



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión documental y calidad de atención desde la
percepción de los servidores públicos de la
municipalidad provincial de concepcion-2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión pública

AUTOR:

Br. Sánchez Ravichagua, Percy Leonel

ASESOR:

Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Dirección

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo
Presidente

Dr. Reynoso Medrano Esteban
Secretario

Dr. Huamancaja Espinoza Moisés
Vocal

DEDICATORIA:

El presente trabajo va dedicado a mi angelito que es la constancia, el valor, alegría e integridad en mi vida, juntos lucharemos y venceremos todo lo que se presente en nuestro camino

Percy Leonel.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y la oportunidad de cumplir mis metas

A mis padres Raúl Sánchez y Jesusa Ravichagua por sus sabios consejo y apoyo incondicional.

A Pilar Andrea Meza Scarneo que me dio el más grande regalo, mi hijo IZAN.

A mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo que me orientaron y nutrieron de nuevos conocimientos.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Percy Leonel Sánchez Ravichagua, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°42265633 con la tesis titulada “Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, setiembre del 2018



Br. Sanchez Ravichagua, Percy Leonel
DNI N° 42265633

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Concepcion-2018”, con la finalidad de demostrar la relación de la gestión documental con la calidad de atención en la municipalidad provincial de concepcion-2018.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Indice de tablas	ix
Indice de graficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	27
2.3. Población y muestra	31

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
3.1. Descripción de resultados	34
3.2. Contrastación de hipótesis	42
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS	63
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Matriz de operacionalización	
Anexo N°03: Validez de los instrumentos	
Anexo N°04: Instrumentos	
Anexo N°05. Base de datos	
Anexo N°06: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°07: Evidencias fotográficas	

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Resultado de la variable Gestión Documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	34
Tabla 2: Resultado de la dimensión registró documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	35
Tabla 3: Resultado de la dimensión tiempo de respuesta al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	36
Tabla 4: Resultado de la dimensión seguimiento al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	37
Tabla 5: Resultado de la variable calidad de servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	38
Tabla 6: Resultado de la variable garantía en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	39
Tabla 7: Resultado de la dimensión celeridad en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	40
Tabla 8: Resultado de la dimensión transparencia en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	41

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Resultado de la variable Gestión Documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	34
Gráfico 2: Resultado de la dimensión registro documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	35
Gráfico 3: Resultado de la dimensión tiempo de respuesta al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	36
Gráfico 4: Resultado de la dimensión seguimiento al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	37
Gráfico 5: Resultado de la variable calidad de servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	38
Gráfico 6: Resultado de la variable garantía en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	39
Gráfico 7: Resultado de la dimensión celeridad en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	40
Gráfico 8: Resultado de la dimensión transparencia en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018	41

Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018

RESUMEN

La investigación que se titula Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, pretende develar cuál es la relación entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos por medio de instrumentos que establecieron la relación significativa entre Gestión Documental y Calidad de atención

El enfoque del estudio es cuantitativo del tipo básico de nivel descriptivo con diseño correlacional y una población conformada por 30 servidores públicos que laboran en las distintas áreas de la municipalidad provincial de Concepción utilizando instrumento como cuestionario y encuesta se utilizará la estadística descriptiva.

Al finalizar la investigación se llegó a la siguiente conclusión se determinó la relación moderada entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción. Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra se observa que rho spearman $r_s = 0.502$, se tiene correlación moderada, por lo tanto, Como $p = 0,005$ y $\alpha = 0,05$ - Entonces se tiene que $0,005 < 0,005$.

Palabras Clave: Gestión Documental y Calidad De Atención.

Document management and quality of attention from the perception of public servants of the provincial municipality of concepcion-2018

ABSTRACT

The research entitled Document Management and Quality of attention from the perception of public servants of the Municipality of Concepción Province, aims to reveal what is the relationship between Document Management and Quality of care from the perception of public servants of the Municipality Province of Concepcion.

The objective of this research was to determine the relationship between Document Management and Quality of care from the perception of public servants through instruments that established the significant relationship between Document Management and Quality of care

The focus of the study is quantitative of the basic type of descriptive level with correlational design and a population made up of 30 public servants who work in the different areas of the provincial municipality of Concepción using instrument as questionnaire and survey will use descriptive statistics.

At the end of the investigation the following conclusion was reached: the moderate relationship between Document Management and Quality of attention was determined from the perception of the public servants of the Municipality of Concepción. After having applied the two research instruments to the sample it is observed that rho spearman $r_s = 0.502$, there is moderate correlation, therefore, As $p = 0.005$ and $\alpha = 0.05$ - Then we have $0.005 < 0.005$

Keywords: Document Management and Quality of Attention

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Gestión documental son un cumulo de pautas y experiencias utilizadas para gestionar, recibir y crear documentos de todo tipo en una entidad u organización, recuperar información, establecer el tiempo de guardado de los documentos, eliminar los documentos que no valen y certificar la preservación de los documentos valiosos, utilizando los elementos de la racionalización y economía.

Calidad de atención, se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario externo.

En Perú la gestión documental es considerada desde la elaboración hasta la eliminación permanente de los documentos de acuerdo a su ciclo vital.

Considera documento a toda información registrada en cualquier medio como por ejemplo textual, ortográfico o automatizado táctil y otros de semejante naturaleza y utilizan normas para la transferencia generación y conservación de documentos.

En España la norma de referencia para la generación, registro electrónico y almacenamiento se realiza en base a ISOS 30300,30301 ,30302 ,30304 además de que requieren necesariamente de un informe técnico que respalde su implementación e la gestión documental (dicho informe se basa en las ISOS 15489, 23081, 13008, 16175, y las ISO TR 26122, 13028), el principal enfoque de estas ISO es la identificación del documento con un código que considera la unidad organizativa o empresa donde se está realizando la gestión documentaria.

En Asia, Rusia, Reino Unido y Alemania la principal referencia para la preservación de documentos es la organización mundial conocida como Consejo o Cónsul Internacional del Archivos, el cual centra sus publicaciones archivísticas de referencia en los fundamentos base de que se garantice de que la procedencia del archivo prevalezca y que se mantenga el orden original; además de que los criterios de realización de la gestión archivística se centra y basa en el rol de archivista o gestor documental cuyas principales características es 1. creará colecciones coherentes, 2 asegura su conservación y la creación de información detallada y fidedigna, 3. Garantiza el acceso al contenido del archivo de manera simple y adecuada de acuerdo a sus necesidades. 4. Propicia la sinergia entre las colecciones de archivos, para aumentar las oportunidades de uso y conservación.

La UNESCO para promover y aportar al progreso de la vida propone pautas para la gestión documental que contiene reglas directrices y protocolos para el registro, conservación y generación de documentos, además también considera pautas para archivo y recuperación de información de documentos electrónicos

Calidad de atención en Europa se desarrolla con respecto a la garantía de calidad atención específicamente la cual la dividen en tres periodos a través del tiempo: "al inicio", "a medio camino" y "casi por llegar". Estos factores que parecen explicar la mayoría de estos cambios

que han evolucionado se basan en la ética, seguridad, eficiencia, sistema de atención.

En México la calidad de atención está enfocada en la acción o actividad que desarrolla el individuo y la sociedad, a pesar de todos los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por la sociedad, todavía existen deficiencias en la calidad de atención el cual es una parte muy importante para los países que se encuentran en vías de desarrollo.

Calidad de atención en Cuba es considerada una estructura dinámica, que se transforma constantemente para responder al encargo social de desarrollar un sistema de calidad, eficiente y sostenible. Dentro de los objetivos de trabajo para el año 2017, se consideraron aspectos relacionados con la evaluación de la calidad de los servicios.

En el Perú existe una limitada administración de los documentos provocando un gran problema en las entidades públicas como privadas .la poca importancia que las entidades le ponen a la administración de los documentos está provocando la poca efectividad en el desarrollo de las tareas cotidianas como también en las más complejas las cuales debido a la limitación que se tiene en la administración documentales suelen ser mal atendidas provocando una baja productividad de las instituciones como también la poca credibilidad debido a la falta de transparencia que ahora es un problemas álgido en nuestro país

La Municipalidad provincial de concepción, no cuenta con un sistema de gestión documental limitada, por lo cual no son aplicados de manera efectiva las disposiciones de la gestión documental. En consecuencia, Mesa de partes y archivos ante el apremio de resguardar los documentos, se ve forzado a recibir los documentos sin clasificación. De tal manera los documentos no se encuentran en condiciones de ser consultados debido a la falta de integridad, el cual dificulta el acceso a la información. Por eso se busca mejorar la administración de los documentos de la municipalidad

provincial de concepción a fin de lograr una mejor administración de los documentos.

En nuestro país hay un problema segmentado en la calidad de atención ya que de una parte está el sector privado que pone énfasis en la calidad de atención mas no en las entidades públicas las cuales muestran un desinterés en la atención al usuario ya sea por falta de motivación y stress como también la incertidumbre laboral de los servidores públicos el cual provoca el poco interés en desarrollar una buena política de atención.

La municipalidad provincial de Concepción no es ajena a esta esta realidad ya que se percibe la insatisfacción de los usuarios al no recibir una buena atención provocada por prologadas esperar para atender sus pedidos, agravios por parte de los servidores públicos, así mismo el poco interés a las solicitudes y tramites, emisión de partidas, pagos tributarios, licencias de funcionamiento, etc.

Uno de las causas seria la rotación continua que a pesar de tener normas y reglamentos administrativos no tengan plazos de solución, el servidor público justifica esa falta a la burocracia o al sistema lo cual nos lleva a que el servidor público siempre tendrá un culpable a su falta de atención al usuario

En consecuencia, el presente trabajo de investigación es un aporte para lograr en las entidades públicas una calidad de atención al usuario impulsado por una buena Gestión documentaria.

