



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Gestión documental en una institución educativa estatal para
orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Calle Guerrero, Carlo Jamir (orcid.org/0000-0002-8187-9752)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024", cuyo autor es CALLE GUERRERO CARLO JAMIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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.

PIURA, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID: 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 07-07-2024 16:39:19

Código documento Trilce: TRI - 0801406



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CALLE GUERRERO CARLO JAMIR estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARLO JAMIR CALLE GUERRERO DNI: 73803233 ORCID: 0000-0002-8187-9752	Firmado electrónicamente por: CCALLEGU12 el 07-07- 2024 23:23:43

Código documento Trilce: TRI - 0801407

DEDICATORIA

A mi mamá, por su amor incondicional, apoyo constante y por creer siempre en mí, por enseñarme, la perseverancia.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores, por su guía, paciencia y por transmitirme su conocimiento y pasión por la investigación. A todos aquellos que de alguna manera han contribuido a este logro, mi más sincero agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación de los mecanismos organizacionales	16
Tabla 2. Descripción de la percepción de la seguridad en los usuarios	17
Tabla 3. Identificación de las características del personal	18
Tabla 4. Descripción de la claridad de información brindada a los usuarios	19
Tabla 5. Descripción del asesoramiento al público	20
Tabla 6. Descripción de los usuarios sobre confianza en atención al público.....	21
Tabla 7. Tabla de operacionalización de variables.....	32
Tabla 8. Población según rangos de nivel estudiantil de la I.E. estatal en el distrito de Castilla	63
Tabla 9. Tabla de consistencia.....	65

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo de desarrollo sostenible el trabajo decente y crecimiento económico. Su objetivo general fue describir la gestión documental para orientar el proceso de atención al público en una institución educativa estatal en Castilla – Piura 2024, para su realización se usó el tipo de investigación, tuvo un enfoque de nivel cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal, con un alcance descriptivo. De la cual se realizaron encuestas a 176 usuarios de dicha institución, usando técnicas de escala de Likert ordinal para medir los ítems y como instrumento se usó la encuesta, Los resultados demostraron que la gestión adecuada de documentos en las escuelas públicas es crucial para su funcionamiento eficiente, facilitando la búsqueda y consulta de información. Aunque la comunidad educativa percibe una protección adecuada de documentos y un compromiso del personal en garantizar la seguridad, existe desconfianza en la respuesta institucional ante incidentes de seguridad, lo que sugiere la necesidad de mejorar el cumplimiento de la legislación archivística

Palabras clave: Gestión de documentos, archivos, registro de archivos, atención

ABSTRACT

The research had the objective of sustainable development, decent work and economic growth. Its general objective was to describe document management to guide the process of serving the public in a state educational institution in Castilla – Piura 2024, for its implementation the type of research was used, it had a quantitative level, applied, design approach. non-experimental transversal, with a descriptive scope. Of which surveys were carried out on 176 users of said institution, using ordinal Likert scale techniques to measure the items and the survey was used as an instrument. The results demonstrated that adequate document management in public schools is crucial for their operation. efficient, facilitating the search and consultation of information. Although the educational community perceives adequate protection of documents and a commitment of staff to guarantee security, there is distrust in the institutional response to security incidents, which suggests the need to improve compliance with archival legislation.

Keywords: Document management, files, file registration, attention

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del vasto terreno de la gestión pública y empresarial, destaca la relevancia crucial de la gestión documental. La Association for Information and Image Management (AIIM) nos desvela un dato contundente: el 75% de las organizaciones la considera "esencial" o "muy importante" para su desenvolvimiento. No obstante, en este panorama, se constata que el 23% de estas entidades desconoce la magnitud del espacio que utilizan para almacenar sus archivos físicos, mientras que el 60% carece de una estrategia para la gestión de registros electrónicos.

De esta manera los desafíos en la gestión de archivos en el sector estatal, incluyendo la carencia de políticas y herramientas adecuadas, la falta de seguridad para la información confidencial y un marco teórico débil. Como expresaron Cerrillo y Casadesús (2018), destacaron la ignorancia de la legislación española y la academia sobre el papel clave de la gestión documental para la transparencia, proponiendo una visión más amplia del control documental. Según Taipe (2022), identificó largas esperas y dificultades de acceso en el proceso de atención de archivos de los fonavistas, subrayando la necesidad de criterios sólidos para la gestión documental. Por último, Torre (2019), señaló la transformación de los archivos en países desarrollados hacia herramientas para eficiencia y transparencia, aunque enfrentaron desafíos como limitaciones técnicas y el uso excesivo de papel.

En este sentido se tomó el objetivo de desarrollo sostenible, el cual sostuvo esta investigación fue el número 8, que consto de la promoción de crecimiento sostenido e inclusivo, teniendo a la 8.3 como meta fundamental, la promoción de políticas orientadas al desarrollo que apoyan las actividades productivas, tal y como establecen las normas ISO que abarcan diversos aspectos de la gestión, la fabricación, los productos y los servicios. Un indicador clave para medir el avance en este ámbito es la satisfacción de la población con los servicios. En este sentido la I.E. estatal, aparte de brindar sus servicios educativos, gestiona y resguarda documentación de los estudiantes actuales, así como los de los egresados la cual debe ser subida al sistema brindado por MINEDU, uno de los inconvenientes que presenta, es la pérdida de documento por motivos de las inundaciones, por lluvias, no tener el ambiente adecuado para poner archivadores, y el traspapelo de archivos recibidos. En este contexto, se expuso el siguiente problema general, ¿En qué forma

la gestión documental orienta el proceso de atención al público en una institución educativa estatal en Castilla – Piura, 2024?.

La investigación presentó una justificación práctica, de acuerdo con Fernández (2020), señaló que es práctico, ya que demuestra la relevancia y utilidad de los estudios para resolver problemas reales, mejorando procesos y generar beneficios tangibles. Igualmente, de forma teórica el autor argumentó que la investigación demostró la relevancia de la investigación para contribuir al conocimiento existente en un campo de estudio específico, profundizando en enfoques teóricos y llenando vacíos en el conocimiento. Con base en los resultados de la exploración, la I.E. podrá utilizar esta información para implementar diversas estrategias en las áreas correspondientes en línea con mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios y ganar reconocimiento y prestigio en su entorno institucional. Cuando nuestros objetivos y los resultados que logramos están en sintonía, mejoramos mucho la calidad del servicio y del producto que ofrece. El estudio tuvo como objetivo general; describir la gestión documental para orientar el proceso de atención al público en una institución educativa estatal en Castilla – Piura 2024, y como objetivos específicos, a) Identificar los mecanismos en la organización de la gestión documental para la institución educativa, b) Describir la percepción de los usuarios sobre la seguridad de la gestión documental en el proceso de atención al público, c) Identificar las características del personal que contribuyen a la calidad de la interacción en el proceso de atención al público, d) Describir la claridad de la información que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público, e) Identificar las características del asesoramiento que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público, f) Describir la percepción de los usuarios sobre la confianza en el proceso de atención al público.

En base a los antecedentes de la investigación, se refirieron a Paz et al. (2023), los cuales expresaron como objetivo principal diseñar un programa de referencia para la formación continua de especialistas en el ámbito archivístico en Cuba. Los autores utilizaron una metodología de investigación descriptiva, análisis documental clásico y revisión bibliográfica. El propósito de la investigación radicó en la elaboración de un programa de capacitación destinado a los profesionales que desempeñan funciones en el sistema institucional de archivos en Cuba. Este programa fue diseñado tomando en consideración las necesidades específicas de dichos profesionales y los desafíos que enfrentaban en su labor cotidiana. Como resultado del estudio, concluyeron que

este programa de formación tenía el potencial de generar una significativa mejora en la gestión de los archivos y asegurar su conservación a largo plazo. Los autores hicieron hincapié en la importancia de la educación continua para los profesionales en el campo de la archivística y sugirieron que este plan podría constituir una valiosa herramienta para el perfeccionamiento de las prácticas de gestión documental en las instituciones cubanas.

Además, en el artículo de Suarez y García (2021), expresaron que, cuyo objetivo fue identificar la forma más adecuada de evaluar la gestión documental en instituciones académicas. El estudio se realizó mediante enfoques cualitativos y cuantitativos y la muestra estuvo compuesta por directivos de la Universidad Técnica de Manabí en Portoviejo. Se utilizaron herramientas como escalas de calificación cualitativas tipo likert ordinales. La gestión documental ha demostrado ser un proceso muy importante en las instituciones educativas, especialmente en la Universidad Técnica de Manabí. Esto se debe a la gran cantidad de documentos preparados durante las extensas actividades educativas y administrativas de la institución. A la hora de diseñar un sistema de gestión de la calidad, muchas veces entran en juego elementos como políticas de calidad, manuales, procedimientos escritos, instrucciones de trabajo, formularios, planes de calidad, especificaciones, documentos e información externa. La información del sistema de gestión de calidad puede estar en muchos formatos diferentes, incluidas copias impresas y electrónicas.

Así mismo en el estudio de Palacios et al. (2021), señalaron que su objetivo fue mejorar la gestión de calidad en relación a la atención brindada a los afiliados en su informe elaborado realizado mediante análisis descriptivo transversal no experimental. El tema tocado fue el Hospital General de Machala mediante una propuesta que desarrolló un modelo administrativo. Los resultados clave indicaron que el 59% de los encuestados estaban insatisfechos con la atención en el Hospital General de Machala, señalando que el personal carecía de buena etiqueta para resolver problemas, habilidades para solucionar problemas, y demoraba la atención, además de no recibir un buen trato. Esta insatisfacción se atribuyó principalmente a la falta de un buen ambiente laboral y un lugar de trabajo adecuado, lo que afectaba la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

Por lo tanto, Niama et al. (2020), realizaron el estudio, con el objetivo determinar cuáles son elementos que determinan la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas, con un énfasis particular en el Registro Civil de Riobamba. El estudio empleó tanto métodos cuantitativos como cualitativos para evaluar la calidad de atención al cliente y para identificar los factores esenciales que influyen en la percepción de los usuarios. Los resultados de la investigación pusieron de manifiesto que ciertos elementos eran cruciales para que los clientes evaluaran positivamente la calidad del servicio proporcionado por el Registro Civil de Riobamba. los elementos clave que determinan la calidad percibida del servicio: tiempo de espera, rapidez, limpieza, atención, información y respeto.

De igual manera, Correa y Vélez (2023), tuvieron como finalidad determinar qué factores influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos en Gestión de la Calidad en los servicios para satisfacer a los usuarios del Municipal del Cantón Portoviejo. Se llevó a cabo un estudio analítico y descriptivo que se basó en trabajo de campo, gabinete y coordinación permanente. La población de estudio abarcó a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado en Portoviejo. Los instrumentos utilizados consistieron en encuestas dirigidas a los usuarios con el fin de evaluar su nivel de satisfacción con los servicios. Los principales resultados destacan que los principios esenciales para proporcionar una atención de calidad a los usuarios incluyen la agilidad, precisión, colaboración, claridad, conveniencia, personalización y privacidad. Además, se observó que los encuestados consideraron que la gestión de la capacidad de los GAD para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos de manera eficiente, eficaz, equitativa y satisfactoria. En conclusión, se determinó que la gestión de la calidad de los servicios destinados a satisfacer a los usuarios del GAD en Portoviejo es eficiente, lo que contribuye a una óptima atención al cliente.

