el que ingresan distintos tramites de documentos, que pueden ser desde banquetes o actos memorables. Todo ello está en la DIRECTIVA N° 02-2022-GR.CAJ/DRTD.

Como teorías de la variable independiente “Módulo de Atención Documentaria”, se consideran las siguientes:

Como punto de inicio, se define a la variable módulo de administración documentaria, para ello acudimos inicialmente a la conceptualización de mesa de partes virtual, en la que Granados (2021), propone un modelo de MPV, en la que se canalizaría la reducción del riesgo, sobre el trabajar con grandes cantidades de

papel, esto llegaría a implicar un peligro de perder, duplicar, así como el deterioro de los documentos.

Es así también que Calmet, J. (2014) entiende que el Módulo de Administración Documentaria, es el motor para las nuevas tecnologías y considerando la nueva era en la que nos encontramos, y que estos logren que la entidad ya no cuente con documentación en físico, toda vez que estos son extraviados, por ello la iniciativa que los tramites sean virtuales.

Asimismo, en lo que respecta a los procesos administrativos y productos que brindan únicamente las Instituciones del Estado, la creación de más Políticas Nacionales de reducción debe enfocarse en el avance de las acciones para brindar los trámites y servicios que brindan las instituciones. Este trámite pretende un marco regulable y a su vez un tipo de servicio actual establecido con la simplicidad, la eficiencia, el perfeccionamiento incesante, el análisis de costo-beneficio y la intervención de los administrados.

Como teorías de la variable dependiente “calidad de servicio”, se consideran a la siguientes:

Hasta hace unos años, las organizaciones principalmente del sector público les daban poca atención a sus procesos. Esto debido a las particularidades típicas de cada organización, como es la existencia de jerarquías, escasa flexibilidad, y la parcelación de las responsabilidades, lo que limita de manera significativa ver a la organización de manera holística e interconectado entre todas sus áreas. Además, los usuarios tenían poca capacidad de oferta y se limitaban a aceptar lo que la organización del daba (Hamer, 2014) Como se plasma en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. “La gestión pública se ha encontrado en un permanente estado de cambio; ha transitado desde un enfoque tradicional o burocrático, hacia la perspectiva de un nuevo modelo que evalúa constantemente sus resultados y la calidad de sus servicios.”

Así también Arteaga, E., & Huamaní, H. (2013) menciona sobre la sistematización de las técnicas de un trámite virtual, ya que estos nos permiten controlar los propios procesos y así los documentos que son creadas, al realizar este proyecto, estos deberán de mejorar toda la gestión ante un trámite. La

usabilidad, por otro lado, tiene como objetivo garantizar que el uso de los servicios de todo trámite virtual en el gobierno estatal estas herramientas tecnológicas estén diseñadas de una manera que sea cómoda al utilizar . (Alguacil et ál., 2016). Los elementos anteriores están relacionados con las disposiciones contenidas en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), así mismo, indica que uno de los escenarios para el progreso del Gobierno Electrónico es la disponibilidad de sistemas y programas que consigan ser gestionados por usuarios finales sin ningún tipo de complejidad, es decir, que sean fáciles de gestionar, accesibles y fácilmente disponibles.

A su vez Granados (2021) menciona sobre la dimensión de las herramientas tecnológicas para las entidades estatales, cuyo propósito es utilizar leyes que busquen implementar un listado de piezas digitales que deben ser compatibles con los sistemas de las entidades relacionadas con la gestión documental, la aplicación puede fortalecer la administración pública y las instituciones responsables del proceso para ayudar a mejorar y agilizar el proceso de gestión es crucial.

Hoy el contexto es diferente. La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, establece lineamientos para que los servicios que da el Estado puedan responder a las expectativas y necesidades de las personas y generen valor público. Lo que ha generado que se incorpore tecnología, pero tampoco es solo eso, es importante que los usuarios tengan mayor poder de participación y pueden a su vez exigir mayor calidad y rapidez en la atención de los servicios. Eso implica que las organizaciones adopten dentro de su misión, visión y sus procesos de gestión herramientas que pueda satisfacer en mayor medida a sus clientes (Mejía et al., 2014).

Sin embargo, brindar servicios de calidad resulta insuficiente desde el análisis de resultados. Hoy, un Estado eficiente pone al ciudadano en el centro de sus esfuerzos y lo involucra en el proceso de toma de decisiones. Este es el enfoque de la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública - PNMGP al 2030: transitar hacia una nueva gobernanza pública, a través de la co-creación de bienes, servicios y regulaciones para diseñar intervenciones centradas en la satisfacción del ciudadano.

En ese escenario, para que una organización de gestión pública, privada o mixta pueda ser competitiva y eficiente en el tiempo, no basta sólo que defina su gestión de personas, sino que también es importante que incorpore una mirada de procesos, de tiempos y que mida permanentemente la satisfacción del cliente (Brull, 2011).

En lo que se refiere a los aspectos conceptuales, la Ley N° 31170 del 21/04/2021 “Ley para la implementación de formularios digitales de partido y notificaciones electrónicas” de la variable independiente Modulo de Administración Documentaria la define como una tecnología idónea para la facilidad de emitir información y comunicaciones entre las entidades públicas, con el único objetivo de convertir digitalmente los servicio y procedimientos administrativos de cada entidad. La Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP define a la variable dependiente calidad de servicio como buscar implementar distintos esfuerzos, como el impulso de la simplificación administrativa y la optimización de procesos, todo ello con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

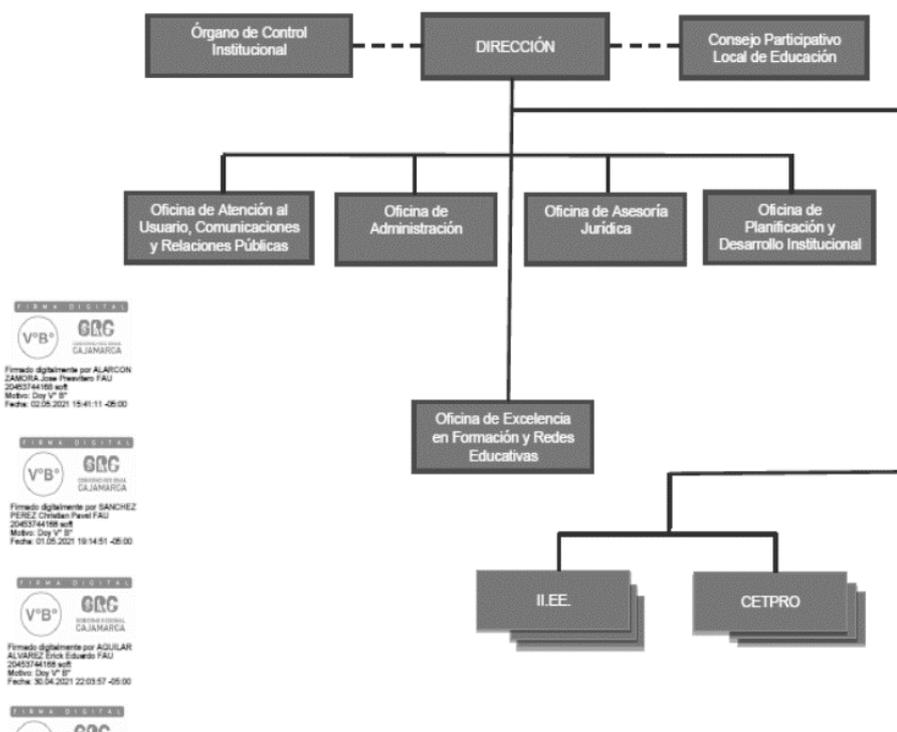
En la base legal de la variable independiente, se considera la Ley N° 31170 del 21/04/2021 “Ley para la implementación de formularios digitales de partido y notificaciones electrónicas” Congreso de la República del Perú, 2021. Es así que Granados (2021) también hace hincapié a esta ley encaminada a la implementación de formularios digitales de denuncia y notificaciones electrónicas en entidades públicas estipula que este servicio deberá implementarse a través de buzones de correo electrónico o, en su defecto, a través de otros medios técnicos que reúnan características similares. El artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, que establece los aspectos generales de los procedimientos administrativos y describe detalles respecto de las direcciones digitales en el Decreto Legislativo N° 1412 N° 22, que tiene como objetivo facilitar la implementación del gobierno digital. Más allá de esto, vale la pena enfatizar que las entidades pueden definir el uso de notificaciones electrónicas como obligatorio excepto cuando no existan medios técnicos que viabilicen su uso.

En la base legal de la variable dependiente, se considera la Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP de fecha 27 de febrero de 2019, en la que busca la mejora de la calidad de servicio, misma que ha sido una

inquietud perenne en los últimos años, la que ha llevado a buscar implementar distintos esfuerzos, como el impulso de la simplificación administrativa y la optimización de procesos. Es así de la importancia de elaborar una norma, cuya importancia es la de mejorar la calidad de servicio en el sector público.

Figura 4 Organigrama de la Unidad de Gestión Local San Miguel

ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN MIGUEL



Nota: Organigrama Unidad Local de Gestión Local San Miguel 2022
<https://cutt.ly/YwTSoVbv>

En la actualidad muchas de los entes del Estado han efectuado la simplificación, todo ello desde que fue ejecutado el DS N° 025-2010-PCM. En correlación a estas reglas, los entes del Estado tienen caducidad para la implementación de las políticas de reducción funcionaria, con la única finalidad de lograr a tener un sistema moderno, y la única finalidad de llevar a cada uno de los administrados, un mejor servicio, perfeccionando su ejercicio y excluyendo de a pocos la función de trabajar de una manera burocrática, y esto llegando a generar

dobles diligencias superfluas, las cuales se puntualizan en el TUPA de cada institución.