1.2. Trabajos previos

Bringas, (2015) La investigación titulada “Gestión documental de una universidad de Lima - Perú, 2015” el objetivo general es determinar el momento actual de los documentos de la universidad.

El tipo de investigación es básica, con un alcance descriptivo y un enfoque cualitativo. El diseño es un estudio de caso y también se utilizó los métodos analíticosintético e inductivo-deductivo. Asimismo se describe las bases teóricas, conceptuales y metodológicas relacionadas a la gestión documental, determinando que a través de la metodología DIRKS- Designing and Implementing Recordkeeping System- (Diseño e implementación de sistemas de documentos) se realice el diagnóstico de la escenario actual de los documentos, dicha metodología es considerada en la Norma ISO 15489. Los instrumentos utilizados son una guía para entrevista y una guía de observación.

Al concluir la investigación, los resultados evidenciaron que actualmente la universidad César Vallejo Lima Norte, no cuenta con un sistema de buenas prácticas de gestión documental y al respecto se detectó algunas fortalezas y debilidades. Se aplicó parte de la metodología DIRKS (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros) es decir las etapas de A hasta la D, a través de la entrevista y guía de observación, con la finalidad de realizar el diagnóstico de la situación actual de la gestión documental en la Universidad César Vallejo Lima Norte. Dicha metodología está compuesta por ocho etapas, desde A hasta la H, las fases de la E-H se relacionan con la implementación del sistema de gestión documental.

Rodriguez, (2013) El Consejo Universitario como máxima autoridad de la Universidad Nacional Agraria (UNA) en octubre de 2007 aprobó en sesión ordinaria no. 424, acuerdo No. 1515, el proceso de transformación con el propósito de generar un modelo educativo con lineamientos y estrategias que contribuyan a promover cambios vinculados sobre todo a los procesos académicos, pedagógico, organizativos y normativo en la Institución.

Durante los años 2008-2010 se generó todo un proceso participativo con toda la comunidad universitaria que dio como uno de los resultados

importantes el nuevo Modelo Educativo. En este documento se incorpora el eje de gestión de información, elemento importante que está asociado a la gestión de documentos de archivos, cuyo tema en la universidad es aún pendiente y al cual se tiene que dar respuesta urgente, porque la nueva Ley de Acceso de Información Pública exige a las instituciones del estado organizar y facilitar el acceso a esta información.

El objetivo de este documento es logra la creación de un sistema de gestión documental que ayude a la universidad en la conservación y disposición de los documentos que se tiene y se van generando en la universidad. Se realizó el diagnóstico actual de los archivos, se realizaron encuestas importantes en las áreas que gestionan legajos con el propósito de conocer el estado actual de los documentos, forma de almacenamiento, estado de conservación, tipo de formatos y proceso de eliminación que se realiza y los lineamientos o políticas que auxilian estos procesos.

Según la investigación se ultimó que el 72% si hacen un inventario documental y la ejecución de los procesos archivísticos genera respuestas satisfactorias a los usuarios, cumpliendo con el acceso a la información pública, reduciendo lo riesgo en el ambiente laboral.

Boza & Solano, (2017) La calidad en salud implica la administración del cuidado con eficiencia y eficacia, asegurando la integralidad y la accesibilidad de la atención, no es un tema reciente, sin embargo, en Costa Rica los estudios existentes a este particular no son numerosos, ni van de la mano con las tendencias mundiales de la calidad basada en la satisfacción del usuario, en donde este toma un papel protagónico en la recuperación de la salud. En nuestro Costa Rica no hay investigaciones documentadas en las unidades de cuidado intensivo que analicen la evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario. Específicamente en la Unidad de Cuidado Intensivo del Hospital Nacional de Niños (UCI-HNN), se evalúa la calidad desde indicadores y estándares establecidos internacionalmente, que, dicho sea de paso, son de alta

calidad con porcentajes cercanos a los de primer mundo, sin embargo, en el caso particular de la atención de calidad en salud, se requiere de otros instrumentos propios que permitan evaluar la calidad desde la percepción de los usuarios. Por esta razón es que se presentó este estudio, como resultado del trabajo desarrollado como proyecto de graduación, requisito de la Maestría de Administración de Servicios de Salud de la Universidad Estatal a Distancia de las postulantes. El objetivo de la investigación es analizar la percepción de la calidad de los padres de los niños ingresantes se utilizó una encuesta. Se seleccionó a 122 padres de familia, quienes se escogieron con un criterio de inclusión previamente seleccionada.

El resultado reveló que se cumplió con la atención en salud de la UCI-HNN; pero se vio en la necesidad de reevaluar la calidad de atención que se brinda desde la otra figura que son los padres de familia donde la calidez no cumple con lo requerido por los padres.

Podestá, (2012) su trabajo de investigación titulado “Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD Vitarte.”, que tiene por objetivo general establecer la calidad de atención a los pacientes Quirúrgicos enviados al hospital.

Tomo una población de 15,954 pacientes quirúrgicos que fueron enviados entre los años 2010 y 2011, de la población se extrajo una muestra probabilística de 1000 pacientes quirúrgicos, con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, utilizando el Método Deductivo, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL que fue acomodada a las necesidades del sector salud, se aplicó la estadística descriptiva.

El resultado concluyó que se diseñe un modelo de gestión integral que ayude a la mejor atención al paciente quirúrgico que es referido.

Garis, (2015) Este trabajo final de Maestría tiene como objetivo hacer un relevamiento de los estándares de calidad en los servicios de salud, en especial en los aspectos vinculados a la Hotelería Hospitalaria, y proponer medidas. Se enfoca en la medición a partir del relevamiento de opinión de los pacientes, procurando analizar el aporte de la información obtenida para la toma de decisiones efectivas en materia de calidad de los servicios prestados.

Se desarrolló un estudio de campo con más de 350 casos efectivos en una clínica de las más importantes de la ciudad de Mar del Plata, en camas, volumen de internación anual, actualización tecnológica, prestaciones, etc.

Los resultados nos muestran que esta actividad (calidad de atención y Hotelería Hospitalaria) incipiente en las clínicas privadas, comienza a profesionalizarse el país, aunque con el trascurso de los años se ve la adopción de las tendencias predominantes del mercado: agregar más calidad y valor a los servicios de internación.

Adriazola, (2017) La siguiente propuesta, abordó la organización documental del liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Santiago, desarrollando dos herramientas críticas para la gestión de documentos: el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización. Fue presentada una necesidad relevante para posibilitar el acceso a la información pública y para el desarrollo y gestión de la institución estudiada. Para este fin, se recopiló la normativa relativa a la generación y establecimiento de documentación en liceos públicos, incluyendo una revisión histórica y actual de la reglamentación del Instituto Nacional. Se expone un estudio de las unidades actuales de la organización, detectando funciones y su relación con la creación, registro y almacenamiento de documentos. Se confrontan la teoría y el resultado del estudio, generando

un panorama que permite proponer un Cuadro de clasificación de carácter orgánico funcional y una tabla de retención documental que expone la permanencia o eliminación de la documentación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Gestión documental

Maestre (Montejo, et al, 2013, p.223) dice:” gestión basada en sistemas y herramientas cuya finalidad fundamental es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documentos susceptible de ser utilizado en una empresa o institución”.

Patricia (2009, p.10) dice: “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”

Por lo tanto, la gestión documental consisten en todas las acciones que se puede ahacer con el documento desde su captación o creación hasta su eliminación o almacenamiento

Dimensionamiento de la variable: Gestión Documental

Se dimensiono según los procesos y necesidades presentados en el recorrido que hace el documento que se tramita

- a) Registro Documentario.
- b) El tiempo de respuesta
- c) Seguimiento Documentario

Dimensión 1

Registro documental

ISO 9001 (s.f.) lo describe como: “documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas”.

Se muestra que el registro documental son los trámites en las entidades o empresas las cuales presentan resultados y dan evidencia de la actividad realizada

Dimensión 2

El tiempo de respuesta

Cognifit (s.f.) define como: “la cantidad de tiempo que transcurre desde que percibimos algo hasta que damos una respuesta en consecuencia”.

Por lo el tiempo de respuesta es la capacidad de respuesta que se tiene al realizar los trámites documentarios, por lo cual es la cantidad de tiempo que se emplea al realizar las actividades correspondientes en todo el ciclo de vida del documento

Dimensión 3

Seguimiento documental

Junta de Andalucía (2018) donde se funda como: “el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto establecidas en la planificación del mismo. Su propósito es proporcionar un entendimiento del progreso del proyecto de forma que se puedan tomar las acciones correctivas apropiadas cuando la ejecución del proyecto se desvíe significativamente de su planificación”.

Se nos muestra como un conjunto de actividades que se realizan para verificar y corregir en caso se necesite el tránsito que seguirá el documento que se tramita

Variable 2: Calidad de atención

Albahari, et al (2011, p. 119) dice que: “consiste en la coordinación de todos los recursos a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control para conseguir los objetivos en materia de calidad por parte de una empresa o prestador de servicios”.

” El hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente, paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industria/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descartar la presencia de otros abordajes conceptuales, de otras prácticas y representaciones sobre el tema, como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social” según Susana L, (2008) Según lo citado la calidad se atención es la coordinación de procesos que nos ayudaran a conseguir el objetivo de mejorar los servicios de atención en las entidades.

Dimensión 1

Garantía en la atención

Diccionario de la Lengua Española (2018) define como:” la seguridad o certeza que se tiene sobre algo”.