Mientras tanto en el ámbito nacional el autor Iglesias (2019), indicó que, en la tesis tenía como objetivo el estudio de la gestión documental en entidades públicas de Lima. La investigación se basó en un enfoque hipotético-deductivo, utilizando un diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo de corte transversal. El instrumento utilizado consistió en un formulario con escalas de evaluación nominal básica. Los resultados mostraron diferencias significativas en la gestión documental entre las entidades públicas A y B, con la entidad A superando a la B en todas las

áreas evaluadas, destacando un 88.7% frente a un 54.3%, respectivamente. La entidad A cumplió con los estándares del Modelo de Gestión Documental del Estado Peruano, mientras que la entidad B mostró deficiencias, especialmente en la gestión de archivos. Las percepciones de calidad, eficacia, empatía, capacidad de respuesta y accesibilidad variaron entre los encuestados, señalando áreas que podrían necesitar mejoras y otras que ya son apreciadas.

De la misma manera Olortegui (2022), tuvo como finalidad investigar la satisfacción de los empleados y resolvió las quejas de reclamos en el Ministerio Público. Se trata de un estudio cuantitativo que utiliza un diseño comparativo no experimental. Un total de 138 solicitantes del Ministerio de Tierras, Infraestructura, Transporte y Turismo y del Ministerio de Obras Públicas completaron una lista de verificación de satisfacción de los empleados y un formulario de gestión de quejas a través del centro de quejas en línea. Según el coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva significativa entre la satisfacción de los empleados y la evaluación positiva del liderazgo. Indicó que hay una conexión entre la satisfacción del usuario con la gestión que recibe y su apreciación de cómo se manejan sus quejas. Cuanto más satisfechos estén los usuarios con la gestión de sus quejas, más probable es que valoren la gestión en general. También se encontró que la satisfacción del usuario está fuertemente relacionada con la efectividad para resolver quejas. Sin embargo, la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción de estos últimos es un poco más débil.

De igual forma Calle (2021), cuya finalidad fue, evaluar los sistemas de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos en el municipio de la provincia de Ayabaca 2021. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Donde seleccionó como sujetos de investigación a muchos empleados de la ciudad que utilizaban el sistema de gestión de registros. La muestra incluye un total de 53 usuarios domésticos mediante dos tipos de encuestas para evaluar el sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios. Ambos cuestionarios fueron revisados y probados para asegurar su confiabilidad. Se encontró que el sistema de gestión documental tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción del usuario interno, lo que mejora el ambiente laboral, los aspectos físicos y de gestión, y la rapidez en la atención en áreas urbanas de la provincia de Ayabaca.

Por su parte, Condor (2020), el estudio realizado en Lima, cuyo objetivo fue evaluar el grado de relación entre la gestión documental y la gestión administrativa en esta entidad. Esta investigación fue de corte transversal, nivel correlacional y un enfoque cuantitativo. Este estudio se realizó con 156 trabajadores del área administrativa UGEL 04, Se encontraron correlaciones moderadas y débiles entre diferentes dimensiones de la gestión documental y la administrativa, todas significativas con un valor $P < 0,01$. Esto sugiere una relación significativa entre el registro, almacenamiento y disposición de la gestión documental y la gestión administrativa en dicha institución.

Así mismo Vivas (2019), expresó que un estudio en San Juan de Lurigancho, cual tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la Gestión Documental y el sistema de Información SIAGIE. Fue un diseño no experimental transversal y correlacional. La población del estudio estuvo conformada por personal administrativo de 30 instituciones educativas pertenecientes a las redes Fe y Alegría. Para analizar la correlación entre variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que existe una relación positiva y moderada entre el sistema de información. Esto demuestra que se puede mejorar el uso del sistema de información SIAGIE mejorando la circulación de documentos. Se encontró una relación similar entre la gestión documental y los sistemas de información SIAGIE y entre la gestión documental y los sistemas de información SIAGIE.

De igual forma Chávez et al. (2022), en un estudio realizado en Piura, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de relación de la gestión de procesos y atención al cliente en un banco estatal, de diseño aplicada no experimental, en la cual entrevistaron a 50 clientes mediante un cuestionario de 24 preguntas con una escala tipo Likert como instrumento de recolección, los datos recopilados se analizaron mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron una fuerte relación positiva entre la gestión de procesos y la satisfacción del cliente. También se encontró que las dimensiones de gestión de procesos se relacionaban positivamente con aspectos de atención al cliente, como la comunicación y la resolución de quejas. En conclusión, una gestión de procesos eficiente mejora notablemente la atención al cliente. Se recomendó implementar estrategias para optimizar procesos y capacitar al personal para ofrecer un servicio de alta calidad.

Así mismo Navarro (2019), el principal objetivo de esta tesis fue establecer un proceso de rediseño para mejorar la opinión de los ciudadanos sobre los servicios municipales regional de Bellavista-Sullana. Este estudio tuvo un diseño descriptivo y proposicional con enfoque cuantitativo y de carácter no experimental, transversal. Dado que se asumió que la población de estudio era infinita, se utilizaron diversas herramientas, como cuestionarios y entrevistas, para el estudio. Los resultados mostraron una baja satisfacción del usuario (40-45%) y procesos de servicio al cliente por debajo de los estándares de calidad. Se concluye que rediseñar los procesos de atención al cliente según la metodología Rapid Re y las normativas ISO 9001:2015 y Ley 27444 puede mejorar el tiempo de atención y la calidad del servicio, impactando positivamente en la satisfacción de los usuarios de la agencia estatal.

A su vez Najar y Málaga (2019), tenían como propósito, analizar y optimizar el ciclo de atención al paciente en el servicio ambulatorio del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. El estudio se caracterizó por un diseño descriptivo, y la población de estudio incluyó al personal médico, administrativo y de enfermería del hospital y a los pacientes atendidos en estos servicios. El muestreo y el proceso de muestreo se realizaron utilizando un método no probabilístico basado en la conveniencia y preferencia del investigador. En el estudio se utilizaron una variedad de herramientas, incluida la observación directa, entrevistas semiestructuradas, cuestionarios y registros estadísticos. Los hallazgos clave identificaron problemas y desafíos que impactan negativamente la calidad y eficiencia de la atención al paciente. También recomendó mejoras basadas en el rediseño de procesos, la gestión basada en competencias, la comunicación efectiva y la integración de sistemas de información. En conclusión, se encontró que el ciclo de tratamiento ambulatorio del paciente hospitalizado ofrece oportunidades de mejora que pueden ser aprovechadas mediante la implementación de las soluciones propuestas.

De la misma manera, Ruiz (2020), mencionó que el, propósito de la tesis fue identificar las variaciones en el grado de consecución perteneciente a normas del Programa de Atención Integral a la Salud del Adolescente en los centros de salud CLAS Chapaira. Este estudio utilizó el método de descripción comparativa. En el estudio participaron trabajadores de la salud de cuatro establecimientos de salud CLAS Chapaira. La muestra fue seleccionada mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Las herramientas utilizadas incluyeron una encuesta

y una ficha de observación. Los resultados preliminares muestran un cumplimiento de los estándares del Programa Integral de Salud Juvenil tan bajo como el 50%. Además, se encontraron diferencias significativas entre los diferentes establecimientos de salud evaluados. Los resultados de la investigación muestran la necesidad de implementar acciones para mejorar la calidad de la atención integral en salud de los adolescentes en el CLAS Chapaira.

Asimismo, Chumacero (2019), mencionó que él, propósito de la tesis fue indagar en el sistema médico histórico de Castilla, con el objetivo de incrementar la calidad de la atención al paciente. Este estudio se realizó de manera no experimental, transversal, con una población y muestra de 15 trabajadores de centros médicos. Los principales hallazgos de esta investigación mostraron que los empleados estaban cansados del sistema de registro actual, carecían de conocimientos de TIC y expresaron la necesidad de una herramienta de gestión de medicamentos más eficaz. En resumen, se concluyó que el sistema de registro actual era inadecuado e ineficiente y se propuso la implementación de un sistema de equipamiento médico basado en TIC. La gestión documental ha pasado por varias etapas históricas en su evolución hasta su estado actual, que se caracteriza por su particular integración con las tecnologías de la información y las comunicaciones. Esto respondió, por un lado, al aumento del volumen de información y, por otro, a las necesidades de desarrollo para satisfacer los requerimientos de búsqueda y acceso de los usuarios finales.

Referente a los fundamentos teóricos de las variables se sustentan en Gestión Documental y Proceso de atención, se consideraron los siguientes aportes del Ministerio De Educación Nacional Colombiano (MEN, 2019), indicó que la adecuada administración de documentos en las escuelas públicas desempeñó un rol esencial para su eficaz operación. Esto permitió una organización y conservación efectiva de registros, simplificando así la búsqueda y consulta de información. Restrepo (2019), señaló que la gestión documental también tuvo un papel crucial en la guía del proceso de atención al público en las instituciones educativas estatales. Una gestión documental bien estructurada posibilitó que los colegios respondieron de manera veloz y efectiva a las consultas y requerimientos de los clientes. La aplicación de un sistema de administración documental eficiente en las escuelas estatales mejoró la orientación del proceso de atención al público, lo que se tradujo en una mayor satisfacción de los usuarios. La introducción de un sistema de gestión documental en

colegios estatales se convirtió en un proceso complejo que demandó una planificación minuciosa.

De la misma manera Triana y Moreno (2021), señalaron que, en Colombia, la gestión documental se ha destacado como un factor clave para la toma de decisiones y el valor agregado en las organizaciones. La legislación nacional y las normativas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec) han establecido lineamientos para su implementación. Investigaciones previas han resaltado la integración entre la gestión de calidad y la gestión documental, especialmente en instituciones de educación superior (IES). La necesidad de armonizar los sistemas de gestión documental, calidad y seguridad de la información en las IES colombianas se presenta como un desafío importante. Para abordar esta cuestión, se ha desarrollado una propuesta metodológica basada en un enfoque mixto que incluye diagnóstico, análisis, diseño y validación. Esta metodología busca facilitar la disponibilidad, uso y preservación de la información institucional, cumpliendo con los requisitos legales y normativos.

Dentro de esto el Ministerio de Educación Nacional. (MEN, 2020), mencionó pasos a seguir antes de haber implementado un sistema de gestión documental, se realizó la definición de objetivos claros que se buscaban lograr con su introducción. Además, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de las necesidades del colegio en cuanto a la gestión de documentos. Luego, se seleccionó el software adecuado, tomando en cuenta las necesidades específicas del colegio. Una vez seleccionado, se procedió a su implementación, incluyendo la digitalización de documentos existentes, la configuración del software según las necesidades del colegio y la capacitación del personal en su uso. Finalmente, después de la implementación, se llevó a cabo un seguimiento constante del sistema y se evaluó su efectividad, lo que incluyó la recopilación de opiniones de los usuarios, auditorías y la realización de mejoras cuando fue necesario. Para corroborar esta suposición, se emprendió una investigación empírica con el propósito de evaluar el impacto de la introducción al procedimiento archivístico referida a eficiencia ofreciéndose para atención al público a instituciones educativas públicas.