El modelo de La Política Nacional de Modernización del Estado al 2030, contempla cuatro componentes, el primero de ellos está orientado. El cuarto objetivo está orientado a mejorar la gestión interna de las instituciones públicas, y agrega “mejorar el funcionamiento articulado de todos los sistemas administrativos para la provisión de bienes, servicios y regulaciones de calidad; comprende la ejecución de todas las actividades y procesos, tanto estratégicos y de apoyo, como los operativos o misionales” (Decreto Supremo, N°103-2022-PCM)

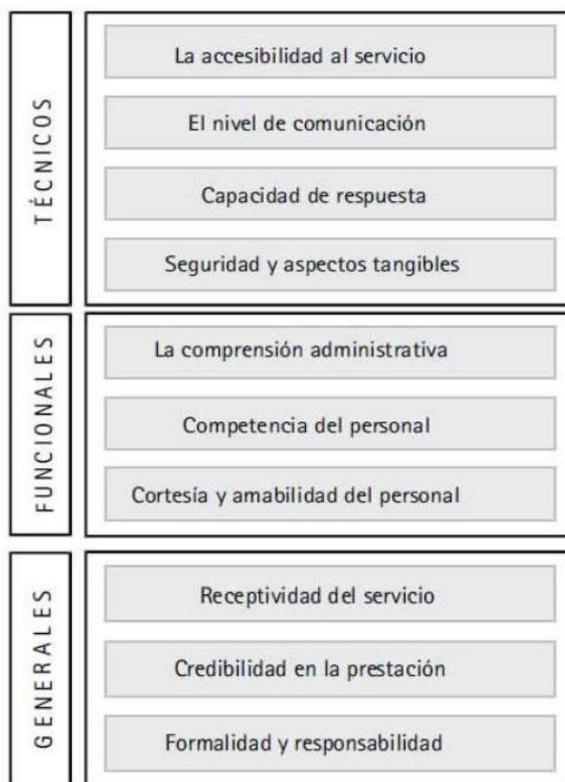
Además, cuando la tecnología lo permita, la gestión del Módulo de Administración Documentaria debe permitir a los ciudadanos conocer el estado de las solicitudes presentadas, de forma que, además de las obligaciones de notificación de las entidades de la administración pública, puedan estar informados en tiempo real del estado de los trámites y tener una expectativa razonable de la fecha en que sus solicitudes serán tramitadas por esta entidad, de acuerdo con el marco normativo vigente.

Considerando que MPV es un medio para que los ciudadanos interactúen con las entidades del Estado, su diseño requiere el uso de mecanismos que permitan el uso de este medio por el máximo número de ciudadanos, haciendo que la solución sea compatible con los diferentes sistemas operativos que las personas utilizan para acceder a los servicios virtuales.

Es así de la importancia, de este sistema, la cual está diseñado de manera que admita a los administrados acceder a utilizar su equipo que emplee para acceder, a cualquier medio electrónico, para agilizar el manejo de este dispositivo y que su uso no se vea restringido a un grupo reducido de personas. Con ello llegar a reducir el tiempo de respuesta a los ciudadanos, la facilidad de acceso al sistema, la posibilidad de poder ingresar documentos voluminosos será relevantes para que los ciudadanos sientan que la entidad ha identificado sus necesidades y que ha diseñado una solución informática que las satisface y les permite un fácil acceso a los servicios que brinda.

La herramienta de MPV es la que permite a los ciudadanos ahorrar en los costes que supone desplazarse hasta las oficinas físicas y esperar su turno para presentar solicitudes o tramitar cualquier documentación necesaria para los trámites administrativos.

Figura 5 Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos



Nota: Determinantes del agrado de los ciudadanos en la Administración Pública locales. Revista cuatrimestral de las facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales.

Considerando lo antes ya señalado podemos indicar que, mediante el uso de esta herramienta, los ciudadanos pueden acceder a esta entidad en cualquier momento desde su casa u oficina e ingresar todos los documentos necesarios para el trámite o servicio administrativo que están interesados en iniciar.

Finalmente, la gestión del Módulo de Administración Documentaria debe considerar que, a través de su empleo, los servidores van a favorecerse con una reducción de los trámites a realizar y los requisitos que deben de cumplir para el inicio de un procedimiento.

III. METODOLOGÍA

El proyecto es cuantitativo puesto que se manejó una herramienta para recopilar datos que de manera inmediata se procesa y analiza estadísticamente.

El nivel de investigación es explicativo por lo que se puede determinar el nivel de impacto de la variable independiente; El impacto del módulo de gestión documental en la variable dependiente; calidad de servicio. Según (Ñaupas et ál., 2014) señalaron que el objetivo principal de la investigación explicativa; Es la “prueba de hipótesis explicativas causales” que busca explícitamente nuevas teorías sociales que identifiquen relaciones causales de variables o extensiones de eventos, desarrollos y programas sociales. En cuanto a la división del estudio, se utiliza el análisis transversal porque se recolecta información sobre las variables en un momento específico, esto se basa en lo que ha enfatizado (Heinemann el át., 2003), quien también llamó a la clasificación. Este análisis es sincrónico, "donde los datos La recolección se realiza solo una vez en un momento específico..." (2014, p.176).

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es manera básica puesto que quiere aumentar conocimientos fundados en un marco teórico. Tal como lo señala Baena (2014) describe que la investigación básica es determinada por investigar relacionada a un hecho, siempre auxiliándonos de las normas ordinarios existentes.

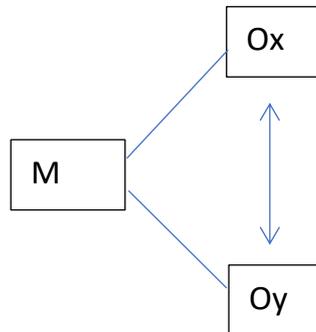
3.1.2. Diseño de Investigación

Se optó por utilizar el diseño no experimental, considerando lo señalado por a (Toro y Parra et ál., 2006) quienes muestran que; en los bocetos que son no experimentales, las variables independientes no se alteran intencional solo que se observa el anómalo en su total claridad para que luego sea estudiado.

- De esta manera, la presente investigación estudio la relación causal entre variables uso del Módulo de Administración Documentaria y su calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San

Miguel, siendo un estudio que tendrá que realizarse por medio de encuestas.

Figura 6 *Dispersión modulo administrativo y calidad de servicios*



Dónde:

M : Grupo observado usuarios.

Ox: Observación variable Módulo de Administración Documentaria

Oy: Observación variable calidad de servicio

R : Relación causal entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Módulo de Administración Documentaria

El módulo de gestión documental es una variable cuantitativa, de tipo ordinal, que mide los niveles medio, bajo y alto. Donde su nivel de cálculo es ordinal y tiene muchas categorías diferentes pero aún mantiene un orden jerárquico. Según Russo (2009) se enfatiza que es un impacto positivo que los procesos digitales tienen en los usuarios, se entiende que si los usuarios facilitan los procesos virtuales entonces esto también formará una reacción rápida de retroalimentación por el proceso que realizan de implementación y mejorará sus perspectivas y insuficiencias, por lo que está clara realización de la eficiencia se basa en los principios de accesibilidad y usabilidad de la gobernanza digital.

Verifique las sucesivas extensiones para la mesa de partes electrónico; trámites virtuales, plataformas digitales e inclusión digital.

- **Definición conceptual:** PCM, DL N° 1412 (2018), precisa que el formato de mesa de partes electrónica, es aquel que aligera de manera total o parcial, por intermedio del internet u otra red, definiéndose por ser automático, no presencial y trabajar con la ayuda de tecnologías digitales, para el beneficio, acceso a datos y asuntos que formen un valor público para los ciudadanos.
- **Definición operacional:** Se define como el usuario obtiene una respuesta a su trámite, sea esta como tramite procedimental o la notificación virtual que contempla cumplir con las expectativas u necesidades. La que se llegó a obtener por medio de una aplicación a un cuestionario con ítems que alternativa en una escala de Likert.
- **Indicadores:**
 - Expedientes/trámites gestionados al año
 - Respuesta en días, sobre lo solicitado
 - Plataforma exclusiva para trámite
 - Respuesta automática de trámite
 - Acceso digital a seguimiento
 - Usuario designado
- **Escala de medición:** La escala es ordinal.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

En relación a los indicadores que corresponden a la variable, de calidad de servicio, se tiene lo siguiente: para la satisfacción humana se ha considerado como indicadores la amigabilidad del proceso, y la facilidad de información sobre el diseño de módulo de mesa de partes, para que un administrado pueda ver un buen resultado de su trámite obtenido al recibir un determinado servicio.

- **Definición conceptual:** La PCM señala que el interesado debería transformar los diseños acostumbrados de las entidades y pasar a una organización por procesos, que sobrelleven al vínculo de cada valor que tenga la entidad afirmando efectos positivos al ciudadano (2015, p. 63).
- **Definición operacional:** De esta manera, calidad de servicio se define considerando la efectividad al contestar un trámite y la parte humana recibida por los usuarios por parte de la entidad que satisfaga sus necesidades. Se aplicó un cuestionario, el cual comprenderá diez preguntas con alternativas en una escala de Likert.
- **Indicadores:**
 - Procesos amigables.
 - Información positiva al diseño web.
 - Satisfacción con el servicio
 - Personal/institución muestra apoyo o acompañamiento
 - Personal acredita formación en MAD
 - Personal muestra empatía al momento de resolver
 - Socialización de MAD
- **Escala de medición:** La escala es ordinal ya que los números están asignados a los objetivos para que sea determinado el grado relativo para determinar una característica.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1. Población

La población total del objeto de estudio son los docentes que acuden a las instalaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, que son un total de 1100 docentes considerando un mes

- **Criterios de inclusión:**

Docentes contratados, nombrados y jubilados

Docentes hombres y mujeres que llegan a realizar sus trámites a la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel 2022.

- **Criterios de exclusión:**

Docentes que no aceptan participar

Docentes representantes de un familiar.

3.3.2. Muestra

Se considero tomar una muestra intencional o de criterio del investigador de 71 docentes según los criterios de inclusión y exclusión.

3.3.3. Muestreo

En la presente investigación se trabajó con el muestreo no probabilístico, toda vez que este tiene una dependencia con el proceso de toma de decisiones sobre un investigador, conocidas además como muestras dirigidas, teniendo como muestra estadística 3.5% probable.

3.3.4. Unidad de análisis

Un docente que acude a las instalaciones de la entidad localizada en la Provincia de San Miguel, departamento de Cajamarca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica manejada es la encuesta, debido a que esta es una herramienta que nos proporciona muchas preguntas diferentes dirigidas a un modelo específico de la localidad en estudio, por lo que se aplica con la finalidad de conocer opiniones o realizar investigaciones sobre ciertos eventos. La encuesta tuvo en cuenta las variables módulos de gestión documental y calidad de servicio

el instrumento utilizado fue un cuestionario. Para medir la variable del módulo de gestión documental se utilizó el instrumento, un cuestionario de 10 ítems con respuesta Likert – tipo ordinal: muy de acuerdo, de acuerdo, también en desacuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Se consideraron dos dimensiones. (tramitación virtual de

documentos y notificaciones). Las escalas de las variables medidas son Excelente, buena, media, mala.