Farlex (2018) define como: “seguridad de que algo va a ocurrir de manera beneficiosa”.

En las definiciones anteriores se ve la palabra seguridad del cual nos valemos para dar un mejor concepto de garantía de atención, el cual sería la seguridad que atención que brinda al usuario externo o interno.

Dimensión 2

Celeridad en la atención:

Diccionario de la Lengua Española (2018) lo define como Prontitud, rapidez, velocidad.

Farlex (2018) define como:” prontitud o velocidad en la ejecución de un movimiento”.

De las definiciones anteriores sobre celeridad se entiende como la rapidez o prontitud el cual es una característica muy importante para la calidad de atención.

Dimensión 3

Transparencia en la atención

Medranda(2017, p.16) dice:”la transparencia se erige como una demanda de la sociedad y como una meta a alcanzar por las entidades que emiten la información. La transparencia, en estos casos, no consiste sólo en informar a los ciudadanos de lo que se ha hecho o no se ha hecho en las administraciones públicas ni por los políticos en el ejercicio de sus funciones, sino también en establecer medios y herramientas para que los grupos sociales puedan acceder, conocer, y analizar lo realizado por los representantes políticos. También deben tener la posibilidad de, a partir de la información disponible, contrastar lo legalmente exigible y también lo que es ético y lo que no puede o no debe ser considerado como tal”.

En dicha definición se presenta la transparencia de atención como una característica importante en la atención ya que permite que los procesos realizados se puedan conocer, consultar y así poder tener confianza de que se recibió una atención buena.

1.4. Formulación del problema

Problema General

Cuál es la relación entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Concepción 2018.

Problemas Específicos

Cuál es la relación entre Registro documentario y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Cuál es la relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Cuál es la relación entre Seguimiento documentario y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

1.5. Justificación del estudio

Con esta investigación se busca el nivel de relación que existe entre la gestión documental y calidad de atención desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción, donde la gestión tradicional tiene imperfectos, falencias en el proceso de gestión documental ya sea por desconocimiento o desinterés ha provocado pérdidas, interrupciones, prolongaciones en los procesos donde incurre la gestión documental y la calidad de atención.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis Específicas

Existe relación entre Registro documentario y Garantían en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Existe relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Existe relación entre Seguimiento documentario y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre gestión Documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre Registro documentario y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Determinar la relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Determinar la relación entre Seguimiento documentario y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación seleccionado es descriptiva correlacional el cual según Huamancaja, (2017,p.108) :”Este diseño se basa en una muestra en el que se investigan dos variables para encontrar la relacion que existe entre ellas”.



Dónde:

O1: es la variable 1 (GESTION DOCUMENTAL)

M: es la muestra 30 trabajadores del municipio de Concepción

O2: es la variable 2(CALIDAD DE ATENCIÓN)

2.2. Variables, operacionalización

La variable según Huamancaja, (2017,p.63):” Es toda característica medible que es susceptible a los cambios.”

Por lo tanto:

V1: Gestión Documental

Dimensiones:

Registro documentario.
Tiempo de respuesta.
Seguimiento documentario.

V2: Calidad de atención

Dimensiones:

Garantía
Celeridad
Transparencia

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de mediciones
Gestión Documental	Patricia (2009, p.10) dice: “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”	Consiste en las acciones que se puede hacer con el documento desde su captación o creación hasta su eliminación o almacenamiento	-Registro documentario (se nomina)	-Verificación documentos tramitar -Registro de documentos -Creación de copia de seguridad	Ordinal Valoración Siempre:3 Algunas veces: 2 Nunca: 1:
			-Tiempo de respuesta	- Alerta documental -Rapidez en la atención documental	
			-Seguimiento documentario	-Orden documental -Consulta y ubicación del trámite -Información oportuna -Solución de problemas	
Calidad de Atención	Albahari, et al (2011, p. 119) dice que: “consiste en la coordinación de todos los recursos a través de los procesos de planificación, organización, dirección y	La calidad se atención es la coordinación de procesos que nos ayudaran a conseguir el	-Garantía en la atención	-Seguridad de atención -Digitalización de los documentos presentados	Ordinal Valoración Siempre:3 Algunas veces: 2 Nunca: 1:
			-Celeridad en la atención	-Rapidez en la atención Prontitud en la atención	

	control para conseguir los objetivos en materia de calidad por parte de una empresa o prestador de servicios”.	objetivo de mejorar los servicios de atención en las entidades	Transparencia en la atención	-Procesos confiables orientación al usuario externo	
--	--	--	------------------------------	--	--

2.3. Población y muestra

Población

Ávila (2001) indica: “la población es un conjunto completo de individuos u objetos que posee alguna característica común observable. Por lo tanto, todos concuerdan que la población es el conjunto de elementos que tienen características comunes.”

Por lo tanto, la población está conformada por 30 trabajadores del Municipalidad Provincial de Concepción

Muestra

Dado la facilidad de para la aplicación del instrumento no se sacó una muestra para el trabajo se cogiendo a los trabajadores (muestreo no probabilístico intencional).

Criterio de inclusión:

Trabajadores CAS.

Trabajadores nombrados

Trabajadores por contrato por tercero

De exclusión:

Personal están de vacaciones y licencias (5)

Personal que estuvieron presentes por motivo de comisión (1)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Huamancaja (2017) menciona: “La técnica es el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación.”

Por lo cual se utilizó la técnica de la encuesta

Instrumento:

Huamancaja (2017) menciona: “El instrumento es el material o mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información.”.

Se utilizó como instrumento el cuestionario de encuesta

Validez:

Se realizó la validación con el docente del curso Moisés Huamancaja Espinoza.

Confiabilidad:

Se realizó con el alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se efectuó el procesamiento de los resultados de esta investigación también se procedió a hacer la estadística inferencial y descriptiva para llegar a los resultados y conclusiones en esta investigación

2.6. Aspectos éticos

Para poder desarrollar la investigación se contó con el permiso de la Municipalidad Provincial de Concepción, específicamente las áreas de Administración, Obras, Abastecimiento, Asesoría Legal, Desarrollo Económico, Recursos Humanos. Es necesario pronunciar que se mantuvo el nombre del personal encuestado de la Municipalidad Provincial de Concepción en anónimo.

III. RESULTADOS

Baremo para la variable

Nivel	Intervalo
Buena	42 - 54
Regular	30 . 41
Deficiente	18 - 29

Baremo para la dimensión

Nivel	Intervalo
Buena	14 . 18
Regular	10 . 13
Deficiente	6 . 9

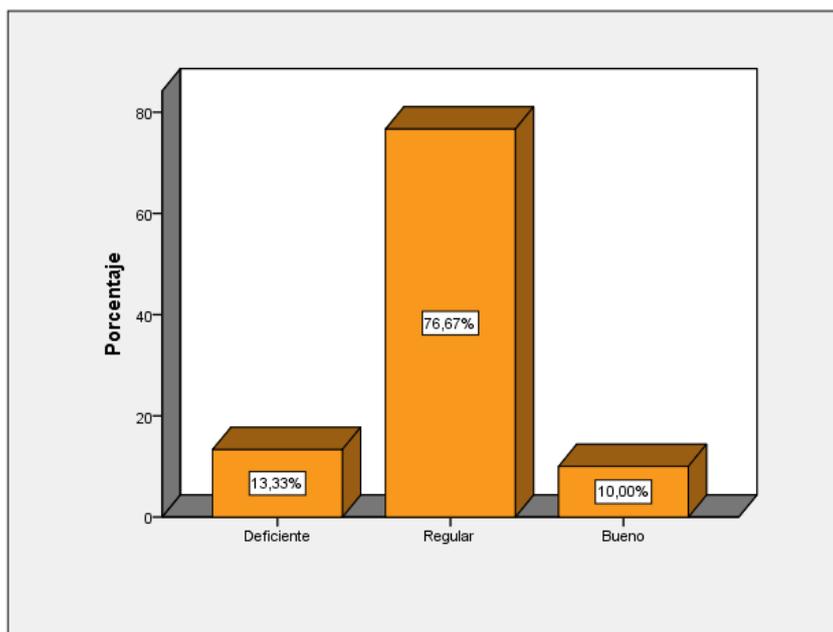
3.1. Descripción de resultados

Tabla 1: Resultado de la variable Gestión Documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3
Regular	23	76,7
Bueno	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 1: Resultado de la variable Gestión Documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018



Fuente: Tabla N° 1

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 4 y trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la gestión documental es deficiente, son 23 trabajadores que representa el

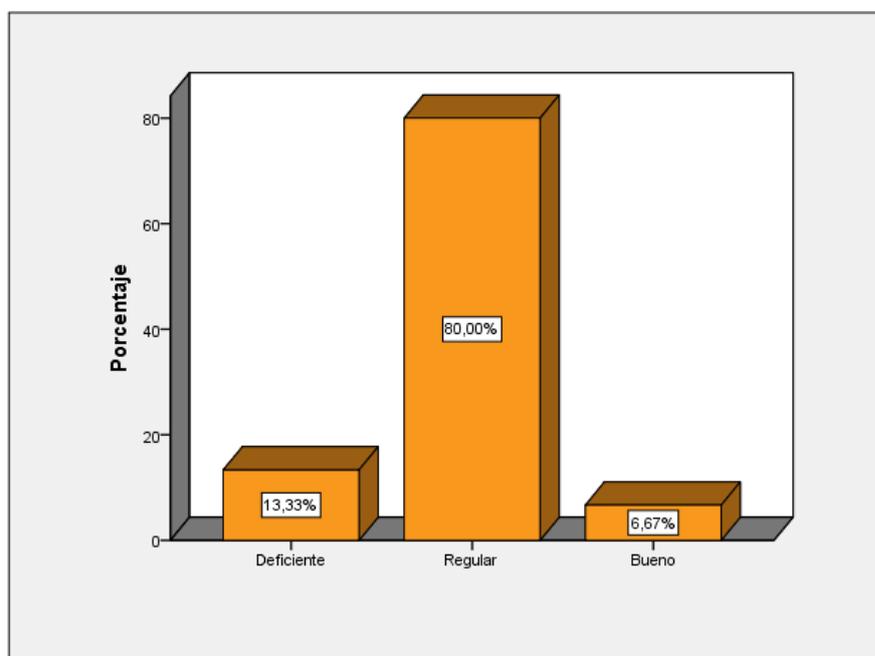
76,7% de la muestra consideran que es regular, mientras son 3 trabajadores que representa el 10% de la muestra consideran bueno.