Así mismo Bayés (2023), en el artículo, el autor abordó el concepto de Claridad del Texto Escrito y estableció que un texto se considera claro si el destinatario lo

comprende sin dificultad. Para lograr esta claridad, el autor propone que la información se transmita de manera directa, transparente, simple, eficaz, sencilla e inequívoca. Además de estas características, el autor identifica otros aspectos fundamentales del lenguaje claro, como la facilidad y la comprensión. De esta manera, el autor resalta la importancia de que un texto no solo sea claro en su contenido, sino también en la forma en que se presenta la información para que el lector pueda entenderla sin ambigüedades.

De igual manera, Bernárdez et al. (2020), señaló la importancia del asesoramiento en la mejora de los centros educativos, Así, el asesoramiento se integra en un amplio espectro de prácticas profesionales de apoyo emergentes en diversos ámbitos de la intervención asistencial, con el propósito de colaborar, perfeccionar o respaldar labores relacionadas con la construcción de significado, identidad y oportunidad. Partiendo de lo expuesto, el asesoramiento partió de los principios y valores. Algunas de estas habilidades son la escucha activa, empatía, comunicación, implicación, participación activa y liderazgo

Neunsinger y Osterrieder (2022), analizaron cómo las aplicaciones digitales mejoraron el asesoramiento financiero en seguros, destacando el asesoramiento automatizado y personalizado, recomendaciones rápidas y objetivas de pólizas, y un enfoque integral para un asesoramiento coherente. Estas innovaciones aumentaron la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

De esta manera Medina et al. (2021), indicaron en su artículo la importancia, que conlleva la confianza de los ciudadanos en el gobierno electrónico (e-Gob), refiriéndose a la precisión de los servicios prestados en línea por organizaciones gubernamentales. Aunque la confianza en la administración pública se ha reducido mundialmente debido a factores como la situación económica, empatía, la corrupción y la divulgación de información clasificada, sigue siendo un factor crucial, a veces como moderadora de la calidad de la información. Para aumentar la confianza en el e-Gob, es necesario mejorar la seguridad de los sistemas y abordar problemas como el fraude, el robo de identidad y la extorsión. El autor plantea que la facilidad de uso es un medio eficiente para crear la confianza del ciudadano en los sitios web gubernamentales, y que la satisfacción del ciudadano es un aliciente para generar su confianza y llevar a cabo transacciones electrónicas con el gobierno.

II. METODOLOGÍA

Tras establecer el contexto y los objetivos en la introducción, el siguiente paso es describir detalladamente la metodología utilizada para abordar la investigación. Con base en el contexto presentado en la introducción, este estudio se enfocó en una metodología específica para abordar el problema planteado. A continuación, se detallarán los pasos a seguir, las herramientas a utilizar y los indicadores que se medirán para garantizar un análisis riguroso y objetivo. Desde el punto de vista de, Castro et al. (2022), expresaron que, la exploración aplicada puede ser llevada a cabo en una variedad de campos, incluyendo ciencia, tecnología, medicina, educación, negocios y política social. Aunque la investigación aplicada tiene un objetivo práctico, también puede contribuir al conocimiento general al proporcionar información sobre cómo funcionan los sistemas y cómo mejorar la investigación aplicada se concentra en la resolución de problemas prácticos y se apoya en el conocimiento derivado de la investigación básica. Su principal finalidad es abordar desafíos específicos que impactan a la generalidad

Por otro lado, esta indagación se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo transversal no experimental. Teniendo en cuenta a, Solís (2019), señaló, la característica del diseño donde las variables de la investigación no se manipulan deliberadamente, sino que se extraen conclusiones mediante la interpretación adecuada de los datos. Además, es transversal en el sentido de que los datos fueron recopilados durante un período de tiempo específico para evaluar realidades problemáticas a través de la interacción con los sujetos del estudio. Esto permitirá describir variables a través de observaciones y registros de información.

Igualmente, García (2020), en un artículo la revista “Información Tecnológica”, describió, cómo surgió el problema, distinguiendo sus características nos refiere a un nivel de diseño descriptivo porque el propósito de la investigación son los aspectos más relevantes. En otras palabras, son capaces de observar y explicar el comportamiento de variables sin buscar relaciones o eventos entre variables

Por consiguiente, la norma ISO 30300 (2018) la gestión documental es un conjunto de actividades y procesos relacionados con la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de documentos en cualquier formato. Según la

Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 303003:2019, Cabe señalar que la gestión documental es un proceso continuo de trabajo con los documentos de una organización, desde su creación o aceptación hasta su destrucción final

En resumidas cuentas, uno de los componentes mencionados por Varela et al. (2022), se llevó a cabo un conjunto de trabajos administrativos y técnicas que abarca desde la creación de documentos hasta su destino final. Estas acciones tendrán como objetivo principal facilitar su utilización y conservación. Este proceso estará compuesto por ocho fases esenciales: planificación, producción, gestión y trámites, organización de archivos, transferencia documental, disposición final, preservación a largo plazo y valoración:

Un segundo aspecto Ramírez (2021), refiere que las entidades públicas deben tener una clara definición de los ciudadanos a quienes sirven, ya sean internos o externos. Su objetivo es proporcionar un servicio humano, cálido y respetuoso, atendiendo a las expectativas de los ciudadanos, escuchando atentamente, comprendiendo sus necesidades y brindando apoyo constante en la gestión de sus solicitudes. La relación que existe entre usuarios y entidad, es fundamental en el proceso de atención al público, debido a que los usuarios toman en cuenta el proceso, mejorando la imagen de la institución

En la investigación científica, la definición precisa de la población y la selección de una muestra representativa son pasos cruciales para garantizar la validez y generalización de los resultados, como señala, Solís (2019), hace mención a una población definida como un conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares. Es crucial establecer estas características para aclarar los conceptos relacionados con las muestras que se consideraron. En relación, el grupo explorado, el cual estuvo compuesto por padres de familia de los 1,658 estudiantes de la institución educativa del distrito de Castilla – Piura. Estos datos se obtuvieron mediante el sistema SIAGIE de los estudiantes matriculados en la mencionada I.E.

Al trabajar con la población, se eliminó el rubro correspondiente a la muestra. En este sentido se comprendió que la investigación estuvo moldeada, principalmente por los padres de los estudiantes, de los distintos niveles de educación, de la distinguida I.E. estatal. Muy por el contrario, se tomó como criterios de exclusión al

padre de familia que no se encuentran en la zona. Como señalo la publicación en BMC Medical Research Methodology, Naing et al. (2022), se abordó la discusión de los parámetros necesarios para computar las proporciones de la muestra en investigaciones de prevalencia. Cual enfatizó la crucial importancia de la selección adecuada de estos parámetros, y se ofrecerán herramientas calculadoras diseñadas específicamente para proporcionar información y apoyo a los usuarios para que puedan tomar decisiones fundamentadas y en la preparación de informes apropiados.

Desde el punto de vista de, Wong (2023), argumentó que el tamaño del grupo de participantes en un ensayo controlado aleatorio debe basarse en una evaluación realista de los beneficios reales, en contraposición a lo que se pueda considerar una diferencia mínima de importancia. El estudio, se utilizó una fórmula estadística finita para determinar el tamaño de la muestra. El resultado fue una muestra de 176 personas, que fue suficiente para representar a la población objetivo con precisión de la I.E. del distrito de Castilla. Anexo Tabla 8

En este orden de ideas el muestreo representa un elemento fundamental en la investigación científica, permitiendo a los investigadores elaborar una muestra que refleje las características de la población objetivo, a través del análisis de un subconjunto selecto de individuos. Este estudio se divulgó en el Arkadiusz et al. (2020), exploraron la integración de muestras tanto probabilísticas como no probabilísticas en la inferencia de encuestas. Se destacó que las muestras probabilísticas tienden a superar a las no probabilísticas en términos de precisión al compararlas con los puntos de referencia de la población.

Del mismo modo Salvatore (2023), resaltó que, en los últimos años ha despertado un creciente atractivo en la combinación de datos de sondeo y la inferencia basada en muestras no probabilísticas. Dado que, en muchos casos, obtener grandes muestras probabilísticas puede resultar costoso, la combinación de encuestas probabilísticas con datos auxiliares se presentará como una alternativa atractiva para mejorar las inferencias, mientras se reducen los costos de la encuesta. En este estudio, se utilizará un método de muestreo probabilístico simple para seleccionar a los participantes. Este método garantiza que cada individuo de la población tenga una probabilidad igual y conocida de ser seleccionado. Esto es

importante para poder realizar inferencias estadísticas precisas sobre la población en su totalidad

De la misma manera el estudio estuvo conformado por el padre de familia que es usuario de esta distinguida institución. La técnica utilizada, fue compuesta por una encuesta utilizando la modalidad de escala de Likert. Este cuestionario se fundamenta en el título de la investigación titulada: "Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024", siendo aplicado a la población. Esto permitirá seleccionar la información pertinente a través de las diversas respuestas proporcionadas. Es importante mencionar que la validez de este estudio será confirmada por expertos en el área, quienes analizarán los indicadores para dar su visto bueno. La herramienta a utilizar en esta investigación estará compuesta por ítems manejando peculiaridades de escala de Likert en el futuro. Este instrumento se basará en el estudio titulado: "Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024". A través de este instrumento, se obtendrá información relevante mediante las respuestas proporcionadas por los participantes.

Para proporcionar una visión más profunda de la herramienta Excel para el análisis de datos, obtenidos del cuestionario se utilizó el programa estadístico MICROSOFT EXCELL que procesó la información y presentó los resultados en forma de tablas para incrementar para su mejor análisis e interpretación. Esto permitió al objetivo hacer comparaciones inferenciales. Por otro lado, la información obtenida de la encuesta fue evaluada mediante métodos cuantitativos. Esto comenzó con la síntesis de los testimonios, claves aludidos durante la encuesta que sean relevantes para el propósito del estudio. Además, las diferentes respuestas fueron organizadas e integradas en función de las premisas para que puedan quedar registradas en el informe de la encuesta e incorporar a los resultados de la investigación

En relación con la ética de la investigación es un aspecto fundamental regido por varios principios básicos. Estos principios incluyen beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, y tienen como objetivo proteger los derechos y la seguridad de los participantes en la investigación. La beneficencia se refiere al compromiso de maximizar los beneficios y minimizar el daño potencial a los participantes de la investigación. No causar daño significa que los investigadores deben esforzarse por

no causar daño a los participantes de la investigación. La autonomía respeta el derecho de los individuos a tomar decisiones informadas y voluntarias sobre su participación en la investigación. La equidad se refiere a la equidad en la distribución de los beneficios y cargas de la investigación. El Instituto Nacional de Salud (INS) del Perú es la autoridad supervisora responsable de la aprobación, supervisión e inspección de los ensayos clínicos. El INS garantiza que todas las investigaciones que aprueba se adhieran a estos principios éticos. El consentimiento informado es una parte importante de estos principios éticos. Esto significa que los participantes de la investigación reciben información completa y comprensible sobre el estudio, incluido su propósito, metodología, posibles beneficios y riesgos, y el derecho a interrumpir el estudio en cualquier momento sin penalización. (Ver Anexos 3, 4 y 5).