Para medir la variable calidad del servicio utilizamos la herramienta, un cuestionario que consta de 10 ítems con respuestas Likert – orden: muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo, además, también se tienen en cuenta dos aspectos (factores humanos, capacidad de respuesta). Las escalas de las variables medidas son Excelente, buena, media, mala.

Validez y confiabilidad

Para la validez de contenido, los documentos fueron evaluados por 03 expertos con experiencia en cargos administrativos en organismos estatales, el cuadro de mando considera 4 criterios (objetivo, apropiado, claro, apropiado) con resultados de coeficiente V de Aiken de 1,00 y 1,00 para gestión administrativa y equipamiento básico, respectivamente, prevención del Covid.

La confiabilidad en los instrumentos se logró mediante la estimación del coeficiente de consistencia interna Alfa de Crombach al nivel y tamaño del cambio. Los cuestionarios alcanzaron una excelente confiabilidad en diferentes niveles (módulo de administración de documentos en 0,899 y calidad de servicio en 0,91).

3.5. Procedimientos

Para el proyecto se trabajó con las siguientes programaciones: la formulación del instrumento, que abarca la elaboración de la encuesta y lo que contendrá su contenido. Seguidamente, se ejecutó la encuesta, se fortaleció la información con lo cual se formó la base de datos. Se canalizó la información y se plasmó en el análisis de datos, con la cual se pudo corroborar con las hipótesis de la investigación, encuesta que se realizó a los usuarios que conforman la muestra. La encuesta se realizó a todo usuario que llegaron a la entidad a presentar un documento, y se aplicó de una manera, comunicando a cada usuario sobre la encuesta y fue así que se les fue pasando de manera

virtual, después de las primeras repuestas de los usuarios, es que se llegó a realizar una prueba piloto para validar el instrumento con un experto. Los instrumentos, su validez y confiabilidad se consideran en anexos (3, 5 y 7).

3.6. Método de análisis de datos

La investigación fue adquirida mediante encuesta estructurada y para recoger la información se hizo a través de Google Forms, para la tabulación se usó Excel 2016. Asimismo es importante mencionar, Para realizar los procedimientos anteriores se empleó el software estadístico SPSS V25. En cuanto a la estadística descriptiva se utilizó tablas y figura para representar cada una de las variables. En la parte de la estadística inferencial se consideró la prueba de normalidad de kolgomorov smirnok, y los estadísticos de la regresión lineal aplicable en la medición de los objetivos e hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar el trabajo de investigación se han respetado los estándares éticos marcados por la universidad, se esperaba respeto, permitiéndonos ser claros en el proceso de consecución de los objetivos, por lo que para realizar el proyecto teníamos todas las reservas sobre las respuestas recibidas por parte de los usuarios que fueron objeto de la encuesta, por lo que es necesario resaltar que el estudio respetará las opiniones recogidas en La encuesta, que mantiene la confidencialidad de los datos de los encuestados, será utilizada estrictamente con fines académicos. Cabe mencionar que se han respetado los aportes teóricos de diversos autores, apegándose a los estándares de la APA 7ma edición. Ver anexos (4, y 6)

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles alcanzados en el Módulo Administración Documentaría

	niveles	intervalos	f	%
V. Modulo administrativo				
	Excelente	44-50	11	15.5%
	Bueno	34-43	25	35,2%
	Regular	20-33	24	33,8%
	Pésimo	0-19	11	15.5%
Tramite documentario				
	Excelente	21-25	15	21.1%
	Bueno	17-20	28	39.4%
	Regular	10-16	18	25,4%
	Pésimo	0-9	10	14.0%
Notificación virtual				
	Excelente	22-25	56	78.9%
	Bueno	16-21	9	12.7%
	Regular	11-15	5	7.0%
	Pésimo	0-10		1.4%

Nota: Base de datos

La tabla muestra los niveles que los docentes evaluaron al módulo administrativo documentario, donde el 35.2% de los docentes lo consideran en buen nivel, seguido muy cerca para el 33.8% de docentes lo considera en regular nivel, para el 15.5% lo considera en el nivel excelente y pésimo respectivamente.

En la dimensión tramite documentario el 39.4% de los docentes lo evaluaron en buen nivel, seguido por quienes lo consideran en el nivel regular el 25.4%, y por último el 14% de los docentes lo consideran pésimo. En la dimensión notificación virtual el 78.9% lo consideran en un nivel excelente, se reduce drásticamente hasta llegar al nivel bueno (12.7%), solo el 1.4% considera que es un nivel pésimo.

Tabla 2*Niveles alcanzados en calidad de servicio*

V. Calidad de servicio

niveles	intervalos	f	%
Excelente	41-50	14	19.7%
Bueno	37-40	24	33.8%
Regular	23-36	20	28.2%
Pésimo	0-22	13	18.3%
Factor humano			
Excelente	22 -25	12	16.9%
Bueno	18 -21	26	36.6%
Regular	12 - 17	20	28.2%
Pésimo	0 - 11	13	18.3%
Capacidad de respuesta			
Excelente	21 -25	15	21.1%
Bueno	15 -20	39	54.9%
Regula1r	10- 13	11	15.5%
Pésimo	0 -9	6	8.5%

Nota: Base de datos

La tabla muestra los niveles los docentes evaluaron la calidad de servicio, donde el 33.8% de los docentes lo consideran en buen nivel, seguido muy cerca para el 28.2% de docentes lo considera en regular nivel, para el 19.7% y 18.3% lo considera en el nivel excelente y pésimo respectivamente.

En la dimensión factor humano el 54.9% de los docentes lo evaluaron en buen nivel, seguido por quienes lo consideran en el nivel excelente el 16.9%, y por último el 18.3% de los docentes lo consideran pésimo. En la dimensión capacidad de respuesta el 54.9% lo consideran en un nivel bueno, se reduce drásticamente hasta llegar al nivel regular (15.5%), solo el 8.5% considera que es un nivel pésimo.

Tabla 3

Prueba de normalidad aplicado al módulo de administración documentaria y calidad de servicio.

	D. trámite documentario	D. notificación virtual	V. modulo administración	Factor humano	Capacidad de respuesta	V. calidad de servicio
N	71	71	71	71	71	71
Media	16.65	15.99	32.63	16.97	17.34	34.31
Parámetros ^{a,b} normales	Desv. Desviación					
	5.493	5.473	10.579	5.065	5.02	9.828
Máximas diferencias extremas	Absoluto					
	0.131	0.149	0.106	0.163	0.137	0.146
	Positivo					
	0.084	0.086	0.086	0.076	0.094	0.084
	Negativo					
	-0.131	-0.149	-0.106	-0.163	-0.137	-0.146
Estadístico de prueba	0.131	0.149	0.106	0.163	0.137	0.146
Sig. Asintomática (bilateral)	,004c	,001c	,047c	,000c	,002c	,001c

Nota: base de datos

La tabla 3 observamos que en la prueba de normalidad de kolmogorov smirnov los valores de significancia p-valor son menores al valor p-sig (0,050) lo que nos indica que los valores de significancia de la variable módulo de administración con sus dimensiones, así mismo la variable calidad de servicio con sus dimensiones se distribuyen como la función normal.

Hipótesis de investigación

Hipótesis estadísticas

H1: La implementación del módulo de administración documentaria impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local

Ho: La implementación del módulo de administración documentaria no impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local

Tabla 4*Estadísticos del módulo de administración y calidad de servicio*

	N	Rango	Media	Desv. Desviación
V. módulo de administración	71	10 -- 50	3,263	10,579
V. calidad de servicio	71	10 -- 50	3,431	9,828

Nota: base de datos

La tabla muestra los estadísticos obtenidos en las puntuaciones de las variables módulo de administración el promedio alcanzado es 32.6 que puede aumentar o disminuir 10.58 puntos (desv. estándar), los valores del cuestionario fluctúan entre 10 y 50 puntos.

La variable calidad de servicio el promedio alcanzado es 34.31 que puede aumentar o disminuir 9.83 puntos (desv. estándar), los valores del cuestionario fluctúan entre 10 y 50 puntos.

Tabla 5*Coefficiente determinación para módulo administrativo y calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,943 ^a	0.890	0.888	3.283

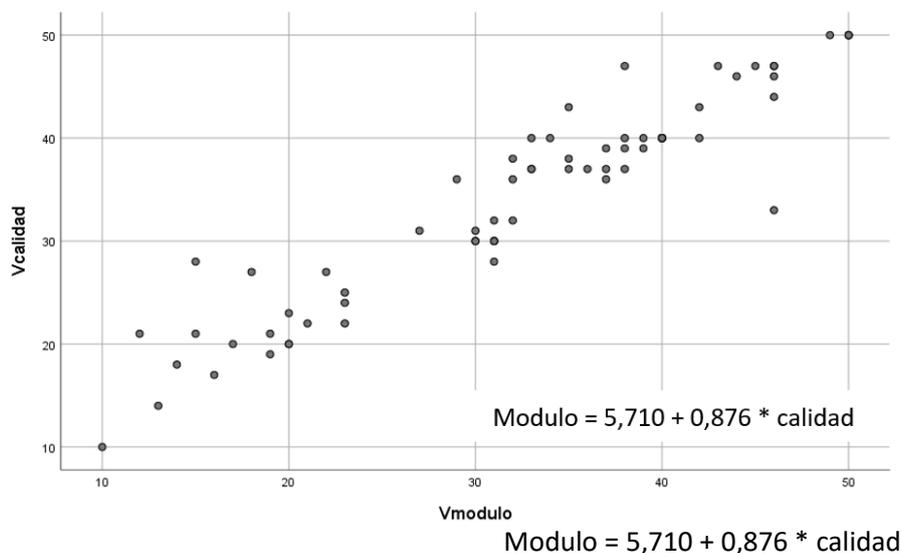
a. Predictores: (Constante), variable módulo administrativo

La tabla nos muestra el valor del coeficiente de semejanza entre el módulo de administración y calidad de servicio ($r = 0.943$) que estadísticamente existe una relación directa de nivel muy alto, que podemos sostener que al mejorar el módulo de administración mejora la calidad de servicio, o viceversa.