Tabla 2: *Resultado de la dimensión registró documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3
Regular	24	80,0
Bueno	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 2: *Resultado de la dimensión registro documental desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*



Fuente: Tabla N° 2

Interpretación

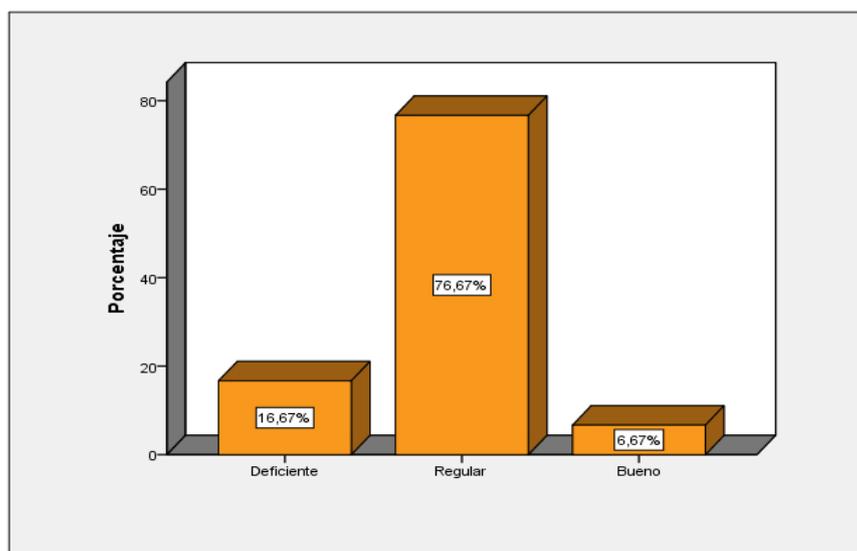
En la tabla y el gráfico se observa que son 4 y trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que el registro documental es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular, mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Tabla 3: *Resultado de la dimensión tiempo de respuesta al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	16,7
Regular	23	76,7
Bueno	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 3: *Resultado de la dimensión tiempo de respuesta al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*



Fuente: Tabla N° 3

Interpretación

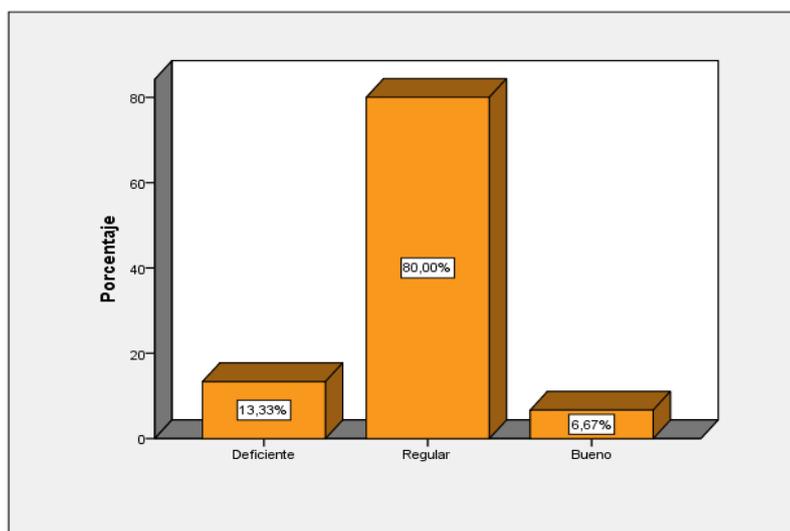
En la tabla y el gráfico se observa que son 5 trabajadores que representa el 16,7% de la muestra consideran que el tiempo de atención al documento es deficiente, son 23 trabajadores que representa el 76,7% de la muestra consideran que es regular, mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Tabla 4: *Resultado de la dimensión seguimiento al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3
Regular	24	80,0
Bueno	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 4: *Resultado de la dimensión seguimiento al documento desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación

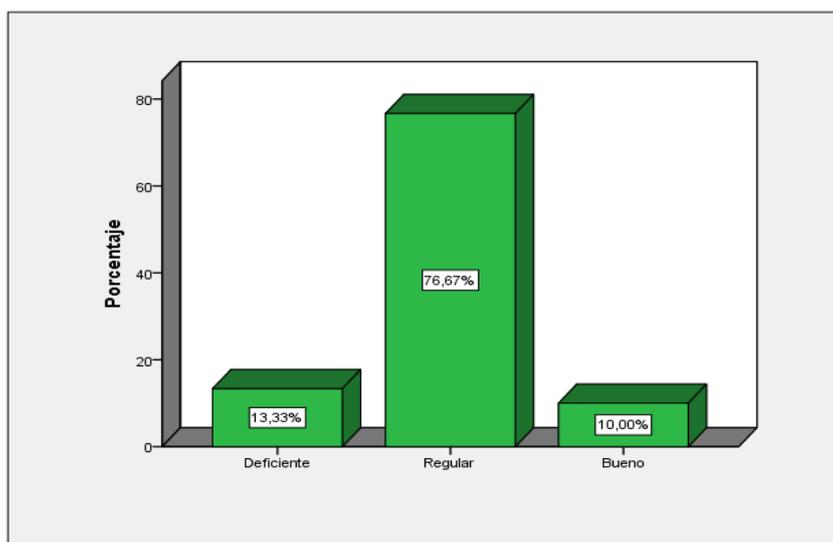
En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que seguimiento al documento es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular, mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Tabla 5: *Resultado de la variable calidad de servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3
Regular	24	80,0
Bueno	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 5: *Resultado de la variable calidad de servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación

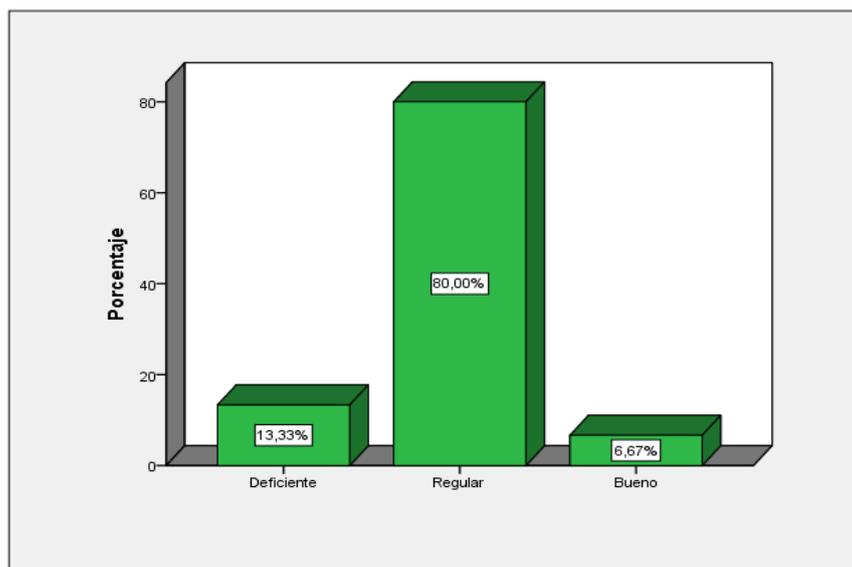
En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la calidad de servicio es deficiente, son 23 trabajadores que representa el 76,7% de la muestra consideran que es regular, mientras son 3 trabajadores que representa el 10% de la muestra consideran bueno.

Tabla 6: Resultado de la variable garantía en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3
Regular	24	80,0
Bueno	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 6: Resultado de la variable garantía en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación

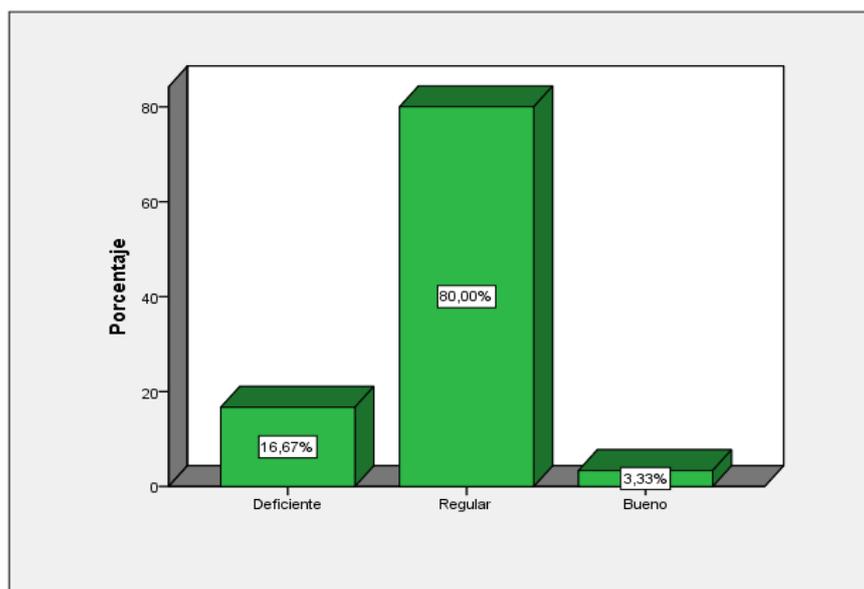
En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la garantía en el servicio es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular, mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Tabla 7: *Resultado de la dimensión celeridad en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	16,7
Regular	24	80,0
Bueno	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 7: *Resultado de la dimensión celeridad en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación

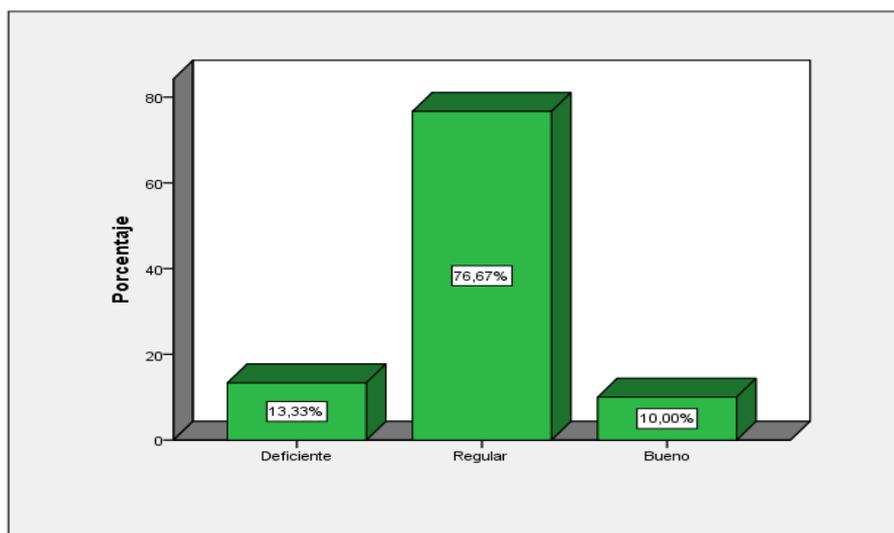
En la tabla y el gráfico se observa que son 5 trabajadores que representa el 16,7% de la muestra consideran que la celeridad en el servicio es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular, mientras son 1 trabajador que representa el 3,3% de la muestra consideran bueno.

Tabla 8: *Resultado de la dimensión transparencia en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3
Regular	23	76,7
Bueno	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Gráfico 8: *Resultado de la dimensión transparencia en el servicio desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción 2018*



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la transparencia en el servicio es deficiente, son 23 trabajadores que representa el 76,7% de la muestra consideran que es regular, mientras son 3 trabajadores que representa el 10% de la muestra consideran bueno.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis alterna. Ha

Si existe relación significativa entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Correlaciones

			Gestión Documental	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión Documental	Coeficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.502$, se tiene correlación moderada por lo tanto Si existe relación significativa y moderada entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la (hipótesis nula) H_0 y se acepta la (hipótesis alterna= H_a)

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Como

$p = 0,005$

$\alpha = 0,05$

Entonces reemplazando se tiene que $0,005 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación significativa y moderada entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula. H_0

No existe relación entre Registro documental y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis alterna. H_a

Si existe relación entre Registro documental y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Correlaciones

			Registro documental	Garantía
Rho de Spearman	Registro documental	Coeficiente de correlación	1,000	,364*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	30	30
	Garantía	Coeficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	30	30

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.364$, se tiene correlación baja por lo tanto Si existe relación significativa y moderada entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la (hipótesis nula) H_0 y se acepta la (hipótesis alterna= H_a)

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Como

$p = 0,005$

$\alpha = 0,05$

Entonces reemplazando se tiene que $0,005 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación significativa y baja entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula. H_0

No existe la relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis alterna. H_a

Si existe la relación entre tiempo de respuesta y celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Correlaciones

		Celeridad	Tiempo de respuesta
Rho de Spearman	Celeridad	1,000	,423*
	Coeficiente de correlación	.	,020
	Sig. (bilateral)	30	30
<hr/>			
Tiempo de respuesta	Celeridad	,423*	1,000
	Coeficiente de correlación	,020	.
	Sig. (bilateral)	30	30
<hr/>			
	N	30	30

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.423$, se tiene correlación moderada por lo tanto Si existe relación significativa y moderada entre tiempo de respuesta y celeridad desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la (hipótesis nula) H_0 y se acepta la (hipótesis alterna= H_a)

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Como

$p = 0,020$

$\alpha = 0,05$

Entonces reemplazando se tiene que $0,020 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación significativa y moderada entre tiempo de respuesta y celeridad desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula. H_0

No existe la relación entre Seguimiento documentario y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Hipótesis alterna. H_a

Si existe la relación entre seguimiento documentario y transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

Correlaciones

			Transparencia	Seguimiento documentario
Rho de Spearman	Transparencia	Coeficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Seguimiento documentario	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.874$, se tiene correlación alta por lo tanto Si existe relación significativa y moderada entre seguimiento documentario y transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ de rechaza la (hipótesis nula) h_0 y se acepta la (hipótesis alterna= h_a

Si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

d) Decisión estadística

Como

$p = 0,000$

$\alpha = 0,05$

Entonces reemplazando se tiene que $0,000 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación significativa y alta entre seguimiento documentario y transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción. Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra correspondiente se elaboró las tablas y los gráficos y cuyo resultado se observa que son 4 y trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la gestión documental es deficiente, son 23 trabajadores que representa el 76,7% de la muestra consideran que es regular, mientras son 3 trabajadores que representa el 10% de la muestra consideran bueno. Observa que son 4 y trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que el registro documental es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular, mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

De la misma manera en la segunda variable se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la garantía en el servicio es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular, mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Además se utilizó el estadístico de prueba de rho spearman por tener una escala ordinal y la variable cualitativa, donde estos resultados se ubican en la tabla de correlación que $r_s = 0.502$, se tiene correlación moderada por lo tanto Si existe relación significativa y moderada entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Como $p = 0,005$ y $\alpha = 0,05$ - Entonces reemplazando se tiene que $0,005 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación significativa y moderada entre la gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

a similar resultado llego la investigación realizada por Bringas, (2015) La investigación titulada “Gestión documental de una universidad de Lima - Perú, 2015” tuvo como objetivo general diagnosticar el estado actual de la gestión documental de la Universidad César Vallejo Lima Norte.

El tipo de investigación es básica, con un alcance descriptivo y un enfoque cualitativo. El diseño es un estudio de caso y también se utilizó los métodos analíticosintético e inductivo-deductivo. Asimismo se describe las bases teóricas, conceptuales y metodológicas relacionadas a la gestión documental, determinando que a través de la metodología DIRKS- Designing and Implementing Recordkeeping System- (Diseño e implementación de sistemas de documentos) se realice el diagnóstico de la situación actual de la gestión documental de la universidad César Vallejo Lima Norte, dicha metodología es considerada en la Norma ISO 15489. Los instrumentos utilizados son una guía para entrevista y una guía de observación.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Determinar la relación entre Registro documentario y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra correspondiente se elaboró las tablas y los

gráficos y cuyos resultado se observa que son 5 trabajadores que representa el 16,7% de la muestra consideran que el tiempo de atención al documento es deficiente, son 23 trabajadores que representa el 76,7% de la muestra consideran que es regular , mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Además, se utilizó el estadístico de prueba de rho spearman por tener una escala ordinal y la variable cualitativa, donde estos resultados se ubican en la tabla de correlación que $r_s = 0.364$, se tiene correlación baja por lo tanto Si existe relación significativa y baja entre la Registro documentario y Garantía desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Como $p = 0,005$ y $\alpha = 0,05$. Entonces remplazando se tiene que $0,005 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación significativa y baja entre la Registro documentario y Garantía desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción

A similar resultado llego la investigación realizada por Cabanaconza, (2016) La investigación titulada los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental, Oficina General de Administración de Recursos-Seguro Integral de Salud, 2016 pretende contribuir a que se le otorgue la importancia del uso y/o manejo de los procesos técnicos archivísticos en la gestión documental de la Oficina General de Administración de Recursos-Seguro Integral de Salud y quizá en toda la entidad. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental por medio del uso de los instrumentos que permitieron establecer la medida en que se muestra el grado de relación entre las variables.

Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población 44 (100%) funcionarios administrativos que laboran en las diferentes áreas

que conforman la oficina de Gestión de Administración de Recursos – OGAR del SIS. Para la presente investigación se ha empleado como instrumento de medición el cuestionario debidamente validados. A fin de medir los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental. Una vez recabada la información requerida se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a fin de determinar la correlación de las variables: procesos técnicos archivísticos y la gestión documental.

El resultado principal de la investigación se concluye que sí hay relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental comprobando la hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0,731 y una significación de 0,000 que es menor que 0,05 y de acuerdo a Bisquerra tiene un grado de correlación de nivel alta.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Determinar la relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra correspondiente se elaboró las tablas y los gráficos y cuyos resultado se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que seguimiento al documento es deficiente, son 24 trabajadores que representa el 80% de la muestra consideran que es regular , mientras son 2 trabajadores que representa el 6,7% de la muestra consideran bueno.