III. RESULTADOS

3.1. Informe de aplicación de resultados

En este contexto para el adecuado desarrollo del informe mediante el cuestionario, se llevó a cabo la recolección de los resultados obtenidos del padre de familia de la mencionada I.E. Mediante estas respuestas han permitido describir la gestión documental en una I.E. estatal para orientar el proceso de atención al público, las cuales son presentadas de forma metódica, mediante tablas analíticas, en relación a objetivos de la investigación, a continuación, se describirán:

3.1.1. Identificar los mecanismos en la organización de la gestión documental para la institución educativa.

Tabla 1

Identificación de los mecanismos organizacionales

Ítems	Muy Bien		Bien		Regular		Aceptable		Debe Mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La I.E. maneja bien los errores en la clasificación de documentos.	7	4%	78	44%	63	36%	26	15%	2	1%	176	100%
El personal de servicio asegura que los usuarios están satisfechos con la disponibilidad de los documentos cuando los necesitan en la I.E.	10	6%	71	40%	73	41%	19	11%	3	2%	176	100%
El sistema de consulta y búsqueda de documentos en la I.E. es eficaz.	6	3%	76	43%	68	39%	22	13%	4	2%	176	100%

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

De la tabla 1 se encontró que, en la totalidad de encuestados (176), alrededor del 44%, expresó que la I.E tiene un muy buen manejo de la clasificación de documentos a diferencia del 1% quienes señalaron que deben mejorar en la clasificación de los documentos. Por otro lado, el 41% señaló una disponibilidad de los documentos de forma regular, mientras que el 2% indicó que deben mejorar. Finalmente, el 43% señaló como bien el sistema de consulta y búsqueda que, mientras que el 2% indicó, opino distinto, es decir, deben mejorar.

La mayoría de los usuarios están satisfechos con el manejo de la clasificación de documentos, la disponibilidad de documentos y el sistema de consulta y búsqueda. Un pequeño porcentaje de usuarios no está satisfecho con estos aspectos y considera que deben mejorar. La I.E. parece estar haciendo un buen trabajo en la clasificación y disponibilidad de documentos, así como en el sistema de consulta y búsqueda, sin embargo, hay margen de mejora en todos estos aspectos

3.1.2. Describir la percepción de los usuarios sobre la seguridad de la gestión documental en el proceso de atención al público.

Tabla 2

Descripción de la percepción de la seguridad en los usuarios

Ítems	Muy Bien		Bien		Regular		Aceptable		Debe Mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Considera que la protección de sus documentos es una prioridad durante la interacción con la I.E	13	7%	74	42%	58	33%	26	15%	5	3%	176	100%
Siente que el personal está comprometido en proteger la confidencialidad y seguridad de sus documentos, durante la estancia en la I.E	7	4%	80	45%	61	35%	23	13%	5	3%	176	100%
Confía en que la I.E responderá de manera responsable ante cualquier	5	3%	75	43%	64	36%	25	14%	7	4%	176	100%

incidente relacionado con
la seguridad de mis
documentos

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

De la tabla 2 se encontró que, en la totalidad de encuestados (176), los padres de familia consideran que la protección de documentos es buena para el 42%, sin embargo, un 3% cree que debe mejorar. En cuanto al compromiso del personal, el 45% lo considera bueno, solo el 3% cree que debe mejorar. En cuanto a la confianza en la respuesta de la I.E. ante incidentes el 45% confía "algo", pero, el 4% no confía nada

La mayoría de los padres de familia están satisfechos con la protección de documentos y el compromiso del personal de la institución, sin embargo, existe una minoría que considera que estos aspectos pueden mejorar. En cuanto a la confianza en la respuesta ante incidentes, hay una división entre los padres que confían "algo" y los que no confían nada. La confianza en la respuesta ante incidentes es un tema más complejo, con opiniones divididas entre los padres de familia.

3.1.3. Identificar las características del personal que contribuyen a la calidad de la interacción en el proceso de atención al público.

Tabla 3

Identificación de las características del personal

Ítems	Muy Bien		Bien		Regular		Aceptable		Debe Mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El equipo de la institución educativa está capacitado en gestión documental	6	3%	75	43%	67	38%	23	13%	5	3%	176	100%
Los empleados de la institución educativa están comprometidos con la gestión documental	9	5%	72	41%	72	41%	21	12%	2	1%	176	100%
El staff de la institución educativa brinda un	6	3%	74	42%	76	43%	18	10%	2	1%	176	100%

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario

De la tabla 3 se encontró que, en la totalidad de encuestados (176), el 43% expresó que la I.E. está capacitada en gestión documental de documentos, a diferencia del 3% que señaló que debe mejorar en la capacitación del personal. Por otro lado, el 41% indicó que el personal de la institución educativa está comprometido con la gestión documental de buena forma, mientras que el 1% indicó que debe mejorar. Finalmente, el 43% calificó como regular el servicio de atención de calidad al público, mientras que el 1% opinó distinto, es decir, que debe mejorar.

La mayoría de los encuestados consideró que la I.E. está capacitada en gestión documental y que el personal está comprometido con esta tarea, sin embargo, existe una minoría que considera que se debe mejorar la capacitación del personal y su compromiso con la gestión documental. En cuanto a la atención de calidad al público, las opiniones están divididas entre quienes la consideran regular y quienes consideran que debe mejorar.

3.1.4. Describir la claridad de la información que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público.

Tabla 4

Descripción de la claridad de información brindada a los usuarios

Ítems	Muy Bien		Bien		Regular		Aceptable		Debe Mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa	14	8%	85	48%	64	36%	12	7%	1	1%	176	100%
La información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder	10	6%	94	53%	62	35%	10	6%	0	0%	176	100%

La información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa	15	9%	81	46%	74	42%	6	3%	0	0%	176	100%
------------------------------------------------------------------------------------	----	----	----	-----	----	-----	---	----	---	----	-----	------

..Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario

De la tabla 4 se encontró que, en la totalidad de encuestados (176), el 48% expresó que la información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa, a diferencia del 1% que señaló que debe mejorar. Por otro lado, el 53% indicó que la información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder, mientras que el 6% indicó que es aceptable. Finalmente, el 46% indicó como regular que la información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa, de otro lado el 3% opinó distinto, es decir, aceptable.

La mayoría de los encuestados consideró que la información proporcionada por la institución educativa es clara, concisa, fácil de acceder y actualizada. Sin embargo, existe una minoría que considera que se debe mejorar la claridad, concisión y accesibilidad de la información, así como la actualidad y precisión.

3.1.5. Describir las características del asesoramiento que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público

Tabla 5

Descripción del asesoramiento al público

Ítems	Muy Bien		Bien		Regular		Aceptable		Debe Mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los miembros de la institución educativa brindan asesoramiento oportuno y adecuado	12	7%	81	46%	73	41%	9	5%	1	1%	176	100%
Los miembros de la institución educativa ayudan a los usuarios a tomar decisiones informadas	13	7%	90	51%	62	35%	10	6%	1	1%	176	100%

El personal de la institución educativa es accesible y confiable	18	10%	90	51%	61	35%	5	3%	2	1%	176	100%
------------------------------------------------------------------	----	-----	----	-----	----	-----	---	----	---	----	-----	------

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario

De la tabla 5 se encontró que, en la totalidad de encuestados (176), el 46% expresó que, el personal de la institución educativa brinda asesoramiento oportuno y adecuado, a diferencia del 1% que señaló que debe mejorar. Por otro lado, el 51% indicó que, el personal de la I.E. ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas, mientras que el 1% señaló que debe mejorar. Finalmente, el 51% señaló como buena al personal de la I.E. que es accesible y confiable, de otro lado el 1% opinó distinto, es decir, debe mejorar.

La mayoría de los encuestados consideró que el personal de la institución educativa brinda asesoramiento oportuno y adecuado, ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas y es accesible y confiable. Sin embargo, existe una minoría que considera que se debe mejorar la oportunidad y adecuación del asesoramiento, la ayuda para la toma de decisiones y la accesibilidad y confiabilidad del personal. Es importante destacar que la proporción de encuestados que no están satisfechos con el desempeño del personal en estas áreas es muy pequeña

3.1.6. Describir la percepción de los usuarios sobre la confianza en el proceso de atención al público
Tabla 6

Descripción de los usuarios sobre confianza en atención al público

Ítems	Muy Bien		Bien		Regular		Aceptable		Debe Mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El servicio de atención al público de la institución educativa es eficiente	10	6%	94	53%	65	37%	7	4%	0	0%	176	100%
El servicio de atención al público de la institución educativa es amable y respetuoso	16	9%	97	55%	57	32%	6	3%	0	0%	176	100%

El personal de la institución educativa es accesible y confiable	14	8%	106	60%	50	28%	4	2%	2	1%	176	100%
------------------------------------------------------------------	----	----	-----	-----	----	-----	---	----	---	----	-----	------

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario

De la tabla 6 se encontró que, en la totalidad de encuestados (176), el 53% expresó que, el servicio de atención de la institución es eficiente, a diferencia del 4% que lo señaló como aceptable. Por otro lado, el 55% indicó que el servicio de la I.E. es amable y respetuoso, mientras que el 3% señaló que debe mejorar. Finalmente, el 60% señaló como buena al personal de la I.E. que es accesible y confiable, de otro lado el 1% opinó distinto, es decir, debe mejorar

En general, la institución educativa parece estar recibiendo evaluaciones positivas de los encuestados en cuanto a la eficiencia, amabilidad y respeto del servicio de atención, así como a la accesibilidad y confiabilidad del personal. Sin embargo, es importante que la institución siga trabajando para mejorar en estas áreas y atender las preocupaciones de la minoría de encuestados que no están satisfechos.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al objetivo específico 1, identificación de los mecanismos en la organización de la gestión documental para la I.E. en Castilla, en este contexto Suarez y García (2021), señala que, La gestión de calidad había aportado valor documental a las organizaciones al reconocer y describir objetivamente los procesos bien realizados, explicitando así su conocimiento. Esta documentación generalmente incluía política de calidad, manual, procedimientos, instrucciones, formularios, planes de calidad, especificaciones, documentos externos y registros, tanto en papel como en formato electrónico. Así mismo Ministerio de Educación Nacional. (MEN, 2020), indicó, que la gestión adecuada de documentos en las escuelas públicas ha jugado un papel crucial en su funcionamiento eficiente. Esta práctica ha posibilitado una organización y conservación efectiva de registros, lo que simplifica la tarea de buscar y consultar información cuando sea necesario. En este orden de ideas, los resultados evidencian que el 44%, tuvieron buena respuesta en el manejo de errores de clasificación de documentos, mientras que el 41%, está regularmente satisfecho con la disponibilidad de los documentos y por su parte, el 13% indicó de regular la eficacia del sistema de consulta y búsqueda de documentos en la I.E.

La gestión eficiente de documentos en las escuelas públicas es crucial para su funcionamiento óptimo. Una organización y conservación efectiva de registros facilitan la búsqueda y consulta de información cuando se necesita, la clasificación, disponibilidad y eficacia en la consulta de documentos, puede contribuir a optimizar los procesos internos y garantizar una gestión documental más efectiva en el entorno educativo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al objetivo específico 2, describir la percepción de los usuarios sobre la seguridad de la gestión documental en el proceso de atención al público. Así mismo, Niama et al. (2020), indicaron sobre las investigaciones previas identificaron cómo realizar estudios en instituciones públicas y qué elementos considerar al aplicar instrumentos. El análisis del Registro Civil en Ecuador facilitó el estudio y se usaron métodos para evaluar la calidad percibida en Riobamba, destacando tiempo de espera, rapidez, limpieza, atención, información y respeto. Las mejoras deben considerar las sugerencias de los usuarios. Igualmente, Triana y Moreno (2021), señalaron, sobre el

cumplimiento de la legislación archivística y normas técnicas requiere un compromiso firme de la alta dirección, políticas claras, conciencia sobre la importancia de los sistemas, cumplimiento de requisitos y asignación de responsabilidades. Para mejorar, es esencial fortalecer la adquisición, desarrollo y uso de herramientas tecnológicas para una gestión documental y de seguridad de la información efectiva.