El coeficiente de determinación alcanzados por las variables modulo y calidad fue de $R^2=0.890$ que estadísticamente nos permite afirmar que módulo de administración impacta en un 89% sobre la calidad de servicio que se les da a los docentes en la entidad.

Figura 7

Diagrama de dispersión del módulo de administración y calidad de servicio



Determinar el impacto del trámite documentario del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio

Tabla 6

Estadísticos de calidad de servicio y tramite documentario del módulo de administración

	N	Ranqo	Medía	Desv. Desviación
V. calidad de servicio	71	10 -- 50	3,431	9,828
D. tramite documentario	71	5--25	1,665	5,493

Nota: base de datos SPSS 25.

La tabla muestra los estadísticos obtenidos en las calificaciones de la variable calidad de servicio el promedio alcanzado es 34.31 que puede aumentar o disminuir 9.8 puntos (desv. estándar), lo valores del cuestionario fluctúan entre 10 y 50 puntos.

En la dimensión tramite documentario del módulo de administración el promedio alcanzado es 16.65 que puede aumentar o disminuir 5.49 puntos (desv. estándar), los valores del cuestionario fluctúan entre 5 y 25 puntos.

Tabla 7

Coefficiente determinación para la calidad de servicio y tramite documentario del módulo de administración

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,965 ^a	0.931	0.93	1.454

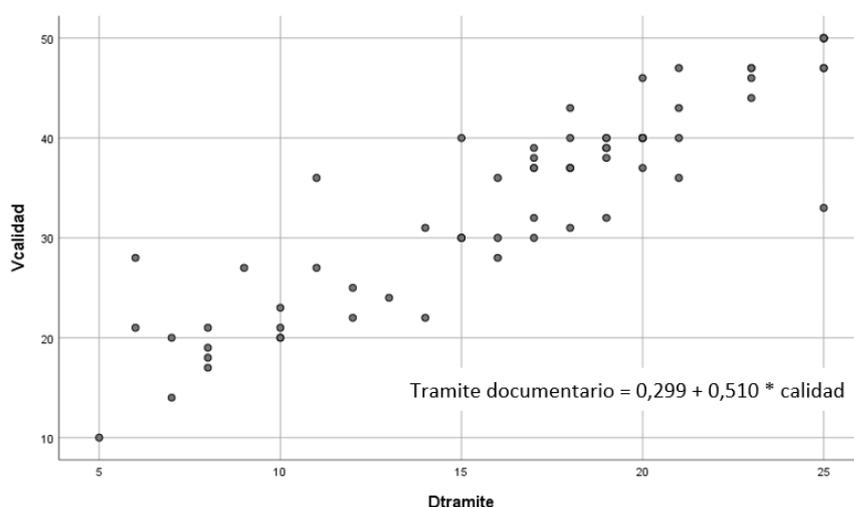
a. Predictores: (Constante), Dimensión tramite documentario

La tabla nos muestra el valor del coeficiente de correlación entre calidad de servicio y tramite documentario del módulo de administración ($r = 0.965$) que estadísticamente existe una relación directa de nivel muy alto, que podemos sostener que al mejorar el trámite documentario del módulo de administración mejora la calidad de servicio, o viceversa.

El coeficiente de determinación alcanzados por la variable calidad de servicio y tramite documentario del módulo de administración fue de $R^2=0.930$ que estadísticamente nos permite afirmar que el trámite documentario del módulo de administración impacta en un 93% sobre la calidad de servicio que actualmente se les da a los docentes en la entidad.

Figura 8

Diagrama de dispersión de calidad de servicio y tramite documentario del módulo de administración



Determinar el impacto del trámite virtual del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio

Tabla 8

Estadístico de calidad de servicio y tramite virtual del módulo de administración

	N	Rango	Media	Desv. Desviación
V. Calidad de servicio	71	10--50	32.41	9.323
D. Tramite virtual	71	5--25	13.69	5.156

Nota: base de datos

La tabla 8 se muestra los estadísticos obtenidos en las puntuaciones de la variable calidad de servicio el promedio alcanzado es 32.41 que puede aumentar o disminuir 9.3 puntos (desv. estándar), lo valores del cuestionario fluctúan entre 10 y 50 puntos.

En la dimensión tramite virtual del módulo de administración el promedio alcanzado es 13.69 que puede aumentar o disminuir 5.16 puntos (desv. estándar), los valores del cuestionario fluctúan entre 5 y 25 puntos.

Tabla 9

Coefficiente determinación para la calidad de servicio y tramite virtual del módulo de administración.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,912 ^a	0.832	0.829	2.260

a. Predictores: (Constante), Dimensión tramite virtual

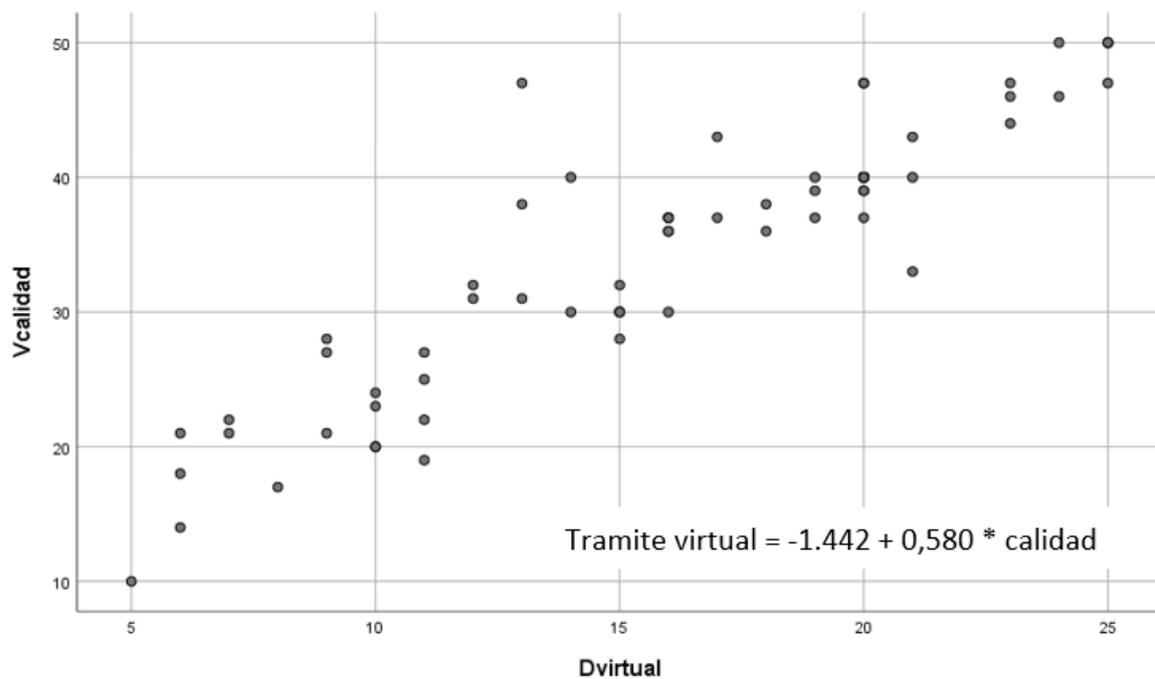
La tabla nos muestra el valor del coeficiente de correlación entre calidad de servicio y tramite documentario del módulo de administración ($r = 0.912$) que estadísticamente existe una relación directa de nivel muy alto, que podemos

sostener que al mejorar el trámite virtual del módulo de administración mejora la calidad de servicio, o viceversa.

El coeficiente de determinación alcanzados por la variable calidad de servicio y tramite virtual del módulo de administración fue de $R^2=0.832$ que estadísticamente nos permite afirmar que el trámite virtual del módulo de administración impacta en un 83% sobre la calidad de servicio que les dan a los docentes en la entidad.

Figura 09

Diagrama de dispersión de calidad de servicio y tramite virtual del módulo de administración



V. DISCUSIÓN

En relación con los descubrimientos obtenidos de la investigación, admitimos la hipótesis general, la que nos precisa sobre la eficacia del Módulo de Atención Documentaria impacta de manera característica en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, según el análisis inferencial. La incidencia es del 45%.

Según los resultados que se obtienen, donde la mayoría considera que la implementación del Módulo de Atención Documentaria tiene un rango significativo de mejora en la calidad del servicio, se corrobora con lo planteado en la tesis de (Carrillo & Casadeús et ál., 2018) quienes encontraron que la misión documentaria tiene un impacto demostrativo con el perfeccionamiento de la transparencia de la gestión Pública. Allí evalúan los cambios que la gestión pública debería implementar para mejorar de manera significativa su atención y agregan que “no es forzoso implementar otros recursos, sino emplear las ya positivas e incorporar energías a nivel interno para lograr una mejor cultura organizacional.

El estudio revela que la capacidad de respuesta que se tiene en el Módulo de Atención documentaria en la UGEL San Miguel es significativa donde la mayoría considerara un nivel alto, es también contrastada en la tesis de De Dios, Cano, García y Raposo et ál. (2015) encontraron que la gestión documentaria para instituciones, mejora considerablemente el tiempo de tramite e incluso permite que los usuarios hagan seguimiento a su estado documentario. Esta variable para efectos del estudio está concerniente con la empatía respecto a la atención que se le brinde a cada usuario, así como la reducción en el tiempo de espera, el control respecto al seguimiento de un trámite y además de ello la importancia del control del uso excesivo de papel y a su vez la perdida que se pueda dar del mismo.

En otro contraste con la variable de Módulo de Atención Documentaria, donde el 39.4 % considera un nivel alto, es la tesis de Arteaga y Huamaní et ál. (2018), donde encuentran que los procedimientos implementados por la entidad de estudio les permite generar reportes de todas las documentaciones publicados en el área en intervalos regulares. En el estudio depende de factores como el cumplimiento de los plazos, la comodidad cuando usan el recurso tecnológico, usos de correo electrónico en lugar de papel, el seguimiento de los trámites en línea en tiempo real.

La primera variable, dónde se plantea como hipótesis que el Módulo de Administración Documentaria impacta de manera positiva en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022, se puede afirmar que según los resultados del estudio impactan de manera positiva, aun se advierte que la Institución debe implementar más mecanismo de retroalimentación sobre el uso de la plataforma.