Además, se utilizó el estadístico de prueba de rho spearman por tener una escala ordinal y la variable cualitativa, donde estos resultados se ubican en la tabla de correlación que $r_s = 0.423$, se tiene correlación moderada por lo tanto Si existe relación significativa y moderada entre tiempo de respuesta y celeridad desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Como $p = 0,020$ y $\alpha = 0,05$. Entonces remplazando se tiene que $0,020 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis

alterna (Ha). Se concluye que, Si existe relación significativa y moderada entre tiempo de respuesta y celeridad desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

A similar resultado llega la investigación realizada por Rodriguez, (2013) El Consejo Universitario como máxima autoridad de la Universidad Nacional Agraria (UNA) en octubre de 2007 aprobó en sesión ordinaria no. 424, acuerdo No. 1515, el proceso de transformación con el propósito de generar un modelo educativo con lineamientos y estrategias que contribuyan a promover cambios vinculados sobre todo a los procesos académicos, pedagógico, organizativos y normativo en la Institución.

Durante los años 2008-2010 se generó todo un proceso participativo con toda la comunidad universitaria que dio como uno de los resultados importantes el nuevo Modelo Educativo. En este documento se incorpora el eje de gestión de información, elemento importante que está asociado a la gestión de documentos de archivos, cuyo tema en la universidad es aún pendiente y al cual se tiene que dar respuesta urgente, porque la nueva Ley de Acceso de Información Pública exige a las instituciones del estado organizar y facilitar el acceso a esta información.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Determinar la relación entre Seguimiento documentario y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra correspondiente se elaboró las tablas y los gráficos y cuyos resultado se observa que son 4 trabajadores que representa el 13,3% de la muestra consideran que la calidad de servicio es deficiente, son 23 trabajadores que representa el 76,7% de la muestra consideran que es regular , mientras son 3 trabajadores que representa el 10% de la muestra consideran bueno.

Además, se utilizó el estadístico de prueba de rho spearman por tener una escala ordinal y la variable cualitativa, donde estos resultados se ubican en la tabla de correlación que $r_s = 0.874$, se tiene correlación alta por lo tanto Si existe relación significativa y alta entre seguimiento documental y transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Como $p = 0,000$ y $\alpha = 0,05$. Entonces reemplazando se tiene que $0,000 < 0,005$, por lo que $p < \alpha$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación significativa y alta entre seguimiento documental y transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción.

A similares resultados llega Boza & Solano, (2017) La calidad en salud implica la administración del cuidado con eficiencia y eficacia, asegurando la integralidad y la accesibilidad de la atención, no es un tema reciente, sin embargo, en Costa Rica los estudios existentes a este particular no son numerosos, ni van de la mano con las tendencias mundiales de la calidad basada en la satisfacción del usuario, en donde este toma un papel protagónico en la recuperación de la salud. En nuestro Costa Rica no hay investigaciones documentadas en las unidades de cuidado intensivo que analicen la evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario. Específicamente en la Unidad de Cuidado Intensivo del Hospital Nacional de Niños (UCI-HNN), se evalúa la calidad desde indicadores y estándares establecidos internacionalmente, que, dicho sea de paso, son de alta calidad con porcentajes cercanos a los de primer mundo, sin embargo, en el caso particular de la atención de calidad en salud, se requiere de otros instrumentos propios que permitan evaluar la calidad desde la percepción de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación moderada entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción. Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra se observa que rho spearman $r_s = 0.502$, se tiene correlación moderada, por lo tanto, Como $p = 0,005$ y $\alpha = 0,05$ - Entonces se tiene que $0,005 < 0,005$
2. Se determinó la relación moderada entre Registro documentario y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación a la muestra se tiene rho spearman $r_s = 0.364$, se tiene correlación baja, por lo tanto, Como $p = 0,005$ y $\alpha = 0,05$. se tiene que $0,005 < 0,005$
3. Se determinó la relación moderada entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Luego de haber aplicado los dos instrumentos de investigación se tiene rho spearman $r_s = 0.423$, Como $p = 0,020$ y $\alpha = 0,05$. se tiene que $0,020 < 0,005$
4. Se determinó la relación alta entre Seguimiento documentario y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción, Luego de haber

aplicado los dos instrumentos de investigación se tiene rho spearman $r_s = 0.874$, se tiene correlación alta por lo tanto Como $p = 0,000$ y $\alpha = 0,05$. se tiene que $0,000 < 0,005$.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene esta investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos se formulan algunas sugerencias para el personal de la Municipalidad con el fin de lograr una organización de calidad, por lo cual se hace llegar las siguientes recomendaciones

- Implementar un sistema de gestión documental para agilizar los procesos de creación, recepción, almacenamiento y eliminación.
- Desarrollar capacitación en el uso de las tecnologías de información que ayudara a la mejor comprensión de sus bondades.
- Implementar equipos informáticos para la mejor manipulación de los documentos
- A los servidores públicos adiestrarse en la gestión documental y así amoldarse a los cambios venideros.
- Propiciar que gerentes, subgerentes, empleados posean una visión y misión en común para mejorar la calidad de atención.
- Desarrollar talleres de calidad de atención basadas en los ISOS de calidad.

VII. REFERENCIAS

- Adriazola, A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. tesis en maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Albahari, A., Bayo, F. J., Arquillos, A. L., Toro, A. A., Canto, S. P., & Romero, J. C. (2011). *Implantación de la calidad total en la empresa*. Lex Nova.
- Ávila, A. (2001). *Metodología de la investigación. Como elaborar tesis y/o investigación*. Lima: Estudio y ediciones R.A.
- Bringas, V. (2015). *Gestión documental de una universidad de Lima - Perú*. Tesis en Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Boza, R., & Solano, E. (2017). *“Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”*. San Jose Costa Rica.
- Cabanaconza, P. (2016). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. Tesis en maestría, Lima.

- Cognifit. (s.f.). *Tiempo de reacción*. Obtenido de Cognifit: <https://www.cognifit.com/es/habilidad-cognitiva/tiempo-de-respuesta>
- Diccionario de la Lengua Española. (dos de Setiembre de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=lsE8t8h>
- Farlex. (02 de Setiembre de 2018). Obtenido de thefreedictionary: <https://es.thefreedictionary.com/celeridad>
- Garis, A. (2015). *Instrumentos de medición y gestión de la calidad en la atención de los servicios hoteleros hospitalarios en base a la percepción de los pacientes*. Universidad Nacional del Mar del Plata, Mar del Plata Argentina.
- Guijarro, C. A., & Medina, C. S. (2015). *Investigación del suceso histórico de las primicias de Riobamba a través del desarrollo de un libro con registro documental*. Recuperado el 1 de 9 de 2018, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5518/1/88t00128.pdf>
- Huamancaja, M. (2017). *Fundamentos de Investigación Científica en la Elaboración de Tesis*. Jauja: Inversiones Dalagraphic E.I.R.L.
- ISO 9001. (s.f.). *control de Registros*. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000.: <http://iso9001calidad.com/control-de-registros-173.html>
- Junta de Andalucía. (dos de Setiembre de 2018). *Procedimiento Seguimiento y Control del Proyecto*. Obtenido de Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/procedimiento/28>
- Medranda, N. (2017). *Calidad de y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España*. Tesis Doctoral, Barcelona.
- Montejo, Y. C., & Sousa, H. P. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 291.

- Patricia, R. (2009). *Gestion Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Podestá, L. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. Tesis en Maestria, Lima.
- Rodriguez, M. (2013). *Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (SIGDUNA)*. Tesis en Maestria, Nicaragua.
- Rolando, S. (2011). *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Gestión en calidad de Hospital Público Municipal*. Tesis en maestria, Universidad Nacional del Mar del Plata, Mar del Plata Argentina.
- Ruiz, R. (2017). *"Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016"*. Tarapoto.
- Sharaguer, J. (2012). *Muestreo no probabilístico*. Santiago: Pontificia Universidad de Chile.
- Susana L, I. (2008). *Salud repordictiva y condiciones de vida en mexico*.
- Universidad del Pacifico. (2018). *Acuerdos del Nivel de Servicio (ANS)*. Lima, Peru.
- Vega, G. (2006). *Analisi de la satisfaccion de los clientes externos de comision deferal de electricidad con la atencion personalizada*. Universidad de Colima.

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de consistencia

Título: Gestión Documental y Calidad de Atención desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Concepción

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>General</p> <p>Cuál es la relación entre Gestión Documental y Calidad de Atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre Gestión Documental y Calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>CUANTITATIVO</p> <p>TIPO:</p> <p>BASICA</p> <p>NIVEL:</p> <p>DESCRIPTIVO</p>
<p>Específico:</p> <p>Cuál es la relación entre Registro documental y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p> <p>Cuál es la relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p> <p>Cuál es la relación entre Seguimiento documental y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p>	<p>Específico:</p> <p>Determinar la relación entre Registro documental y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p> <p>Determinar la relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p> <p>Determinar la relación entre Seguimiento documental y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p>	<p>Específico:</p> <p>Existe relación entre Registro documental y Garantía en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p> <p>Existe relación entre Tiempo de respuesta y Celeridad en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p> <p>Existe relación entre Seguimiento documental y Transparencia en la atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Concepción</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>CORRELACIONAL</p> <p>POBLACION:</p> <p>SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCION</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>CUESTIONARIO</p> <p>ENCUESTA</p>