En este orden de ideas, los resultados evidencian que el 42%, Considera que la protección de sus documentos es buena y una prioridad durante la interacción con la I.E, el 35% siente que el personal está comprometido de forma regular en proteger la confidencialidad y seguridad de sus documentos, durante la estancia en la I.E, por lo contrario, el 14%, indicó, que confía en que la I.E responderá de buena manera y responsable ante cualquier incidente relacionado con la seguridad de mis documentos. Los resultados de la investigación indicaron que el cumplimiento de la legislación archivística y las normas técnicas requería un compromiso firme de la alta dirección y políticas claras. Se evidenció la necesidad de fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para una gestión documental más efectiva. Aunque una parte de la comunidad educativa percibía una protección adecuada de sus documentos y un compromiso regular del personal en garantizar la seguridad, había un porcentaje que expresaba falta de confianza en la respuesta de la institución ante posibles incidentes de seguridad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al objetivo específico 3, identificar las características del personal que contribuyen a la calidad de la interacción en el proceso de atención al público, citando a Correa y Vélez (2023), indicaron que, la calidad se presenta como un elemento indispensable para el progreso organizacional, permitiendo la entrega de productos y servicios que satisfagan las demandas en la gestión de la calidad, la cual ha demostrado ser eficiente, mediante estrategias, de autoservicio, disponibilidad, empatía, permitiendo optimizar la atención al cliente y generar satisfacción entre los usuarios. La implementación de estrategias como el autoservicio, la disponibilidad constante y la empatía han sido claves para alcanzar estos resultados. De esta manera, Palacios et al. (2021), indicaron que la falta de habilidades del personal, demoras en la atención y un ambiente laboral deficiente, lo que afecta la calidad del servicio.

Así mismo los resultados evidencian que el 43 % señaló que el personal de la institución educativa está capacitado en buena manera en gestión documental, así

mismo el 41% de personas de la institución educativa está comprometido regularmente con la gestión documental, por su parte el 10% indicó que el personal de la institución educativa brinda un servicio de atención de calidad al público. Los hallazgos subrayan la importancia de mejorar las habilidades del personal y reducir las demoras en el proceso de atención al público, tal como sugiere Palacios et al. (2021). Además, muestran que, aunque una parte significativa del personal está capacitada en gestión documental y algunos están comprometidos con este proceso, hay una percepción minoritaria de que se brinda un servicio de atención de calidad al público en la institución educativa.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al objetivo específico 4, descripción de la claridad de información brinda a los usuarios, Chumacero (2019), señaló que, Se identificó la problemática del sistema actual de registro de historias clínicas en el centro médico María Goretti, lo que permitió proponer un análisis y mejorar la atención a los pacientes. El 87% de los trabajadores no está conforme con el proceso actual. Se diseñaron gráficamente todos los procesos del nuevo sistema usando UML, basado en las necesidades de la empresa. Además, el 80% de los trabajadores carece de conocimientos en TIC. La propuesta de mejora fue aprobada por el 87% del personal. La investigación utilizó una metodología adecuada y se automatizará toda la información, aportando un sistema de registro de historias clínicas más eficiente y completo. De igual manera, Bayés (2023), propuso que la información se transmita de manera directa y simple para garantizar la comprensión del lector, resaltando la relevancia tanto del contenido claro como de su presentación inequívoca.

En este orden de ideas, los resultados evidencian que un 48% de la información proporcionada por la institución educativa es forma buena clara y concisa, por su parte el 53%, indicó como buena a la información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder, de esta manera el 42% señaló de regular la información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa. Donde la propuesta de comunicar de manera directa y simple busca mejorar la comprensión del lector, lo cual es crucial. Si bien una parte de la información proporcionada por la institución educativa se considera clara y fácil de acceder, aún hay margen para mejorar la actualización y precisión de ciertos contenidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al objetivo específico 5, descripción de las características del asesoramiento que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público, en la opinión de Najjar y Málaga (2019), mencionaron que los pilares fundamentales para la mejora son la percepción del paciente sobre la calidad del servicio, el control eficiente de las actividades del ciclo, y el diseño de un ciclo atractivo para los pacientes. Las malas prácticas, arraigadas en costumbres del pasado, deben abordarse mediante medidas de control y educación. La falta de integración entre los procesos, que genera problemas de coordinación y afecta la experiencia del paciente, De esta manera, Bernárdez et al. (2020), expresaron sobre el asesoramiento como un factor de calidad para el proceso de atención al público, integrando al asesoramiento en un amplio aspecto de práctica. En este orden de ideas, los resultados evidencian un que 46% del personal de la institución educativa brinda un buen asesoramiento oportuno y adecuado, así mismo el 35% estuvo de acuerdo, que el personal de la institución educativa ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas de manera regular, por su parte el 35% señaló al personal de la institución educativa es accesible y confiable de forma regular

Los resultados del estudio sugieren que, si bien el asesoramiento es reconocido como un aspecto importante de la atención al público, existen áreas donde se puede mejorar. La falta de oportunidad, adecuación y capacidad para ayudar a los usuarios a tomar decisiones informadas, así como las dificultades para acceder al personal y la percepción de poca confiabilidad, pueden generar una experiencia negativa para los usuarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al objetivo específico 6, descripción sobre la percepción de los usuarios sobre la confianza en el proceso de atención al público, en las opiniones de Palacios et al. (2021), señalaron que, al personal en atención al cliente, implementar un sistema web para citas, mejorar las condiciones laborales y capacitar en gestión de calidad. Estas medidas buscan mejorar la satisfacción del personal y usuarios, así como la calidad del servicio en general, creando un hospital eficiente y centrado en el paciente. Se sugiere también involucrar al personal en mejoras continuas, monitorear el impacto de las medidas y buscar la certificación de calidad en gestión de servicios de salud. Así mismo Medina et al. (2021), expusieron, la importancia de la confianza en el

gobierno electrónico (e-Gob), especialmente en los servicios en línea ofrecidos por las entidades gubernamentales. Se destaca que, a pesar de desafíos como la disminución global de la confianza en la administración pública, esta sigue siendo crucial para garantizar la calidad de la información y fomentar la realización de transacciones electrónicas con el gobierno. En este orden de ideas, los resultados evidencian que un 48%, como buena a información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa, así mismo el 35% de la información proporcionada por la institución educativa como regular de acceder, por su parte el 42% señaló de regular la información proporcionada por la institución educativa, actualiza y precisa. La información y los servicios proporcionados por la institución educativa, también hay margen para mejorar. La falta de claridad y concisión en la información, así como las dificultades para acceder a ella, pueden generar desconfianza en los usuarios y disuadirlos de utilizar los servicios. La actualización y precisión de la información también son aspectos importantes que influyen en la confianza de los usuarios.

En cuanto respecta al objetivo general, al analizar la manera en que describe la gestión documental para el proceso de atención al público en una institución educativa estatal, identificando sus características y componentes. Cerrillo y Casadesús. (2018), señalaron a las, administraciones públicas. Ahora, no solo se centra en el control interno de los documentos, sino que también se enfoca en su difusión y acceso público, garantizando autenticidad, integridad y reutilización. La transparencia por diseño incorpora estas obligaciones desde la generación misma de la información, exigiendo una integración efectiva en los sistemas de gestión documental para facilitar el acceso y la rendición de cuentas. Dentro del análisis de la gestión documental en una institución educativa estatal revela que el 44% muestra eficacia en la clasificación de documentos, mientras que el 41% está satisfecho con la disponibilidad de los mismos. Sin embargo, solo el 13% considera regular la eficacia del sistema de consulta. Además, el 42% percibe buena protección de documentos durante la interacción, aunque el 14% muestra falta de confianza en la respuesta institucional ante incidentes de seguridad.

V. CONCLUSIONES

La investigación evidencia que la gestión adecuada de documentos en las escuelas públicas juega un papel crucial en su funcionamiento eficiente. La organización y conservación efectivas de registros facilitan la búsqueda y consulta de información, aunque aún existen áreas donde mejorar la eficacia del sistema de consulta y búsqueda de documentos.

Los resultados revelan que una parte significativa de la comunidad educativa percibe una protección adecuada de sus documentos y un compromiso regular del personal en garantizar la seguridad. Sin embargo, hay un porcentaje que expresa falta de confianza en la respuesta institucional ante posibles incidentes de seguridad, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el cumplimiento de la legislación archivística y normas técnicas.

Aunque una parte considerable del personal está capacitada en gestión documental y algunos están comprometidos con este proceso, hay una percepción minoritaria de que se brinda un servicio de atención de calidad al público en la institución educativa. Esto destaca la importancia de mejorar las habilidades del personal y reducir las demoras en el proceso de atención al público.

La información proporcionada por la institución educativa se considera en su mayoría clara y fácil de acceder, aunque aún hay margen para mejorar la actualización y precisión de ciertos contenidos. La propuesta de comunicar de manera directa y simple busca mejorar la comprensión del lector, lo cual es crucial para garantizar la calidad de la información.

Si bien el asesoramiento es reconocido como un aspecto importante de la atención al público, existen áreas donde se puede mejorar, como la falta de oportunidad, adecuación y capacidad para ayudar a los usuarios a tomar decisiones informadas, así como las dificultades para acceder al personal y la percepción de poca confiabilidad.

La falta de claridad y concisión en la información, así como las dificultades para acceder a ella, pueden generar desconfianza en los usuarios y disuadirlos de utilizar los servicios. La actualización y precisión de la información son aspectos importantes que influyen en la confianza de los usuarios en el proceso de atención al público.

El análisis de la gestión documental en una institución educativa estatal muestra un enfoque en el control interno y acceso público, garantizando autenticidad, integridad y reutilización. El 44% considera eficaz la clasificación, el 41% está satisfecho con la disponibilidad y solo el 13% cree eficiente el sistema de consulta. Esto sugiere que, aunque hay avances en la organización y disponibilidad de los documentos, aún hay áreas significativas que necesitan mejoras para optimizar la consulta y seguridad documental.

VI. RECOMENDACIONES

A la institución educativa mejorar la eficacia del sistema de consulta y búsqueda de documentos en las escuelas públicas, para optimizar la organización y conservación de registros, lo que facilitará la búsqueda y consulta de información necesaria para el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas. es fundamental proporcionar capacitación al personal en el uso adecuado de estas herramientas y en las mejores prácticas de gestión documental.

Al administrador implementar medidas adicionales de seguridad documental en la institución educativa, como la mejora de sistemas de control de acceso físico y digital, la encriptación de documentos sensibles y la realización de copias de seguridad periódicas. Esto ayudará a fortalecer la confianza de la comunidad educativa en la protección de sus documentos.

Al personal mejorar la calidad del servicio de atención al público, se recomienda proporcionar capacitación adicional al personal en habilidades de comunicación, gestión del tiempo y resolución de problemas. Además, es importante establecer protocolos claros para reducir las demoras en la atención y garantizar una experiencia positiva para los usuarios.

Al personal recomienda revisar regularmente el contenido de los documentos proporcionados por la institución educativa para garantizar su actualización y precisión. Además, se deben utilizar técnicas de comunicación efectivas para presentar la información de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos innecesarios.