Esto se corrobora también con el estudio de Valdivia, 2016, p. 26 ya que encuentra que el funcionamiento del Módulo de Atención Documentaria por parte de las UGEL en el Perú, han mejorado sus procesos en comparación con la gestión tradicional donde los procesos administrativos en estas instancias, provocaban ineficiencia y pérdida de tiempo; lo que generaba que se pierda de vista la calidad educativa y supervisión a las Instituciones. Sobre esto es importante advertir que si bien es cierto el sistema existe como parte de la gestión institucional, algunos usuarios aún lo logran adaptarse a las tecnologías, teniendo en cuenta el acceso a internet, pero sobre todo que prefieren ir hasta las mismas instalaciones y cuesta desprenderse de la cultura del papel.

Es importante poner en contexto que los autores citados en la presente investigación, plantean respecto a una mesa de partes virtual, así como el Módulo de Atención Documentaria que cuenta de un mecanismo para mejorar la gestión en una organización; todo ello con la única finalidad de hacer el proceso más rápido y efectivo, tanto para la entidad como para el usuario, ya que la pérdida de tiempo en presentar un documento es mayor.

Respecto a la variable de la Calidad del Servicio, Valdivia (2016) encuentra que lo más resaltado por los beneficiarios es que la causa de su trámite sea efectivo y en el menor tiempo posible, esto se contrasta con lo que se a logrado en los resultados del estudio, y está relacionada con la capacidad de respuesta donde el 45.1% destacan de manera positiva; es decir que el MAD si impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022.

Asimismo, es oportuno destacar el aporte que hace Morán (2018) sobre la implementación de un sistema de gestión documentaria en mejorar significativamente la experiencia del usuario permitiéndoles resolver la atención

hacia el ciudadano de una manera más rápida, que para efectos del estudio lo medimos en tres niveles de satisfacción: Bajo, medio y alto.

Por lo tanto, los hallazgos de Torres (2018) tienen relación consistente con el proyecto realizado, toda vez ya que concluye que la mesa de partes electrónicas tiene un impacto significativo en la atención de usuarios del Tribunal Superior de Lima en 2020. Tiene un valor de Nagelkerke de 0,57, lo que indica que el 57% de la satisfacción de los usuarios depende del listado de piezas electrónicas. Asimismo, enfatiza la importancia de continuar mejorando dichos servicios, ya que debemos aprovechar la tecnología para brindar servicios públicos.

De esta manera, existen paralelismos con lo que señalan Granados, Jiménez y Villanueva (2021) que se ha logrado, enfatizando que existe un vínculo entre la política de implementación de paneles virtuales de partidos y la simplificación de los procedimientos administrativos principales, haciéndolo más precisa, ya que alcanzó un valor Rho de Spearman de 0,624 con un nivel de significancia de 0,000, lo que hizo necesario crear, antes de posicionarla como marca, un panel piloto de conjuntos de departamentos para evaluar su efectividad y aprobar la implementación de la cooperativa proceso con el cumplimiento de las metas alcanzadas al momento de creación del sistema.

Para ello, para el primer objetivo específico, se encontró que el Módulo de Gestión Documental tiene una correlación negativa baja con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022, ya que se obtuvieron valores del SPSS. V.25 sobre 16 con un importante margen de error de 3,5%, además, observamos que el 45% de los encuestados opina que el módulo de gestión documental está efectivamente desarrollado, el 32% que es promedio y el 23% que es poco desarrollado, se puede enfatizar que mejorar los aspectos organizativos de los trámites producirá una mejor calidad de servicio para los usuarios de la UGEL San Miguel.

En cierto sentido, contrario a estos resultados, Torres (2018) concluye a partir de su estudio que la denuncia electrónica tiene un impacto significativo en la plataforma de gestión de atención ciudadana directa en el Tribunal Superior de la Metropolitana de Lima. Dado que el valor obtenido de Nagelkerke es 0,722, esto

indica una dependencia de la plataforma de la lista de piezas digitales del 72,2%. Asimismo, enfatiza la importancia de capacitar al personal de servicio y a los usuarios externos para que tengan un conocimiento completo del uso de las herramientas tecnológicas requeridas en la cadena de valor del servicio en esta labor.

Nuevamente esto es contrario a lo dicho por Granados, Jiménez y Villanueva (2021), quienes lograron resultados que muestran una relación entre herramientas técnicas y simplificación de la gestión mediante el uso de listas de piezas virtuales, así lograron un valor rho de Spearman de 0.609, con un significancia de 0.000; reconociendo que esto sería más factible siempre y cuando existan mejores herramientas técnicas para mejorar la plataforma de listado de piezas digitales, permitiendo así una mejor gestión de los usuarios.

Teniendo ello como ejemplo es que nos podemos dar cuenta que en la tesis trabajada hemos llegado a tener un nivel alto de aceptación por los usuarios sobre módulo de atención documentaria y su calidad de servicio. Por lo tanto, respecto a estos resultados, López (2021) concluyó que la capacidad de respuesta de la tabla de partes brinda retroalimentación positiva y significativa sobre la satisfacción del usuario porque logra que el valor Rho de Spearman sea 0.457 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 5% tasa de error, fraccional Los efectos con la presente investigación indican una correlación positiva muy débil, lo que sugiere que la capacidad de respuesta es la forma en que se tiene que responder al usuario, función en este caso responsable de los mensajes electrónicos, en cierta medida porque su entrega es inmediata, asegura el usuario que presentó sus documentos satisfactoriamente y actuó en consecuencia.

Asimismo, esto es consistente con los resultados encontrados por Gonzales (2017), cuyo estudio concluye enfatizando la importancia del prototipado de notificación electrónica como herramienta fundamental en un procedimiento de denuncia administrativa en una empresa prestadora de servicios médicos. Además, la educación que se debe brindar a los nuevos ciudadanos es fundamental para adaptarse a las nuevas circunstancias que se presentan con la implementación del gobierno digital (Vargas, et ál., 2021).

Por lo tanto, también similar a lo expuesto anteriormente, cabe señalar que los resultados de la investigación son consistentes con la hipótesis teórica de Gonzales (2019), es decir, la ejecución de políticas digitales ayuda a perfeccionar la gestión administrativa. Procesos de la administración pública mediante el uso de medios electrónicos. Asimismo, aumentar la satisfacción ciudadana con los servicios prestados por las entidades públicas. Ambos apuntan a cerrar la brecha digital existente, como (Gómez et ál., 2020), si bien por un lado, al adoptar nuevas tecnologías y herramientas de comunicación se busca beneficiar a más ciudadanos, esto a su vez puede crear otro grupo social, que pueda presentar problemas de acceso a un sistema.

En el caso de Perú, el estudio da cumplimiento a lo estipulado por la Presidencia del Consejo de ministros (2018), en relación con el Decreto Legislativo N° 1412 sobre Implementación del Gobierno Digital, que define las mesas partidarias virtuales como una herramienta sencilla y dinámica. de manera no presencial Prestar servicios a la ciudadanía para la entrega de documentos que puedan generar valor público entre la población y al mismo tiempo evitar problemas derivados de incumplimientos normativos señalados según las disposiciones aplicables al caso .

Ahora bien, en cuanto a las fortalezas y debilidades del estudio, es necesario mencionar que la principal fortaleza del estudio es la generación de un formato estandarizado que permita evaluar el nivel percibido de las variables estudiadas en unidades de análisis similares, con el objetivo de comprender los factores que mejoran la calidad de los servicios prestados, ventajas y oportunidades de mejora, aumentando así la satisfacción del usuario (Silva et al., 2021). Esto de conformidad con la Ley N° 31370, que establece la implementación de mesas de partidos digitales y notificaciones electrónicas, a través de las cuales todas las entidades estatales deberán implementar gradualmente este servicio.

Finalmente, si bien los estudios muestran una menor relación entre las listas de piezas virtuales digitales y la satisfacción de los usuarios, es necesario señalar que dentro del aparato estatal, las políticas de modernización se regulan en el contexto de los desarrollos de la administración pública, que son su punto de partida. Crear un gobierno digital dentro del país y crear un ambiente transparente

en su accionar (Calderón et al., 2021), donde la generación de tablas de partes digitales sea la base para el inicio de trámites administrativos. , bajo el paraguas de la Ley N° 31370 detallada anteriormente, tiene como objetivo transformar digitalmente los procedimientos y procesos administrativos con el fin de mejorar la rapidez administrativa de los trámites y procesos y priorizar el uso de portales para la prestación de servicios digitales.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** La percepción en el módulo administrativo documentario está calificada por los docentes de regular nivel para el 35.2%, y de pésima gestión el 15.5%.
- 2.** La percepción de la calidad de servicio está calificada por los docentes en buen nivel por el 33.8% y pésimo el 18.3%.
- 3.** El módulo administrativo documentario impacta en un 89% sobre la calidad de servicio brindada a los docentes en la entidad. ($p < 0.050$)
- 4.** El trámite documentario del módulo administrativo impacta en un 93% sobre la calidad de servicio brindada a los docentes en la entidad. ($p < 0.050$)
- 5.** El trámite virtual del módulo administrativo impacta en un 82.3% sobre la calidad de servicio brindada a los docentes en la entidad. ($p < 0.050$)

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se sugiere que el responsable de la entidad cuente con personal que tenga en cuenta el vínculo entre la calidad de atención y el uso de los módulos administrativo que permita su optimización con la atención oportuna de los casos que los docentes soliciten.
- 2.** El responsable de la entidad evalúe los procesos que comprende la recepción de la documentación, atención y cumplimientos de tiempos que satisfaga las necesidades de los docentes sea a través de la plataforma de los registros de tramites virtuales y de los tramites documentario
- 3.** Capacitar al personal en temas de atención al docente promover actividades de trabajo en equipo que permita la efectividad de respuesta a los requerimientos de los docentes, y mejorar el servicio ofrecido.
- 4.** Se debe constantemente realizar estudios que permita mejorar o mantener la calidad de servicio, que permita la satisfacción de los docentes.
- 5.** A los docentes facilitarles realicen el seguimiento y estado de su solicitud en línea, con respecto al área encargada efectúe validaciones de casos presentados que estaría con demora en la respuesta, que conlleve a evaluarlos y encontrar la solución más idónea

REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias. “Un año de pandemia: peruanos realizaron más trámites online y empresas se digitalizaron”, noticia obtenida de <https://andina.pe/agencia/noticia-un-ano-pandemia-peruanos-realizaron-mas-tramites-online-y-empresas-se-digitalizaron-837203.aspx>.
- Alonso, J., García, M., & Lloveras, M. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*, (47), 41–70. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12263/>
- Alvarado, P., Cevallos, P. I., Moran, E. y Preciado, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/334497974_Modelo_de_gobierno_electronico_peruano_servicios_para_el_ciudadano_en_los_portales_de_los_gobiernos_regionales
- Anderson, Stephen (2018). “The School District Role in Educational Change: A Review of the Literature” *Research on the role of the district*, ICEC, Ontario Institute for Studies in Education, University of Toronto.
- Astrini, N. (2021). ISO 9001 and performance: a method review. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(1–2), 5–32. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1524293>
- Arteaga, E., & Huamaní, H. (2018). *Software para el Seguimiento y el Control de Documentos para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital del Pueblo Nuevo Chincha* (tesis de pregrado). Universidad privada Ada A. Byron, Ica, Perú.
- Astrini, N. (2021). ISO 9001 and performance: a method review. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(1–2), 5–32. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1524293>
- Brull, A. (2015). *La gestión de procesos en las organizaciones*. Tarragona: Arola.