Anexo N°02: Matriz de operacionalización

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de mediciones
Gestión Documental	Patricia (2009, p.10) dice: "Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos"	La gestión documental consiste en el conjunto de operaciones que permite tratar el documento desde su captación o creación hasta su eliminación o almacenamiento	Registro documental	-Verificación documentos tramitar -Registro de documentos -Creación de copia de seguridad	Ordinal Valoración Siempre:3 Algunas veces: 2 Nunca: 1:
			Tiempo de respuesta	-Alerta documental -Rapidez en la atención documental	
			Seguimiento documental	-Orden documental -Consulta y ubicación del trámite -Información oportuna -Solución de problemas	
Calidad de Atención	Albahari, et al (2011, p. 119) dice que: "consiste en la coordinación de todos los recursos a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control para conseguir los objetivos en materia de calidad por parte de una empresa o prestador de servicios".	La calidad se atención es la coordinación de procesos que nos ayudaran a conseguir el objetivo de mejorar los servicios de atención en las entidades	Garantía en la atención	-Seguridad de atención -Digitalización de los documentos presentados	Ordinal Valoración Siempre:3 Algunas veces: 2 Nunca: 1:
			Celeridad en la atención	-Rapidez en la atención -Prontitud en la atención	
			-Transparencia en la atención	-Procesos confiables -orientación al usuario externo	

Anexo N°03: Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO. Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Concepción-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	valoración			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DOCUMENTAL	REGISTRO DOCUMENTARIO	-Registro de documentos	El servidor público registra los documentos ingresados a su despacho				✓		✓		✓		✓		
			El servidor público tiene formatos para que presenten sus trámites los usuarios externos				✓		✓		✓		✓		
		-Creación de copia de seguridad	El servidor público genera código de expediente al trámite realizado				✓		✓		✓		✓		
			El servidor público crea una copia de seguridad del documento tramitado				✓		✓		✓		✓		
			El servidor público entrega un documento de constancia de haber realizado un trámite al				✓		✓		✓		✓		

		Verificación documentos tramitar	usuario externo																
			El servidor público jerarquiza los documentos tramitados				✓		✓		✓		✓						
			El servidor público verifica el documento a tramitar				✓		✓		✓		✓						
	TIEMPO DE RESPUESTA	- Alerta documental	Se informa al usuario externo en el caso de culminar su trámite gestionado				✓		✓		✓		✓						
		-Rapidez en la atención documental	Se tramita el documento presentado en el tiempo estimado para su atención				✓		✓		✓		✓						
			Se ayuda de instrumentos para mejorar el tiempo la respuesta de los documentos ingresados				✓		✓		✓		✓						
			El servidor público tiene limitaciones burocráticas				✓		✓		✓		✓						
		-Orden documental	Existe apoyo entre los servidores públicos				✓		✓		✓		✓						
			Se extravían documentos registrados				✓		✓		✓		✓						
			Existen tramites sin				✓		✓		✓		✓						

			solucionar												
SEGUIMIENTO DOCUMENTARIO	- Información oportuna	Se permite al usuario externo saber la ubicación de su trámite				X		X		X			X		
		La desinformación es un impedimento para hacer el seguimiento documentario				X		X		X			X		
	-Consulta y ubicación del trámite	Se permite consultas telefónicas u electrónicas en los tramites en curso				X		X		X			X		
		Se informa el tiempo estimado de trámite del documento				X		X		X			X		
		Se informa via telefónica u electrónica al usuario externo en caso de imprevistos en el tramite documentario solicitado				X		X		X			X		
	-Solución de problemas	Se informa que servidor público quien atenderá el documento ingresado				X		X		X			X		
		Se brinda soluciones en caso de pérdida documentaria				X		X		X			X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTION DOCUMENTAL

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación

DIRIGIDO A: SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HUAMANCAJA ESPINOZA MOISES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor.

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
<i>2</i>		

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

[Escriba aquí]

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO. Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	GARANTÍA EN LA ATENCIÓN	-Seguridad de atención -Digitalización de los documentos presentados	Considera entregar el cargo al del trámite presentado				X		X		✓		X		
			Considera la Digitalización de los documentos presentados				X		X		X		X		
			Considera que se brinda seguridad al usuario externa en una tramitación				X		X		X		X		
			Considera la entrega de formatos estandarizados para la atención				X		X		X		X		
			Considera Codificar los documentos ingresados				X		X		X		X		
			Considera la Jerarquización de los documentos gestionados				X		X		X		X		
			Considera informar en caso de imprevistos en el tramite				X		X		X		X		
	CELERIDAD EN LA ATENCIÓN		Considera que la atención es oportuna				X		X		X		X		
			Considera que los documentos son entregados oportunamente				X		X		X		X		

TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN	-Rapidez en la atención -Prontitud en la atención	Considera que las informaciones se reciben oportunamente				✓		✓		✗		✓		
		Considera que los responsables de las áreas informan los plazos de entrega de trabajos oportunamente				✓		✓		✗		✓		
		Considera que la fecha de apelación se conoce oportunamente				✓		✗		✗		✗		
		Considera que los usuarios se informan oportunamente sobre los trámites administrativos				✓		✗		✓		✓		
		Considera que las acciones de las áreas son bien desarrolladas				✓		✓		✗		✓		
	-Procesos confiables -orientación al usuario externo	Considera que se cumple las expectativas del usuario externo				✓		✗		✗		✗		
		Considera que se da una buena orientación al usuario externo				✓		✓		✓		✓		
		considera que las áreas dan un buen trato al usuario externo				✓		✗		✗		✓		
		Considera que los procesos de tramite son eficientes				✓		✗		✓		✓		
		Considera que se da facilidades de atención				✓		✓		✗		✓		
		Considera que el tiempo dedicado a la atención por el personal es optimo				✓		✗		✓		✓		
		Considera que el personal es amable				✓		✗		✗		✗		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación

DIRIGIDO A: SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HUAMANCAJA ESPINOZA MOISES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor.

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2		

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

[Escriba aquí]

Anexo N°04: Instrumentos

Cuestionario De Gestión Documental

Estimado servidor público de la Municipalidad Provincial de Concepción de suplicamos responder a las siguientes interrogantes las mismas que servirán para un trabajo de investigación.

	ASPECTOS	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Registro documentario			
1	El servidor público registra los documentos ingresados a su despacho			
2	El servidor público crea una copia de seguridad del documento tramitado			
3	El servidor público entrega un documento de constancia de haber realizado un trámite al usuario externo			
4	El servidor público tiene formatos para que presenten sus trámites los usuarios externos			
5	El servidor público genera código de expediente al trámite realizado			
6	El servidor público jerarquiza los documentos tramitados			
7	El servidor público verifica el documento a tramitar			
	Tiempo de respuesta			
8	Se informa al usuario externo en el caso de culminar su trámite gestionado			
9	Se tramita el documento presentado en el tiempo estimado para su atención			
10	Se ayuda de instrumentos para mejorar el			

	tiempo la respuesta de los documentos ingresados			
11	El servidor público tiene limitaciones burocráticas			
12	Existe apoyo entre los servidores públicos			
13	Se extravían documentos registrados			
14	Existen tramites sin solucionar			
	Seguimiento documentario			
15	Se permite al usuario externo saber la ubicación de su tramite			
16	La desinformación es un impedimento para hacer el seguimiento documentario			
17	Se informa que servidor público quien atenderá el documento ingresado			
18	Se informa el tiempo estimado de trámite del documento			
19	Se brinda soluciones en caso de pérdida documentaria			
20	Se informa vía telefónica u electrónica al usuario externo en caso de imprevistos en el tramite documentario solicitado			
21	Se permite consultas telefónicas u electrónicas en los tramites en curso			
	TOTAL			

Cuestionario De Calidad De Atención

Estimado servidor público de la Municipalidad Provincial de Concepción de suplicamos responder a las siguientes interrogantes las mismas que servirán para un trabajo de investigación.

	ASPECTOS	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Garantía en la atención			
1	Considera entregar el cargo al del trámite presentado			
2	Considera la Digitalización de los documentos presentados			
3	Considera que se brinda seguridad al usuario externa en una tramitación			
4	Considera la entrega de formatos estandarizados para la atención			
5	Considera Codificar los documentos ingresados			
6	Considera la Jerarquización de los documentos gestionados			
7	Considera informar en caso de imprevistos en el tramite			
	Celeridad en la atención			
8	Considera que la atención es oportuna			
9	Considera que los documentos son entregados oportunamente			
1 0	Considera que las informaciones se reciben oportunamente			
1 1	Considera que los responsables de las áreas informan los plazos de entrega			

	de trabajos oportunamente			
1 2	Considera que la fecha de apelación se conoce oportunamente			
1 3	Considera que los usuarios se informan oportunamente sobre los trámites administrativos			
1 4	Considera que las acciones de las áreas son bien desarrolladas			
Transparencia en la atención				
1 5	Considera que se cumple las expectativas del usuario externo			
1 6	Considera que se da una buena orientación al usuario externo			
1 7	considera que las áreas dan un buen trato al usuario externo			
1 8	Considera que los procesos de tramite son eficientes			
1 9	Considera que se da facilidades de atención			
2 0	Considera que el tiempo dedicado a la atención por el personal es optimo			
2 1	Considera que el personal es amable			
	TOTAL			

Anexo N°05. Base de datos

Base de datos de Prueba Piloto

Confiabilidad Variable Gestión Documentaria

sujetos	DIMENSION 1							DIMENSION 2							DIMENSION 3							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	53
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	38
3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	58
5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	3	37
6	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1	35
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
8	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	27
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	58
	0.64	0.64	0.76	0.69	0.56	0.6	0.69	0.69	0.61	0.64	0.49	0.56	0.56	0.64	0.49	0.56	0.61	0.45	0.56	0.76	0.56	12.76

VARIANZA
T 127.44
ALFA 0.94

Confiabilidad Variable Calidad de atención

	DIMENSION 1							DIMENSION 2							DIMENSION 3							
sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1	1	48
2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	44
3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	43
4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	51
5	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	37
6	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	40
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	39
8	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	28
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	57
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	54
	0.76	0.61	0.8	0.49	0.69	0.6	0.69	0.76	0.69	0.69	0.49	0.56	0.61	0.76	0.69	0.61	0.61	0.69	0.69	0.69	0.49	13.67