A la institución educativa el asesoramiento ofrecido a los usuarios, se recomienda implementar programas de formación continua para el personal, centrados en mejorar sus habilidades de asesoramiento y enriquecer su conocimiento sobre los servicios y recursos disponibles en la institución educativa. Además, se deben establecer canales de comunicación efectivos para que los usuarios puedan acceder al personal cuando lo necesiten.

A la institución educativa recomienda establecer procesos claros para garantizar la claridad y concisión de la información proporcionada a los usuarios. Esto puede incluir la revisión periódica de los contenidos y la simplificación de los procesos de acceso a la información. Además, es importante fomentar una cultura organizacional orientada hacia la transparencia y la mejora continua en la comunicación con los usuarios.

REFERENCIAS

- Agapito Ulloa, L. M., & Cabezas Bonzamo, E. (2019). Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019. [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientes] Repositorio institucional https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1064/Agapito_Cabezas_tesis_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arkadiusz Wiśniowski, Joseph W Sakshaug, Diego Andres Perez Ruiz, Annelies G Blom, Integrating Probability and Nonprobability Samples for Survey Inference, *Journal of Survey Statistics and Methodology*, Volume 8, Issue 1, February 2020, Pages 120–147, <https://doi.org/10.1093/jssam/smz051>
- Bayés-Gil, M. (2023). Aproximación al constructo Claridad del Texto Escrito (CTE, *Sphera Publica*, número 23, vol. II, 45-63 <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/495>
- Bernárdez-Gómez, A., Belmonte, M. L., & Fenoll, E. G. (2021). El Asesoramiento como elemento de mejora para los centros educativos. *Educamazônia-Educação, Sociedade e Meio Ambiente*, 13(1, jan-jun), 272-290. <https://periodicos.ufam.edu.br/index.php/educamazonia/article/view/8418>
- Calle, B. R. (2021) Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78066/Calle_RB_R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro Maldonado, J. A., Gómez Gómez, L. M., & Camargo Cárdenas, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140 – 174 <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Cerrillo. y Casadesús . (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chavez, M. de J. & Mogollon, Y. L. (2022). Gestión de procesos y atención al cliente en un banco estatal, Piura [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102498/Chavez_GMDJ-Mongollon_CYL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chirinos, T. D. (2022). Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Essalud Lima. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

Condor, M. R. (2020). Gestión documental en la gestión administrativa de la UGEL N.º 04 de Comas, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107328/Condor_CMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Correa-Hidalgo, A., & Vélez-Mendoza, J. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo. *Yachasun: Revista Científica de Investigación*, 6(1), 1-15.

<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360/610>

Chumacero Ordinola, J. O. (2019). Análisis de un sistema de gestión de registro de historias clínicas para el centro médico María Goretti-Castilla, Piura; 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH Católica

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28174>

Eckert, C., Neunsinger, C., & Osterrieder, K. (2022). Managing customer satisfaction: Digital applications for insurance companies. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 47(3), 569–602.

<https://doi.org/10.1057/s41288-021-00257-z>

Emralino, J. B. (2019). PROJECT DOTS (DOCUMENT TRACKING SYSTEM): ITS EFFECTS IN THE INTER-OFFICES IN THE SCHOOLS DIVISION OF PARAÑAQUE CITY. *Innovatus*, 2(1).

<https://ejournals.ph/article.php?id=14080>

Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76.

<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

García-González, José R., & Sánchez-Sánchez, Paola A.. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170.

- <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Iglesias Bobadilla, E. P. (2019). Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: [Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39223/Iglesias_BEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). Información y documentación. Sistemas de gestión para registros. Fundamentos y vocabulario. [Documento web]. https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/INFONORMATE_No_2_2018.pdf
- Medina-Quintero, JM, Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. Investigación Administrativa, 50 (127), 23-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). Informe de gestión. Ministerio de Educación Nacional https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-385377_recurso_13.pdf
- Najar, L. y Nuñez, J. (2019). Mejora del ciclo de atención al paciente en consulta externa del hospital central de la Fuerza Aérea [Trabajo de investigación de Máster, Universidad de Piura]. Repositorio institucional PIRHUA <https://hdl.handle.net/11042/4443>
- Narváez, Victor. (2020). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y BIOESTADÍSTICA para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud. https://www.researchgate.net/publication/344272776_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_CIENTIFICA_Y_BIOESTADISTICA_para_profesionales_y_estudiantes_de_ciencias_de_la_salud
- Naing, L., Bin Nordin, R., Abdul Rahman, H., & Thein Naing, Y. (2022). Cálculo del tamaño de la muestra para estudios de prevalencia utilizando las calculadoras Scalex y ScalaR. BMC Medical Research Methodology, 22(209). <https://bmcmmedresmethodol.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12874-022-01694-7>
- Navarro, M. L. (2019). Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana.

- Piura. 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45906/Navarro_RML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niama Rivera, L. M., Silva Adriano, L. E., Villalva Heredia, C. I., & Naranjo Silva, E. R. (2020). ELEMENTOS DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. *Revista Conrado*, 16(1), 172-177. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1538/1522>
- Olortegui Torres, M. A. (2023). Satisfacción del usuario y gestión de reclamos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94741/OI%c3%b3rtegui_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, P., Álvarez. G., Ramírez, P. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIA MATRIA*, 7(12), 67 - 96 <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421/573>
- Paz, L. E., Castro, Y. y Díaz, A. (2023). Acciones formativas de superación para la formación de usuarios en gestión documental en Cuba. *Revista Cubana de Educación Superior*, 42 (1), 260-275. <https://hcommons.org/deposits/objects/hc:52112/datastreams/CONTENT/content>
- Perú Norma Técnica Peruana NTP ISO 30300:2019, Instituto Nacional de Calidad
- Restrepo, A. (2019). Una mirada a la gestión documental como herramienta para la toma de decisiones gerenciales. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/32643>.
- Requinto, A. R., Macapagal, R. C., Pineda, A. A., Cortez, C. A., Canlas, F. Q. & Natividad, R. L. (2019). IMPLEMENTING DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) TECHNOLOGY IN BARANGAY PALIGUI, APALIT, PAMPANGA. *Innovatus*, 2(1).
- Suarez, C. S., y Garcia, L. A. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *ReHuSó*, 6(1), 92 - 106. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>

- Taípe, S. J. (2022) SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN EN LA CELERIDAD PROCESAL EN UNA ENTIDAD PERUANA [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/7abcaad5-0a86-4405-b9ab-8b063d58b0b8>
- Triana Torres, J. W. y Moreno Rodríguez, I. C. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Torre, E.R. (2021) BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS [Tesis de bachiller, UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS]. Repositorio institucional <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1918/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20ELIZABETH%20ROXANA%20LA%20TORRE%20SEVILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Varela Mateus, W. T., Gasca Collazos, L., Bedoya Barco, D. (2022). La gestión documental en el contexto de la administración pública en la Alcaldía de Solita, Caquetá. Universidad de La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_informacion_documental/5
- Vivas Castillo, L. D. (2019). Gestión documental y sistema de información SIAGIE en la Red Fe y Alegría, San Juan de Lurigancho - 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23013/vivas_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wong, A. (2023). El tamaño de la muestra para un ensayo controlado aleatorio debe basarse en una estimación realista del beneficio verdadero. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fragi.2023.1148926/full>

ANEXOS


Tabla 7.

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión documental	Emralino (2019), la gestión documental es el conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo para garantizar que los documentos de una organización sean accesibles, útiles y seguros.	Se medirá la variable gestión documental a través de sus tres dimensiones cuales son: organización, seguridad y personal, con sus nueve indicadores respectivos, en la que se aplicara como instrumento el cuestionario, que comprende 18 ítems, dirigido a los 176 padres de familia	Organización	a) Clasificación b) Acceso fácil c) consulta y búsqueda	LIKERT ORDINAL
			Seguridad	a) Protección b) Compromiso c) Responsables	
			Personal	a) capacitación b) Manejo documental c) Facilidad de acceso a los usuarios	
Proceso de atención al público	Requinto et al. (2019), el proceso de atención es un enfoque sistemático y científico para brindar cuidados humanos y eficientes, basados en un modelo profesional. Implica prestar cuidados de manera estructurada y lógica.	Se medirá la variable proceso de atención al público a través de sus tres dimensiones cuales son: claridad de la información, asesoramiento y confianza, con sus nueve indicadores respectivos, en la que se aplicara como instrumento el cuestionario, que comprende 18 ítems, dirigido a los 176 padres de familia	Claridad de la información	a) Legibilidad y Claridad del Texto b) Accesibilidad c) Comprensión del Contenido	LIKERT ORDINAL
			Asesoramiento	a) Escucha b) Tiempo c) Capacidad y conocimiento	
			Confianza	a) Respuesta b) Empatía c) Fiabilidad	

Anexo 2.

Instrumento de recolección de datos

 Universidad César Vallejo ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN						
Estimado/a participante						
<p>Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de administración de la universidad cesar vallejo; lo datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Si () No () doy mi consentimiento para continuar la investigación, que tiene por objetivo: Analizar la gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.</p> <p>Cualquier duda que le surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo callecc12@gmail.com</p>						
La escala de medición consta:						
(5) Muy bien - (4) Bien - (3) Regular - (2) Aceptable - (1) Debe mejorar						
VARIABLE I: GESTION DOCUMENTAL						
ORGANIZACIÓN						
		5	4	3	2	1
1	La I.E. maneja bien los errores en la clasificación de documentos.					
2	El personal de servicio asegura que los usuarios están satisfechos con la disponibilidad de los documentos cuando los necesitan en la I.E.					
3	El sistema de consulta y búsqueda de documentos en la I.E. es eficaz.					
SEGURIDAD						
		5	4	3	2	1
4	Considera que la protección de sus documentos es una prioridad durante la interacción con la I.E					
5	Siente que el personal está comprometido en proteger la confidencialidad y seguridad de sus documentos, durante la estancia en la I.E					
6	Confía en que la I.E responderá de manera responsable ante cualquier incidente relacionado con la seguridad de mis documentos					

PERSONAL		5	4	3	2	1
7	El equipo de la institución educativa está capacitado en gestión documental					
8	Los empleados de la institución educativa están comprometidos con la gestión documental					
9	El staff de la institución educativa brinda un servicio de atención de calidad al público					
VARIABLE II: PROCESO DE ATENCION AL PUBLICO						
CLARIDAD DE INFORMACION		5	4	3	2	1
10	La información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa					
11	La información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder					
12	La información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa					
ASESORAMIENTO		5	4	3	2	1
13	Los miembros de la institución educativa brindan asesoramiento oportuno y adecuado					
14	Los colaboradores de la institución educativa ayudan a los usuarios a tomar decisiones informadas					
15	El personal de la institución educativa es accesible y confiable					
CONFIANZA		5	4	3	2	1
16	El servicio de atención al público de la institución educativa es eficiente.					
17	El servicio de atención al público de la institución educativa es amable y respetuoso					
18	El personal de la institución educativa es accesible y confiable					

Anexo 3

Fichas de validación de instrumentos para recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENÉE		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autor:	Calle Guerrero Carlo Jamir
Procedencia:	Piura - Castilla
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura - Castilla
Significación:	Este cuestionario estará compuesto por dos variables, contando cada una con 3 dimensiones y cada variable contiene 3 indicadores, está instrumento se llevará a cabo en castilla, con una duración de de 15 minutos