- Calmet, J. (2014). Sistema Informático Web de Trámite Documentario Para La Ugel De Zarumilla – Tumbes Utilizando Los Frameworks Angularjs Y Spring MVC. Trujillo, Perú.
- Carot, V. (2018). Control Estadístico de la Calidad. Valencia: Servicio de Publicaciones.
- Casanovas, I. (2008). Gestión de archivos electrónicos. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Congreso de la República. (2017). Ley del Procedimiento Administrativo General 27444. Diario Oficial "El Peruano", 1-11. Método
- Cerrillo, I. (2018). La administración digital. DYKINSON. <https://bit.ly/3uTfWci>
- Corcoran, Sean P. y Lawrence Mishel (2020). "Changing District Culture and Capacity: The Impact of Merck Institute for Science Education Partnership", CPRE Research Report Series.
- Cruz, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Cruz, J. (Comp.). (2016). Administración de documentos y archivos textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista Universidad de La Salle, 0(48), 80–99. Recuperado de
- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruiz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Madrid: Ministerio de la Presidencia-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- Czepiel, J., Solomon, M. y Surprenant, C (2018). The Service Encounter: Managing Employee/customer Interaction in Service Businesses. Universidad de California
- Davenport, T. (1994). Managing in the New World of Process. Public Productivity & Management Review, 18(2), 133. <https://doi.org/10.2307/3380643>

- Delia Ávila Barrios (2017). El uso de las TICs en el entorno de la nueva Gestión Pública Mexicana.
- El Peruano (2021) Ley N° 31170 que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. Buscado el 27 de julio de 2023.
- Evans, J. R. & Lindsay, W. M. (2005). La administración y control de la calidad. Monterrey: International Thomson Editores.
- Fullan, Michael, Al Bertani y Joanne Quinn (2017). "New lessons for DistrictwideReform", en Educational Leadership, pp. 42-46.
- Gamero, E. (2009). Interoperabilidad y Administración electrónica: conéctense, por favor. Revista de Administración Pública, (179), 291-332.
- García, B (2015). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing. Lima: Ediciones San Marcos
- García-Morales, E. (2013). Gestión de documentos en la e-administración.
- Granados, M., Jimenez, C., Villanueva, E. (2021). Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública. Universidad ESAN. Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo.
- Hassan Introducción de la Usabilidad (2020) adquirido de <https://cutt.ly/lwTNj2KF>
- Iberico, L. (2013). Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo-Moyobamba (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Lqbal H. Sarker, A. S. M. Kayes, Shahriar Badsha, Hamed Alqahtani, Paul Watters, Alex Ng (2020) en su artículo Cybersecurity Data Science: An Overview from Machine Learning Perspective Obtenido de: <https://cutt.ly/EwTNjHqu>
- Meza C. y Gómez G. (2017). Valledupar Mayors Office Current Electronic overnment.
- Módulo de Administración Documentaria Gobierno Regional de Cajamarca (2023) adquirido: <https://mad3.regioncajamarca.gob.pe/info>

- MORÓN URBINA, JC (2018). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Lima. Gaceta Jurídica.
- Morán, E. (2018). Sistema de Control de Trámites para CICS Y CINT (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Muñoz, W. (2018). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://bit.ly/3hJB01O>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.
- Osorio, J.(2016).Sistema de Gestión Organizacional Para el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia(tesis de pregrado).Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Diaz de Santos.
- Peralta X. Pymerang Tipos de atención al cliente (2020) adquirido de Tipos de atención al cliente (pymerang.com)
- Pérez, M., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services´ delivery with a Six-Sigma approach
- Phoenix C (2016) Teoría Servicio al cliente obtenido de <https://es.scribd.com/document/295144014/Teoria-Servicio-Al-Cliente>
- Ratheeswari K (2018) en su artículo *Information Communication Technology in Education* Conseguido de: https://www.researchgate.net/publication/325087961_Information_Communication_Technology_in_Education
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7.

- Rojas L, Bejarano L, Marin C (2016) en su artículo Análisis de las estructuras de gestión de servicio en empresas del sector de servicios, Universidad EAFIT Medellín Colombia. AD-minister [online]. 2016, n.29, pp.121-146. ISSN 1692-0279.
- Russo, P. (2019). Gestión documental en las organizaciones. UOC. Obtenido de <https://bit.ly/3HTztRM>
- Sánchez (2018) Sistema de información virtual en la calidad del servicio educativo de los estudiantes del Instituto Von Braun 2017(Tesis Maestría) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13330>
- Sarmiento, JR. (2015). Marketing de relaciones – Aproximación de las relaciones virtuales. DIKINSON.
- Significados Necesidades obtenido de <https://www.significados.com/necesidad/>.
- Simancas Ricardo Internal customer service and quality of production organizations (2013) obtenido de Dialnet- ClienteInternoYCalidadDeServicioEnLasOrganizaciones-6578950.pdf
- Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes (2018) en su artículo The Meditation Effect of Customer Satisfaction in the Relationship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty Obtenido de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-12-2016-315/full/html>
- The Customer Spirit Capacidad de Respuesta (2019) obtenido de <https://thecustomerspirit.com/blog/2019/02/01/capacidad-de-respuesta/55>
- Tech Target Search Data Center Copias de seguridad (2020) obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Copia-de-seguridad-respaldo>
- Torres, C., Saleté, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio de un centro de atención primaria de salud chileno

- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Revista Ciencia latina*, Vol. 5 (Nº 6) Año 2021.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356>
- Whitbourn, Simon; Keith Mitchell y Robert Morris (2018). “What is the LEA for? An Analysis of the Functions and Roles of the Local Education Authority”, EMIE – NF
- Yopán, G. (2017). *Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%20G%20-%20MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 49

ANEXOS
ANEXO Nº 01: Matriz de Consistencia

Título de proyecto: Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	
General	General	General				Tipo de Investigación	
¿Cuál es el impacto del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?	Determinar el impacto del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022	El Módulo de Atención Documentaria impacta positivamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022	V.I. Módulo de Atención Documentaria	Trámite procedimental	Trámites gestionados al año	El presente estudio esta empleada, en básico puesto que quiere aumentar conocimientos fundados en un marco teórico.	
					Tiempo de respuesta en días		
				Instrumentos Tecnológicos	Plataforma exclusiva para trámite		El diseño en la investigación, se optó por utilizar la no experimental ya que en los diseños son no experimentales, la variable independiente no se altera intencionalmente.
					Respuesta automática de trámite		
Notificación Virtual	Acceso digital a seguimiento						
	Usuario disignado						
Específicos	Específicos	Específicos					
¿Cuál es el impacto de la organización del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?	Determinar el impacto de la organización del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022	La organización del Módulo de Administración Documentaria impacta de manera positiva en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022	V.D. Calidad de Servicio	Humana	Satisfacción con el servicio	Enfoque de Investigación: Cuantitativa	
					Personal acredita formación en MAD		
Capacidad de respuesta	Cuando presentas alguna dificultad personal muestra apoyo						
	Personal muestra empatía al momento de resolver						
	Registro de nuevos expedientes						
Entorno	Ahorra recursos el MAD						
	Permite registrar en cualquier momento						
¿Cuál es el impacto de la conducción del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?	Determinar el impacto de la conducción del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022	la conducción del Módulo de Administración Documentaria impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022					
¿Cuál es el impacto del control sobre el Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022?	Determinar el impacto del control sobre el Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022	el control del Módulo de Administración Documentaria impacta en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Miguel, 2022.					

ANEXO 02: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Sujeto de estudio	Fuente
Módulo de Administración Documentaria. (I)	PCM, DL N° 1412 (2018) precisa que el formato de mesa de partes electrónica, es aquel que aligera de manera total o parcial, por intermedio del internet u otra red, definiéndose por ser automático, no presencial y trabajar con la ayuda de tecnologías digitales, para el beneficio, acceso a datos y asuntos que formen un valor público para los ciudadanos.	La variable de Módulo de Administración Documentaria se operacionaliza tomando en cuenta las consideraciones, dimensiones, y cada una de ellas cuentan sus indicadores, las cuales nos van a llevar a recabar la información por medio de un cuestionario, el mismo que comprenderá de una serie de preguntas, para ello se utilizará la escala de "Likert", luego serán medidas por niveles.	Tramites procedimental	Trámites gestionados al año	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Tiempo de respuesta en días	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Plataforma exclusiva para trámite	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
			Notificación virtual	Respuesta automática de trámite	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Acceso digital a seguimiento	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Usuario designado	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
Calidad de Servicio (D)	La PCM (2015) señala que el interesado debe modificar los modelos tradicionales de la organización y pasar a una organización por procesos, que sobrelleven a la cadena de valor de cada entidad afirmando resultados positivos al ciudadano.	La variable de calidad de servicio de define considerando las extensiones, y cada una de ellas con sus respectivos guías las cuales van a permitir acumular la información por medio de un cuestionario, el cual comprenderá una serie de preguntas, las cuales serán medidas por niveles, por deducido, en la que se presenta la matriz de operacionalización de la variable de calidad de servicio.	Humana	Satisfacción con el servicio	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
					Encuesta	Usuario MAD	Primaria
					Encuesta	Usuario MAD	Primaria
			Personal acredita formación en MAD	Encuesta	Usuario MAD	Primaria	
			Capacidad de respuesta	El personal muestra apoyo	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Hay empatía	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Registro de nuevos expedientes	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Ahorra recursos el MAD	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
				Permite registrar en cualquier momento	Encuesta	Usuario MAD	Primaria
			Socialización de MAD	Revisión documentaria	Personal directivo	Primaria	

ANEXO N° 03: Instrumento de Recolección de datos

CUESTIONARIO

Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San MIGUEL 2022

¡Hola!, te invito a responder este cuestionario que tiene el propósito de determinar cuál es el impacto del Módulo de Administración Documentaria en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San MIGUEL 2022, la encuesta es anónima y se realiza para la elaboración de un estudio de tesis Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022.