VARIANZA
T **68.09**
ALFA **0.84**

Base de datos General

Gestión Documental																								
	Registro documentario								Tiempo de respuesta								Seguimiento documentario							
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21	
1	3	2	1	2	1	2	3	14	3	2	2	2	1	2	3	15	3	2	2	1	2	3	1	14
2	2	1	2	1	2	3	1	12	2	2	2	1	2	2	2	13	1	2	3	2	3	2	2	15
3	1	2	1	1	1	2	2	10	1	1	1	2	1	1	3	10	1	1	2	1	2	2	3	12
4	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	3	2	2	3	15	3	2	2	2	2	2	3	16
5	1	2	1	2	3	2	2	13	2	2	1	2	1	3	2	13	2	2	2	3	2	2	3	16
6	2	1	2	3	2	2	1	13	2	1	2	3	2	2	2	14	3	2	2	2	2	2	1	14
7	2	1	2	1	2	3	2	13	2	2	2	1	2	3	3	15	2	2	2	2	3	2	2	15
8	1	2	1	2	3	2	1	12	2	2	1	2	1	1	2	11	2	3	2	3	2	2	2	16
9	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	1	2	2	1	11	3	2	2	2	2	2	3	16
10	1	2	1	1	1	2	3	11	1	2	1	1	1	1	1	8	1	2	1	1	2	1	2	10
11	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	1	2	2	2	12	2	2	1	2	2	2	1	12
12	1	2	1	2	3	2	1	12	2	2	1	2	3	3	2	15	2	2	2	3	2	2	2	15
13	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	1	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	3	16
14	1	2	3	2	2	2	2	14	1	2	1	2	1	3	3	13	2	2	2	2	2	1	3	14
15	2	3	2	2	2	1	1	13	2	3	2	1	2	2	3	15	2	2	1	2	1	2	3	13
16	1	2	3	2	2	2	2	14	1	2	1	2	3	2	1	12	2	1	2	2	2	1	1	11
17	2	3	2	2	2	1	2	14	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12
18	1	1	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	2	1	8	1	1	2	1	1	2	2	10
19	1	2	3	2	2	2	3	15	1	2	1	2	3	3	3	15	2	2	2	2	2	1	3	14
20	1	2	1	2	3	2	3	14	2	2	1	2	3	2	3	15	2	2	1	3	2	2	2	14
21	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	1	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	1	14
22	1	2	3	2	2	2	1	13	1	2	1	2	1	3	2	12	2	2	2	2	1	2	2	13
23	2	3	2	2	2	1	2	14	2	3	2	1	2	3	3	16	2	2	2	1	2	1	3	13
24	1	2	3	2	2	2	3	15	1	2	1	2	3	2	3	14	2	2	1	2	1	2	3	13
25	1	1	2	1	1	1	2	9	2	1	1	1	1	1	3	10	2	1	1	1	2	1	1	9
26	2	1	2	3	2	2	1	13	2	1	2	1	2	3	1	12	2	2	1	2	1	2	2	12
27	1	2	3	2	2	2	2	14	1	2	1	2	3	2	2	13	2	1	2	3	2	1	1	12
28	2	3	2	2	2	1	1	13	2	1	2	3	2	2	1	13	2	2	2	1	2	1	3	13
29	2	3	2	2	2	1	3	15	2	3	2	1	2	3	3	16	1	2	3	2	2	1	3	14
30	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	1	2	3	3	14	2	1	2	2	2	2	3	14

calidad de atención																								
	Garantía								Celeridad								Transparencia							
	1	2	3	4	5	6	7		9	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21	
1	3	2	2	2	1	2	3	15	1	2	2	3	2	2	3	15	3	2	2	1	2	3	1	14
2	2	2	2	1	2	1	1	11	2	3	3	2	2	2	2	16	1	2	3	2	3	2	2	15
3	1	1	2	1	1	2	2	10	1	1	2	1	2	1	3	11	2	1	2	1	1	2	3	12
4	2	3	2	2	2	1	3	15	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	2	2	3	16
5	3	2	2	2	1	2	2	14	1	2	2	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	2	3	16
6	2	2	2	1	2	1	1	11	2	1	3	2	2	2	1	13	3	2	2	2	2	2	1	14
7	2	2	1	2	3	2	2	14	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	3	2	2	15
8	2	2	2	1	2	1	1	11	2	3	2	2	1	2	1	13	2	3	2	3	2	2	2	16
9	2	2	1	2	3	2	3	15	1	2	2	2	2	1	3	13	3	2	2	2	2	2	3	16
10	1	1	1	2	1	2	3	11	1	1	2	1	1	2	3	11	1	2	1	1	1	1	2	9
11	2	2	2	1	2	1	3	13	2	3	3	2	2	2	3	17	2	2	1	2	2	2	1	12
12	2	3	2	2	2	1	1	13	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	2	3	2	2	2	15
13	3	2	2	2	1	2	2	14	1	2	2	3	2	2	3	15	3	2	2	2	2	2	3	16
14	2	2	2	1	2	1	3	13	2	1	3	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	1	3	14
15	1	2	3	3	2	2	2	15	2	3	2	2	2	2	3	16	2	2	1	2	1	2	3	13
16	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	2	2	3	1	1	13	2	1	2	2	2	1	1	11
17	1	2	1	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	1	2	1	1	2	11
18	2	1	2	2	2	2	1	12	1	2	2	2	2	1	1	11	2	1	2	2	1	1	2	11
19	1	2	3	2	2	1	3	14	2	2	3	2	3	3	3	18	2	2	2	2	2	1	3	14
20	1	1	1	1	2	2	3	11	1	1	1	2	1	2	3	11	1	1	1	1	2	2	2	10
21	2	1	2	2	2	1	3	13	2	2	2	2	2	2	3	15	3	2	2	2	2	2	1	14
22	1	2	3	3	2	2	1	14	2	2	2	1	2	3	2	14	2	2	2	2	1	2	2	13
23	1	2	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	3	3	3	16	2	2	2	1	1	1	3	12
24	2	1	2	2	3	2	3	15	2	3	2	2	2	2	3	16	2	2	1	2	1	1	3	12
25	1	2	1	3	2	2	2	13	2	2	1	1	1	1	3	11	2	1	2	3	2	1	3	14
26	2	1	2	3	2	2	1	13	2	2	2	1	2	3	1	13	2	2	1	2	1	2	1	11
27	1	2	3	2	2	2	2	14	1	2	1	2	3	2	2	13	2	1	2	3	2	1	2	13
28	2	1	2	1	2	1	1	10	1	1	2	1	2	2	1	10	1	1	2	1	2	1	2	10
29	2	3	2	2	2	1	3	15	2	3	2	1	2	3	3	16	1	2	3	2	2	1	3	14
30	2	1	2	3	2	2	3	15	2	1	2	1	2	3	3	14	2	1	2	2	2	2	2	13

Anexo N°06: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio



Municipalidad Provincial de Concepción
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

EL JEFE DE LA OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCION QUE SUSCRIBE:

CERTIFICA:

Que el Sr. **PERCY LEONEL SÁNCHEZ RAVICHAGUA** identificado con N° DNI 42265633 actualmente encargado de la **Unidad Formuladora** ha realizado la **Aplicación de los Instrumentos de Gestión Documental y Calidad de atención** a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción que dignamente represento, respetando los derechos éticos y formales para fines de investigación

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para fines que estimen conveniente

Concepción, 26 de julio del 2018

Guillermo Ramos Valverde
Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos



Integrando Concepción y sus distritos

Av. Mariscal Cáceres 329 - Concepción - Junín - Perú / Telefax (064) 581017 - anexo 200
www.municoncepcion.gob.pe

Anexo N°07: Evidencias fotográficas

FOTOS

JEFATURA DE ABASTECIMIENTO



GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL



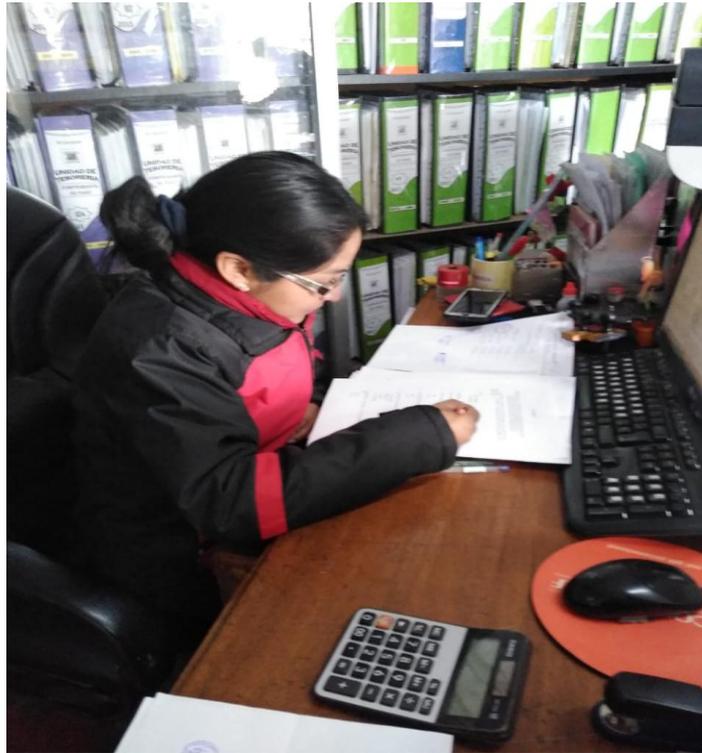
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO



TESORERÍA



DEMUNA