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión documental

Peruana (NTP) ISO 303003:(2019) menciona que la gestión documental es un proceso continuo que se realiza con los documentos de una organización, desde su creación o recepción, hasta su disposición final. El objetivo de la gestión documental es garantizar la accesibilidad, autenticidad, integridad y conservación de los documentos, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización, gestionar su memoria y prestar servicios a los ciudadanos

Variable 2:

Ramírez. (2021) Las entidades públicas deben tener una clara definición de los ciudadanos a quienes sirven, ya sean internos o externos. Su objetivo es proporcionar un servicio humano, cálido y respetuoso, atendiendo a las expectativas de los ciudadanos, escuchando atentamente, comprendiendo sus necesidades y brindando apoyo constante en la gestión de sus solicitudes. La relación que existe entre usuarios y entidad, es fundamental en el proceso de atención al público, debido a que los usuarios toman en cuenta el proceso, mejorando la imagen de la institución

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión documental	Organización	Una organización es un sistema social deliberadamente diseñado para alcanzar objetivos específicos. Es una unidad social con un propósito común, que está compuesta por personas que trabajan juntas de forma coordinada para alcanzar ese propósito. Las organizaciones pueden ser de diversos tipos, como empresas, organizaciones públicas, organizaciones sin ánimo de lucro, y otras organizaciones. Pueden ser grandes o pequeñas, y pueden operar en diferentes sectores de actividad.
	Seguridad	La seguridad en la gestión documental es el conjunto de medidas y controles que se implementan para proteger la información documental de una organización. Esta información puede ser de diversa naturaleza, como documentos físicos, documentos electrónicos, datos personales, etc.
	Personal	El personal es la fuerza de trabajo de una organización, compuesta por todas las personas que trabajan en la misma, ya sean asalariados, autónomos o voluntarios. El personal es un recurso esencial para las organizaciones, y es responsable de llevar a cabo las actividades y de alcanzar los objetivos. El personal debe estar bien capacitado y motivado para que pueda desempeñar sus funciones de forma eficaz.
Proceso de atención al público	Claridad de la información	La claridad de información es la capacidad de comprender y utilizar la información de forma efectiva. La claridad de información es importante para las organizaciones, ya que permite a las personas tomar decisiones informadas y realizar sus tareas de forma eficaz. La claridad de información se puede promover a través de una serie de medidas, como la comunicación clara, la documentación clara y la formación en habilidades de comprensión lectora.
	Asesoramiento	El asesoramiento es el proceso de proporcionar información y orientación a las personas para que puedan tomar decisiones informadas. El asesoramiento es una herramienta importante para las organizaciones, ya que puede ayudar a las personas a desarrollar sus habilidades, a mejorar su desempeño y a tomar decisiones más acertadas. El asesoramiento se puede proporcionar a través de una serie de canales, como la formación, el coaching y la mentoría.
	Confianza	La confianza es la creencia de que una persona o cosa es digna de fe o crédito. La confianza es importante para las organizaciones, ya que permite a las personas trabajar juntas de forma eficaz y alcanzar los objetivos comunes. La confianza se puede construir a través de una serie de acciones, como la comunicación abierta, el cumplimiento de las promesas y la demostración de integridad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario elaborado por **Calle Guerrero Carlo Jamir** 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.	. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	. 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.
	. 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: Gestión Documental

- Primera dimensión: **Organización**

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Qué tan bien maneja la I.E. los errores en la clasificación de documentos.	4	4	4	
Acceso fácil	Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de los documentos cuando los necesita en la I.E.	4	4	4	
Sistema de consulta y búsqueda	Cómo calificaría la eficacia del sistema de consulta y búsqueda de documentos en la I.E.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de documentos	Considera que la protección de sus documentos es una prioridad durante la interacción con la I.E.	4	4	4	
Compromiso	Siente que el personal está comprometido o en proteger la confidencialidad y seguridad de	4	4	4	

	sus documentos, durante la estancia en la I.E				
Responsables	Confía en que la I.E responderá de manera responsable ante cualquier incidente relacionado con la seguridad de mis documentos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Personal**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	El personal de la institución educativa está capacitado en gestión documental.	4	4	4	
Garantía de manejo documental	El personal de la institución educativa está comprometido con la gestión documental.	4	4	4	
Facilidad del acceso al usuario	El personal de la institución educativa brinda un servicio de atención al público de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Proceso de atención al público

- Primera dimensión: **Claridad de la información**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Legibilidad y claridad del texto	La información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa	4	4	4	
Tasa de accesibilidad	La información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder	4	4	4	
Índice de comprensión del contenido	La información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Asesoramiento**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad de escucha	El personal de la institución educativa brinda	4	4	4	

	asesoramiento oportuno y adecuado.			
Tiempo medio de resolución	El personal de la institución educativa ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas	4	4	4
Capacidad y conocimiento	El personal de la institución educativa es accesible y confiable	4	4	4

- Tercera dimensión: **Confianza**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	El servicio de atención al público de la institución educativa es eficiente.	4	4	4	
Empatía	El servicio de atención al público de la institución educativa es amable y respetuoso	4	4	4	
Fiabilidad	El personal de la institución educativa es	4	4	4	

accesible y
confiable.



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GUSTAVO ALFONSO ZURITA RAMOS		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Likert

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autor:	Calle Guerrero Carlo Jamir
Procedencia:	Piura - Castilla
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura - Castilla
Significación:	1 (Nada satisfecho), 2 (Poco satisfecho), 3 (Neutral), 4 (Muy satisfecho), 5 (Totalmente satisfecho)

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión documental

Peruana (NTP) ISO 303003:(2019) menciona que la gestión documental es un proceso continuo que se realiza con los documentos de una organización, desde su

creación o recepción, hasta su disposición final. El objetivo de la gestión documental es garantizar la accesibilidad, autenticidad, integridad y conservación de los documentos, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización, gestionar su memoria y prestar servicios a los ciudadanos

Variable 2:

Ramírez. (2021) Las entidades públicas deben tener una clara definición de los ciudadanos a quienes sirven, ya sean internos o externos. Su objetivo es proporcionar un servicio humano, cálido y respetuoso, atendiendo a las expectativas de los ciudadanos, escuchando atentamente, comprendiendo sus necesidades y brindando apoyo constante en la gestión de sus solicitudes. La relación que existe entre usuarios y entidad, es fundamental en el proceso de atención al público, debido a que los usuarios toman en cuenta el proceso, mejorando la imagen de la institución

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión documental	Organización	Una organización es un sistema social deliberadamente diseñado para alcanzar objetivos específicos. Es una unidad social con un propósito común, que está compuesta por personas que trabajan juntas de forma coordinada para alcanzar ese propósito. Las organizaciones pueden ser de diversos tipos, como empresas, organizaciones públicas, organizaciones sin ánimo de lucro, y otras organizaciones. Pueden ser grandes o pequeñas, y pueden operar en diferentes sectores de actividad.
	Seguridad	La seguridad en la gestión documental es el conjunto de medidas y controles que se implementan para proteger la información documental de una organización. Esta información puede ser de diversa naturaleza, como documentos físicos, documentos electrónicos, datos personales, etc.
	Personal	El personal es la fuerza de trabajo de una organización, compuesta por todas las personas que trabajan en la misma, ya sean asalariados, autónomos o voluntarios. El personal es un recurso esencial para las organizaciones, y es responsable de llevar a cabo las actividades y de alcanzar los objetivos. El personal debe estar bien capacitado y motivado para que pueda desempeñar sus funciones de forma eficaz.
Proceso de atención al público	Claridad de la información	La claridad de información es la capacidad de comprender y utilizar la información de forma efectiva. La claridad de información es importante para las organizaciones, ya que permite a las personas tomar decisiones informadas y realizar sus tareas de forma eficaz. La claridad de información se puede promover a través de una serie de medidas, como la comunicación clara, la documentación clara y la formación en habilidades de comprensión lectora.
	Asesoramiento	El asesoramiento es el proceso de proporcionar información y orientación a las personas para que puedan tomar decisiones informadas. El asesoramiento es una herramienta importante para las organizaciones, ya que puede ayudar a las personas a desarrollar sus habilidades, a mejorar su desempeño y a tomar decisiones más acertadas. El asesoramiento se puede proporcionar a través de una serie de canales, como la formación, el coaching y la mentoría.
	Confianza	La confianza es la creencia de que una persona o cosa es digna de fe o crédito. La confianza es importante para las organizaciones, ya que permite a las personas trabajar juntas de forma eficaz y alcanzar los objetivos comunes. La confianza se puede construir a través de una serie de acciones, como la comunicación abierta, el cumplimiento de las promesas y la demostración de integridad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario elaborado por **Calle Guerrero Carlo Jamir** 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: **Gestión Documental**

- Primera dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Qué tan bien maneja la I.E. los errores en la clasificación de documentos.	4	4	4	
Acceso fácil	Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de los documentos cuando los necesita en la I.E.	4	4	4	
Sistema de consulta y búsqueda	Cómo calificaría la eficacia del sistema de consulta y búsqueda de documentos en la I.E.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de documentos	Considera que la protección de sus documentos es una prioridad durante la interacción con la I.E.	4	4	4	
Compromiso	Siente que el personal está comprometido en proteger la confidencialidad y seguridad de sus documentos,	4	4	4	

	durante la estancia en la I.E				
Responsables	Confía en que la I.E responderá de manera responsable ante cualquier incidente relacionado con la seguridad de mis documentos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Personal**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	El personal de la institución educativa está capacitado en gestión documental.	4	4	4	
Garantía de manejo documental	El personal de la institución educativa está comprometido con la gestión documental.	4	4	4	
Facilidad del acceso al usuario	El personal de la institución educativa brinda un servicio de atención al público de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Proceso de atención al público

- Primera dimensión: **Claridad de la información**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Legibilidad y claridad del texto	La información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa	4	4	4	
Tasa de accesibilidad	La información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder	4	4	4	
Índice de comprensión del contenido	La información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Asesoramiento**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad de escucha	El personal de la institución educativa brinda asesoramiento oportuno y adecuado.	4	4	4	

Tiempo medio de resolución	El personal de la institución educativa ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas	4	4	4
Capacidad y conocimiento	El personal de la institución educativa es accesible y confiable	4	4	4

- Tercera dimensión: **Confianza**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	El servicio de atención al público de la institución educativa es eficiente.	4	4	4	
Empatía	El servicio de atención al público de la institución educativa es amable y respetuoso	4	4	4	
Fiabilidad	El personal de la institución educativa es accesible y confiable.	4	4	4	



Firma y sello del evaluador
DNI: 03664944

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GÓMEZ ZÚÑIGA CECILIA PAULA LUISA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa ()	Organizacional (X)	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde		
	(si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Likert

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión documental

Peruana (NTP) ISO 303003:(2019) menciona que la gestión documental es un proceso continuo que se realiza con los documentos de una organización, desde su creación o recepción, hasta su disposición final. El objetivo de la gestión documental es garantizar la accesibilidad, autenticidad, integridad y conservación de los documentos, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización, gestionar su memoria y prestar servicios a los ciudadanos

Variable 2:

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autor:	Calle Guerrero Carlo Jamir
Procedencia:	Piura - Castilla
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación: Piura - Castilla