1. Información general

Condición

- Cesantes
- Contratado
- Nombrado

Modalidad

- Docente
- Administrativo

Tipo de usuario

- Personal Administrativo
- Personal Docente
- Externo

Distrito

1. San Miguel
2. Bolivar

3. Calquis
4. Catilluc
5. El Prado
6. La Florida
7. Llapa
8. Nanchoc
9. Niepos
10. San Gregorio
11. San Silvestre de Cochán
12. Tongod
13. Unión Agua Blanca

Sexo

- Hombre
- Mujer

Edad

Mayores de 18 años

Encuesta

Nº	Instrumento	Bajo	bajo	Medio	Alto	Alto
1	¿Está familiarizado con el Módulo de Atención documentaria?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
2	La Ugel Cumple con los plazos de atención documentaria prometidos	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
3	¿Considera usted que el tiempo de respuesta a disminuido significativamente?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
4	¿Le parece amigable plataforma Institucional?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
5	¿Usted se siente cómodo usando un recurso tecnológico?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
6	Usa normalmente su correo electrónico	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
7	¿El módulo de Atención Documentaria le permite hacer seguimiento al estado de su trámite?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
8	¿Prefiere que le notifiquen de manera virtual o por algún recurso tradicional?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
9	¿Le parece de fácil acceso el Módulo de atención Documentaria?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
10	¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
11	¿Cuándo tienes dificultades respecto al Módulo de Atención Documentaria, el	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

	personal de la UGEL da soluciones?					
12	¿Qué tan de satisfecho esta con la calidad del servicio brindado?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
13	¿Complementariamente el personal le da información sobre su trámite?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
14	¿Usted confía en el personal de atención del Módulo de Atención Administración?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
15	¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
16	Usted siente que el personal del Módulo de Atención documentaria le atiende con empatía	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
17	¿Crees que el Módulo de Atención Documentaria ha contribuido a reducir el tiempo de espera?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
18	En líneas generales, me siento satisfecho con el servicio del Módulo de atención documentaria	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
19	¿Has notado una mejora en la eficiencia y rapidez en la atención al utilizar el Módulo de Atención Documentaria?	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
20	En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la calidad de servicio cuando utilizas el Módulo de Atención Documentaria? (1 siendo la peor calidad, 5 la mejor calidad)	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

ANEXO N° 04: Consentimiento informado UCV

Título de la investigación "Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022", Investigadora Malca Quiroz Ruth Melissa

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022", cuyo objetivo es corroborar la importancia del MAD en la calidad de servicio que realizan los usuarios al hacer un trámite ante la UGEL San Miguel. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La importancia de ver los resultados al utilizar una mesa de partes virtual y corroborar el impacto con el grado de satisfacción en los usuarios al momento de disminuir el tiempo al realizar un trámite.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022"
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de manera virtual, en la que se pasará el link por el WhatsApp. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert		

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el Módulo de Administración Documentaria y su impacto en la calidad servicio, elaborado por RUTH MELISSA MALCA QUIROZ en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- ✓ Primera dimensión: (Trámite procedimental)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el Trámite procedimental en el Módulo de Administración Documentario).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está familiarizado con el Módulo de Atención documentaria?	1	3	4	4	
La UGEL cumple con los plazos de atención documentaria prometidos	2	3	4	4	
¿Considera usted que el tiempo de respuesta a disminuido significativamente?	3	3	4	4	
¿Le parece amigable la plataforma Institucional?	4	4	4	4	
¿Usted se siente cómodo usando un recurso tecnológico?	5	4	4	3	
Usa normalmente su correo electrónico	6	3	4	3	

- ✓ Segunda dimensión: (Notificación virtual)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide la Notificación virtual Módulo de Administración Documentario).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El módulo de Atención Documentaria le permite hacer seguimiento al estado de su trámite?	7	4	3	4	
¿Prefiere que le notifiquen de manera virtual o por algún recurso tradicional?	8	4	4	4	
¿Le parece de fácil acceso el Módulo de Atención Documentaria?	9	4	4	4	

- ✓ Segunda dimensión: (Humana)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el factor humano, como el trato, la empatía del personal).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	
¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	10	4	4	4	
¿Cuándo tienes dificultades respecto al Módulo de Atención Documentaria, el personal de la UGEL da soluciones?	11	4	3	4	
¿Qué tan de satisfecho esta con la calidad del servicio brindado?	12	4	3	4	
¿Complementariamente el personal le da información sobre su trámite?	13	3	4	4	
¿Usted confía en el personal que brinda el servicio en el Módulo de Atención Documentaria	14	3	3	4	
¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	15	4	3	4	

✓ Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)

✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide la Capacidad de respuesta en el Módulo de Administración Documentaria).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usted siente que el personal del Módulo de Atención documentaria le atiende con empatía	16	4	4	4	
¿Crees que el Módulo de Atención Documentaria ha contribuido a reducir el tiempo de espera?	17	3	4	4	
En líneas generales, me siento satisfecho con el servicio del Módulo de atención documentaria	18	4	4	4	
¿Has notado una mejora en la eficiencia y rapidez en la atención al utilizar el Módulo de Atención Documentaria?	19	4	4	4	

- ✓ Segunda dimensión: (Entorno)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el contexto y entorno en el que se mide la calidad de servicio del Módulo de Administración Documentaria).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la calidad de servicio cuando utilizas el Módulo de Atención Documentaria? (1 siendo la peor calidad, 5 la mejor calidad)	20	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 46039338

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert		

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el Módulo de Administración Documentaria y su impacto en la calidad servicio, elaborado por RUTH MELISSA MALCA QUIROZ en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- ✓ Primera dimensión: (Trámite procedimental)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el Trámite procedimental en el Módulo de Administración Documentario).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está familiarizado con el Módulo de Atención documentaria?	1	3	4	4	
La UGEL cumple con los plazos de atención documentaria prometidos	2	3	4	4	
¿Considera usted que el tiempo de respuesta a disminuido significativamente?	3	3	4	4	
¿Le parece amigable la plataforma Institucional?	4	4	4	4	
¿Usted se siente cómodo usando un recurso tecnológico?	5	4	4	3	
Usa normalmente su correo electrónico	6	3	4	3	

- ✓ Segunda dimensión: (Notificación virtual)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide la Notificación virtual Módulo de Administración Documentario).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El módulo de Atención Documentaria le permite hacer seguimiento al estado de su trámite?	7	4	3	4	
¿Prefiere que le notifiquen de manera virtual o por algún recurso tradicional?	8	4	4	4	
¿Le parece de fácil acceso el Módulo de Atención Documentaria?	9	4	4	4	

- ✓ Segunda dimensión: (Humana)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el factor humano, como el trato, la empatía del personal).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	
¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	10	4	4	4	
¿Cuándo tienes dificultades respecto al Módulo de Atención Documentaria, el personal de la UGEL da soluciones?	11	4	3	4	
¿Qué tan de satisfecho esta con la calidad del servicio brindado?	12	4	3	4	
¿Complementariamente el personal le da información sobre su trámite?	13	3	4	4	
¿Usted confía en el personal que brinda el servicio en el Módulo de Atención Documentaria	14	3	3	4	
¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	15	4	3	4	

✓ Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)

✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide la Capacidad de respuesta en el Módulo de Administración Documentaria).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usted siente que el personal del Módulo de Atención documentaria le atiende con empatía	16	4	4	4	
¿Crees que el Módulo de Atención Documentaria ha contribuido a reducir el tiempo de espera?	17	3	4	4	
En líneas generales, me siento satisfecho con el servicio del Módulo de atención documentaria	18	4	4	4	
¿Has notado una mejora en la eficiencia y rapidez en la atención al utilizar el Módulo de Atención Documentaria?	19	4	4	4	

- ✓ Segunda dimensión: (Entorno)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el contexto y entorno en el que se mide la calidad de servicio del Módulo de Administración Documentaria).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la calidad de servicio cuando utilizas el Módulo de Atención Documentaria? (1 siendo la peor calidad, 5 la mejor calidad)	20	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 41052710

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert		

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el Módulo de Administración Documentaria y su impacto en la calidad servicio, elaborado por RUTH MELISSA MALCA QUIROZ en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- ✓ Primera dimensión: (Trámite procedimental)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el Trámite procedimental en el Módulo de Administración Documentario).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está familiarizado con el Módulo de Atención documentaria?	1	3	4	4	
La UGEL cumple con los plazos de atención documentaria prometidos	2	3	4	4	
¿Considera usted que el tiempo de respuesta a disminuido significativamente?	3	3	4	4	
¿Le parece amigable la plataforma Institucional?	4	4	4	4	
¿Usted se siente cómodo usando un recurso tecnológico?	5	4	4	3	
Usa normalmente su correo electrónico	6	3	4	3	

- ✓ Segunda dimensión: (Notificación virtual)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide la Notificación virtual Módulo de Administración Documentario).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El módulo de Atención Documentaria le permite hacer seguimiento al estado de su trámite?	7	4	3	4	
¿Prefiere que le notifiquen de manera virtual o por algún recurso tradicional?	8	4	4	4	
¿Le parece de fácil acceso el Módulo de Atención Documentaria?	9	4	4	4	

- ✓ Segunda dimensión: (Humana)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el factor humano, como el trato, la empatía del personal).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	

¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	10	4	4	4	
¿Cuándo tienes dificultades respecto al Módulo de Atención Documentaria, el personal de la UGEL da soluciones?	11	4	3	4	
¿Qué tan de satisfecho esta con la calidad del servicio brindado?	12	4	3	4	
¿Complementariamente el personal le da información sobre su trámite?	13	3	4	4	
¿Usted confía en el personal que brinda el servicio en el Módulo de Atención Documentaria	14	3	3	4	
¿Cuándo hay alguna dificultad, la organización le ayuda y le da soporte técnico?	15	4	3	4	

✓ Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)

✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide la Capacidad de respuesta en el Módulo de Administración Documentaria).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usted siente que el personal del Módulo de Atención documentaria le atiende con empatía	16	4	4	4	
¿Crees que el Módulo de Atención Documentaria ha contribuido a reducir el tiempo de espera?	17	3	4	4	
En líneas generales, me siento satisfecho con el servicio del Módulo de atención documentaria	18	4	4	4	
¿Has notado una mejora en la eficiencia y rapidez en la atención al utilizar el Módulo de Atención Documentaria?	19	4	4	4	

- ✓ Segunda dimensión: (Entorno)
- ✓ Objetivos de la Dimensión: (Mide el contexto y entorno en el que se mide la calidad de servicio del Módulo de Administración Documentaria).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la calidad de servicio cuando utilizas el Módulo de Atención Documentaria? (1 siendo la peor calidad, 5 la mejor calidad)	20	4	4	4	


 Zulia N. L. Álvarez Flores
 ABOGADA
 CALL 10190
 Firma del evaluador
 DNI: 73178280

ANEXO 06: Matriz V de Aiken

				V intervalo V			
	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Instrumento	LI	LS	Revisar
P1	0.667	1.000	1.000	0.89	0.000	1.000	
P2	0.667	1.000	1.000	0.89	0.565	0.980	
P3	0.667	1.000	1.000	0.89	0.565	0.980	
P4	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P5	1.000	1.000	0.667	0.89	0.565	0.980	
P6	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P7	1.000	0.667	1.000	0.89	0.565	0.980	
P8	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P9	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P10	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P11	1.000	0.667	1.000	0.89	0.565	0.980	
P12	1.000	0.667	1.000	0.89	0.565	0.980	
P13	0.667	1.000	1.000	0.89	0.565	0.980	
P14	0.889	0.889	1.000	0.93	0.607	0.990	
P15	1.000	0.667	1.000	0.89	0.565	0.980	
P16	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P17	0.667	1.000	1.000	0.89	0.565	0.980	
P18	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P19	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	
P20	1.000	1.000	1.000	1.00	0.701	1.000	

Base datos – Módulo administrativo documentario

Modulo de Administración Documentaria																
N°	D1					D2					D1	D2	Total	Nota	Nd1	Nd2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10						
1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	23	23	46	excelente	excelente	excelente
2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	6	9	15	pésimo	pésimo	regular
3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	19	20	39	buena	buena	excelente
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	30	regular	regular	excelente
5	4	3	3	5	4	4	2	2	3	3	19	14	33	regular	buena	excelente
6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	18	20	38	buena	buena	excelente
7	3	3	3	5	3	4	2	2	4	4	17	16	33	regular	buena	excelente
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	25	24	49	excelente	excelente	excelente
9	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	9	9	18	pésimo	pésimo	buena
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	30	regular	regular	excelente
11	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	8	11	19	pésimo	pésimo	buena
12	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	17	20	37	buena	buena	excelente
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	18	20	38	buena	buena	excelente
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	20	regular	regular	buena
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	19	19	38	buena	buena	excelente
16	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	13	10	23	regular	regular	excelente
17	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	14	7	21	regular	regular	buena
18	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	21	21	42	buena	excelente	excelente
19	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	10	9	19	pésimo	regular	buena
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	16	15	31	regular	regular	excelente
21	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	10	10	20	regular	regular	buena
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
23	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	18	17	35	buena	buena	excelente
24	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	8	8	16	pésimo	pésimo	buena
25	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	7	10	17	pésimo	pésimo	buena
26	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	12	11	23	regular	regular	excelente
27	5	3	2	4	1	5	3	3	2	3	15	16	31	regular	regular	excelente
28	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	25	13	38	buena	excelente	excelente
29	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	18	17	35	buena	buena	excelente
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	excelente	excelente	excelente
31	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	21	25	46	excelente	excelente	excelente
32	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	8	6	14	pésimo	pésimo	regular
33	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	19	12	31	regular	buena	excelente
34	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	18	12	30	regular	buena	excelente
35	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	11	11	22	regular	regular	excelente
36	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	6	6	12	pésimo	pésimo	regular
37	4	5	5	1	3	4	3	4	4	4	18	19	37	buena	buena	excelente
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	19	20	39	buena	buena	excelente
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	10	pésimo	pésimo	pésimo
40	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	14	13	27	regular	regular	excelente
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
42	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	17	18	35	buena	buena	excelente
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	17	16	33	regular	buena	excelente
44	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	8	7	15	pésimo	pésimo	regular
45	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	25	20	45	excelente	excelente	excelente

N°	D1					D2								Nota	Nd1	Nd2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D1	D2	Total			
46	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	21	21	42	buena	excelente	excelente
47	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	7	6	13	pésimo	pésimo	regular
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
49	5	2	2	5	2	5	1	3	3	3	16	15	31	regular	regular	excelente
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
51	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	20	24	44	excelente	buena	excelente
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	excelente	excelente	excelente
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	20	regular	regular	buena
56	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	16	16	32	regular	regular	excelente
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	25	21	46	excelente	excelente	excelente
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	excelente	excelente	excelente
61	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	19	13	32	regular	buena	excelente
62	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	17	14	31	regular	buena	excelente
63	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	12	11	23	regular	regular	excelente
64	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	23	23	46	excelente	excelente	excelente
65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	20	16	36	buena	buena	excelente
66	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	23	20	43	buena	excelente	excelente
67	2	2	2	2	3	5	3	3	3	4	11	18	29	regular	regular	excelente
68	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	23	23	46	excelente	excelente	excelente
69	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	21	16	37	buena	excelente	excelente
70	3	4	3	1	4	5	3	2	5	4	15	19	34	buena	regular	excelente
71	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	17	15	32	regular	buena	excelente

Base de datos – calidad de servicio

N°	CLIMA										D3	D4	Total	excelente	excelente	excelente
	D1					D2										
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						
1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	23	23	46	regular	regular	buena
2	5	2	2	3	5	1	1	2	2	5	17	11	28	buena	buena	buena
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	19	20	39	regular	regular	buena
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	30	buena	excelente	excelente
5	3	5	5	5	4	3	5	4	2	4	22	18	40	buena	buena	buena
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	excelente
7	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	21	16	37	excelente	excelente	excelente
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	regular	regular	buena
9	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	14	13	27	regular	regular	buena
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	30	pésimo	pésimo	pésimo
11	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	9	10	19	buena	buena	buena
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	20	19	39	buena	buena	buena
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	20	17	37	pésimo	pésimo	regular
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	20	buena	buena	buena
15	3	4	4	4	4	4	5	5	2	4	19	20	39	regular	pésimo	regular
16	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	11	13	24	pésimo	pésimo	regular
17	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	11	11	22	buena	buena	buena
18	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	19	21	40	pésimo	pésimo	regular
19	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	11	10	21	regular	regular	buena
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	30	pésimo	pésimo	regular
21	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	10	10	20	buena	buena	buena
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	buena
23	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	18	19	37	pésimo	pésimo	pésimo
24	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	8	9	17	pésimo	regular	regular
25	2	1	3	3	3	2	1	3	1	1	12	8	20	pésimo	regular	regular
26	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	12	10	22	regular	regular	buena
27	3	4	2	3	2	2	5	4	2	3	14	16	30	excelente	excelente	excelente
28	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	25	47	excelente	buena	buena
29	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	20	23	43	excelente	excelente	excelente
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	excelente	excelente	excelente
31	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	25	22	47	pésimo	pésimo	pésimo
32	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	9	9	18	regular	regular	buena
33	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	14	18	32	regular	regular	buena
34	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	15	16	31	regular	regular	buena
35	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	14	13	27	pésimo	pésimo	regular
36	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	10	11	21	buena	buena	buena
37	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	20	17	37	buena	buena	buena
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	pésimo	pésimo	pésimo
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	10	regular	regular	buena
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15	16	31	buena	buena	buena
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	buena
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	19	19	38	buena	buena	buena
43	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	19	18	37	pésimo	pésimo	pésimo
44	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	9	12	21	excelente	excelente	excelente
45	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	23	24	47	excelente	buena	buena
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	20	23	43	pésimo	pésimo	pésimo
47	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	6	8	14	buena	buena	buena
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	regular	pésimo	regular
49	1	3	2	2	2	4	5	5	1	3	10	18	28	buena	buena	buena
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	excelente	excelente	excelente

CLIMA																
	D1					D2										
N°	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D3	D4	Total	Nota	Nd1	Nd2
51	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	24	22	46	excelente	excelente	excelente
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	excelente	excelente	excelente
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	buena
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	buena
55	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	12	11	23	regular	regular	regular
56	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	18	18	36	regular	buena	buena
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	buena
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40	buena	buena	buena
59	1	2	4	4	3	5	5	5	1	3	14	19	33	regular	regular	buena
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50	excelente	excelente	excelente
61	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19	19	38	buena	buena	buena
62	2	3	2	3	4	3	5	4	1	3	14	16	30	regular	regular	buena
63	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	12	13	25	regular	regular	regular
64	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	21	23	44	excelente	buena	excelente
65	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	17	20	37	buena	regular	buena
66	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	24	23	47	excelente	excelente	excelente
67	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	16	20	36	regular	regular	buena
68	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	22	25	47	excelente	excelente	excelente
69	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	16	20	36	regular	regular	buena
70	2	5	5	5	4	4	5	4	2	4	21	19	40	buena	buena	excelente
71	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	15	17	32	regular	regular	buena

ANEXO N° 07: Resultado de reporte de similitud de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&lang=es&ts=1&o=2268403448

feedback studio RUTH MELISSA MALCA QUIROZ | Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022

33 de 48

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4	esge.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	works.bepress.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Valdez Molina, Elsa Pa... Publicación	<1 %
12	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
13	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unican.es Fuente de Internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Módulo de Administración Documentaria e impacto en la calidad de servicio en Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel, 2022.
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública
AUTORA:
Malca Quiroz, Ruth Melissa (orcid.org/0000-0001-6683-4305)
ASESORES:
Dr. Álvarez Torres, Moisés Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)
Mg. Pereda Guanillo, Víctor Iván (orcid.org/0000-0001-8964-9938)
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía
TRUJILLO – PERÚ
2023

Página: 1 de 38 Número de palabras: 10001

Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

26°C Soleado 16:15 9/01/2024