Significación: 1 (Nada satisfecho), 2 (Poco satisfecho), 3 (Neutral), 4 (Muy satisfecho),
5 (Totalmente satisfecho)

Ramírez. (2021) Las entidades públicas deben tener una clara definición de los ciudadanos a quienes sirven, ya sean internos o externos. Su objetivo es proporcionar un servicio humano, cálido y respetuoso, atendiendo a las expectativas de los ciudadanos, escuchando atentamente, comprendiendo sus necesidades y brindando apoyo constante en la gestión de sus solicitudes. La relación que existe entre usuarios y entidad, es fundamental en el proceso de atención al público, debido a que los usuarios toman en cuenta el proceso, mejorando la imagen de la institución

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión documental	Organización	García, M. (2022).: La organización documental es un proceso fundamental para la gestión documental, ya que permite que los documentos sean accesibles y recuperables de manera eficiente. Cuando los documentos están bien organizados, se pueden encontrar fácilmente cuando se necesitan, lo que ahorra tiempo y recursos.
	Seguridad	García, M. (2022).: Para proteger la información confidencial: Los documentos pueden contener información confidencial, como datos personales, secretos comerciales o información financiera. La seguridad de estos documentos es esencial para proteger la privacidad y los intereses de la organización.
	Personal	López, J. (2021) La gestión de documentos es un proceso complejo que requiere la participación de personas con diferentes habilidades y conocimientos. La gestión de documentos debe ser eficiente y eficaz para garantizar que los documentos sean accesibles y recuperables cuando se necesiten.
Proceso de atención al público	Claridad de la información	Martínez, A. (2020) La claridad de la información es un principio fundamental de la gestión documental. Se refiere a la capacidad de los documentos para ser entendidos fácilmente por sus usuarios. La claridad de la información es importante porque permite que los documentos se utilicen de manera efectiva para tomar decisiones, realizar tareas y cumplir con las obligaciones legales.
	Asesoramiento	Suárez y Suárez (2022). El asesoramiento en gestión documental es un servicio profesional que proporciona asistencia a las organizaciones en la mejora de sus sistemas de gestión documental. El asesor documental es un profesional con conocimientos y experiencia en gestión documental que ayuda a las organizaciones a identificar sus necesidades, desarrollar soluciones y implementarlas
	Confianza	La confianza es la creencia de que una persona o cosa es digna de fe o crédito. La confianza es importante para las organizaciones, ya que permite a las personas trabajar juntas de forma eficaz y alcanzar los objetivos comunes. La confianza se puede construir a través de una serie de acciones, como la comunicación abierta, el cumplimiento de las promesas y la demostración de integridad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "" elaborado por **Calle Guerrero Carlo Jamir** 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: Gestión Documental

- Primera dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Qué tan bien maneja la I.E. los errores en la clasificación de documentos.	4	4	4	
Acceso fácil	Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de los documentos cuando los necesita en la I.E.	4	4	4	
Sistema de consulta y búsqueda	Cómo calificaría la eficacia del sistema de consulta y búsqueda de documentos en la I.E.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de documentos	Considera que la protección de sus documentos es una prioridad durante la interacción con la I.E.	4	4	4	
Compromiso	Siente que el personal está comprometido o en proteger la	4	4	4	

	confidenciali dad y seguridad de sus documentos, durante la estancia en la I.E				
Responsables	Confía en que la I.E responderá de manera responsable ante cualquier incidente relacionado con la seguridad de mis documentos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Personal**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	El personal de la institución educativa está capacitado en gestión documental.	4	4	4	
Garantía de manejo documental	El personal de la institución educativa está comprometido con la gestión documental.	4	4	4	
Facilidad del acceso al usuario	El personal de la institución educativa brinda un	4	4	4	

servicio de
atención al
público de
calidad.

Dimensiones del instrumento: Proceso de atención al público

- Primera dimensión: **Claridad de la información**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Legibilidad y claridad del texto	La información proporcionada por la institución educativa es clara y concisa	4	4	4	
Tasa de accesibilidad	La información proporcionada por la institución educativa es fácil de acceder	4	4	4	
Índice de comprensión del contenido	La información proporcionada por la institución educativa es actualizada y precisa.	4	4	4	

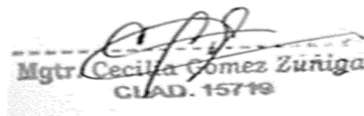
- Segunda dimensión: **Asesoramiento**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad de escucha	El personal de la institución educativa brinda asesoramiento oportuno y adecuado.	4	4	4	
Tiempo medio de resolución	El personal de la institución educativa ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas	4	4	4	
Capacidad y conocimiento	El personal de la institución educativa es accesible y confiable	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Confianza**
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	El servicio de atención al público de la institución educativa es eficiente.	4	4	4	
Empatía	El servicio de atención al público de la institución educativa es	4	4	4	

	amable y respetuoso			
Fiabilidad	El personal de la institución educativa es accesible y confiable.	4	4	4



Firma y sello del evaluador
DNI: 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

Anexo 4

Consentimiento o asentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión documental en una institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla – Piura 2024

Investigador: Calle Guerrero Carlo Jamir

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión documental en una institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla – Piura 2024”, cuyo objetivo es optimizar la interacción al público. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Se generará información de cómo mejorar la eficiencia en la atención al público al agilizar el acceso y manejo de la documentación relevante en una institución educativa, facilitar la toma de decisiones informadas al optimizar la organización

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión documental en una institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla – Piura 2024.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 9 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Calle Guerrero Carlo Jamir, email ccallegu12@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Castillo Palacios Freddy William email: fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Calle Guerrero Carlo Jamir

Fecha y hora: 17 de octubre de 2023 – 11:30 am


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

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 5. Reporte de similitud de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es?u=1068032488&ro=103&lang=es&o=2417330083

feedback studio CARLO JAMIR CALLE GUERRERO | Gestión documental en una institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024 -- /100 < 2 de 50 > ?



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
Calle Guerrero, Carlo Jamir (orcid.org/0000-0002-8187-9752)

ASESORES:
Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)
Dra. Suyasy Chembergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento
Piura — Perú
2024

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	4 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	www.researchgate.net	1 %
5	repositorio.usta.edu.co	<1 %
6	Balthazar, Ben. 'Needs ...	<1 %
7	americanae.aecid.es	<1 %
8	aseeees.hcommons.org	<1 %
9	pesquisa.bvsalud.org	<1 %
10	worldwidescience.org	<1 %
11	aaei-grupo5.blogspot.c...	<1 %

Página: 1 de 32 Número de palabras: 10063 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 15°C Mayormente soleado 14:22 15/07/2024

Anexo 6.
Análisis complementario

Tabla 7

Población según rangos de nivel estudiantil de la I.E. estatal en el distrito de Castilla

NIVEL	Alumnos
Inicial	186
Primaria	665
Secundaria	807
Total	1658

Nota. Datos adaptados del sistema SIAGIE

Imagen 1
Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la población ⓘ
1656

Nivel de confianza (%) ⓘ
95

Margen de error (%) ⓘ
7

Tamaño de la muestra

176

En solo unos minutos, envía gratis una encuesta de 10 preguntas y ve las primeras 40 respuestas.

Suscríbete gratis

Anexo 7.

Carta de autorización de la Org.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: I.E. MARISCAL RAMON CASTILLA MARQUESADO 14108	RUC: 20316661719
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Leonel Rimarachín López	DNI: 02846173

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión documental en una institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Catilla – Piura 2024	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Calle Guerrero Carlo Jamir	DNI: 73803233

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Piura; 17 de octubre de 2023



Firma y sello: _____

Leonel Rimarachín López

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo 8.
Tabla 8**

Tabla de consistencia.

	PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMAS GENERALES	OBJETIVO GENERAL	
	¿En qué forma la gestión documental orienta el proceso de atención al público en una institución educativa estatal en Castilla – Piura, 2024?	. El estudio tuvo como objetivo general; describir la gestión documental para orientar el proceso de atención al público en una institución educativa estatal en Castilla – Piura 2024	
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	¿Cómo se manifiesta la organización sobre la organización documental en la institución educativa?	Identificar los mecanismos en la organización de la gestión documental para la institución educativa	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental
Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024	¿Cuál es la precepción sobre la seguridad de la gestión documental en el proceso de atención al público?	Describir la percepción de los usuarios sobre la seguridad de la gestión documental en el proceso de atención al público.	Transversal TIPO: Aplicada
	¿Cómo contribuye el personal en la calidad de la interacción en el proceso de atención al público?	Determinar las características del personal que contribuyen a la calidad de la interacción en el proceso de atención al público	ENFOQUE: Cuantitativo POBLACIÓN MUESTREO: Y 176 usuarios
	¿Como se manifiesta la claridad de la información en el proceso de atención al público?	Evaluar la claridad de la información que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público	TECNICA MUESTREO: Encuesta METODO DE ANALISIS: Excel
	¿Como se desarrolla el asesoramiento en el proceso de atención al público?	Investigar las características del asesoramiento que se brinda a los usuarios en el proceso de atención al público	
	¿Como perciben la confianza en el proceso de atención al público?	Explorar la percepción de los usuarios sobre la confianza en el proceso de atención al público.	

Anexo 9

Otras evidencias

Imagen 2

Padre de familia de la I.E.



Nota. Obtenida de la aplicación de la encuesta

Imagen3

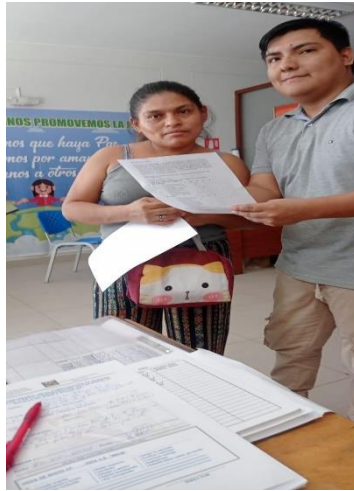
Padre de familia de la I.E



Nota. Obtenida de la aplicación de la encuesta

Imagen 4

Padre de familia de la I.E



Nota. Obtenida de la aplicación de la encuesta

Anexo 10.
Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Gestión Documental
mediante Alfa de Cronbach

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

: Varianza del total de ítems

: Sumatoria de varianza de los ítems

Cálculo de los datos:

$$K = 9 \qquad \qquad \qquad = 9.25 \qquad \qquad \qquad = 46.88$$

Reemplazando:

$$= 0.90294 = \text{Excelente}$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	9

Nota. Procesador SPSS versión 27.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Atención al Público
mediante Alfa de Cronbach

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

: Varianza del total de ítems

: Sumatoria de varianza de los ítems

Cálculo de los datos:

$$K = 9 \quad \quad \quad = 8.20 \quad \quad \quad = 41.35$$

Reemplazando:

$$= 0.90185 = \text{Excelente}$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	9

Nota. Procesador SPSS versión 27.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Calle Guerrero Carlo Jamir
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión documental en una Institución educativa estatal para orientar el proceso de atención al público en Castilla - Piura 2024
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Escala de likert
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.903$)
	:	Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.902$)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	2024
1.7. MUESTRA APLICADA	:	38

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Excelente
------------------------------------	-----------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Todos los ítems analizados en la variable Gestión documental y proceso de atención son confiables para la aplicación de los instrumentos de investigación, alcanzando una fiabilidad mayor a 0.70.


 CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL
 M. Lorena Portocarrero Gallo
 Decana Estadística y de Investigación