



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. García Navarro, Lita (ORCID: 0000-0003-1699-0232)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis la dedico con amor y cariño a mi querido esposo Juan Carlos Ramírez, por su esfuerzo y apoyo en brindarme una carrera.

A mi hijo por ser fuente de motivación e inspiración, por enseñarme a ser mejor madre cada día.

A mis amados padres, por darme la vida y hacer de mí una persona con buenos valores.

Lita

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y permitirme seguir disfrutando de momentos maravillosos junto a mi hermosa familia.

A la Universidad César Vallejo por albergarme en sus aulas y brindarme docentes de calidad para mi formación como futura magister.

Autor

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller García Navarro Lita, para obtener el Grado Académico de Maestra en
Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Gestión Documentaria y Calidad del Servicio en Usuarios de la Gerencia de
Administración y Finanzas de la MDBSH, 2019"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - Presidente

[Signature]

Mgtr. Richard Foster Horna Rodriguez

- Secretario/a

[Signature]

Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan

-Vocal

[Signature]

Tarapoto 13 de agosto 2019

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lita García Navarro, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: "*Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019*", en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019


.....
Lita García Navarro
DNI: 40662406

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO..... | 16 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 17 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo..... | 17 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... | 18 |
| 2.5. Procedimiento..... | 21 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos..... | 21 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 22 |
| III. RESULTADOS..... | 23 |
| IV. DISCUSIÓN | 30 |
| V. CONCLUSIONES | 34 |
| VI. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS..... | 42 |
| Matriz de consistencia | 43 |
| Instrumentos de recolección de datos..... | 45 |
| Validación de instrumentos | 49 |
| Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación | 55 |
| Autorización de publicación de tesis al repositorio..... | 56 |
| Acta de aprobación de originalidad | 58 |
| Aprobación final del trabajo de investigación..... | 59 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Dimensiones e ítems de la variable gestión documentaria de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH | 20 |
| Tabla 2. Dimensiones e ítems de la variable calidad del servicio de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH | 20 |
| Tabla 3. Frecuencia de la variable gestión documentaria (%)..... | 24 |
| Tabla 4. Frecuencia de la variable “gestión documentaria” por dimensiones (%)..... | 25 |
| Tabla 5. Frecuencia de calidad de servicio (%)..... | 26 |
| Tabla 6. Frecuencia de la variable “calidad del servicio” por dimensiones (%)..... | 28 |
| Tabla 7. Relación entre gestión documentaria*calidad del servicio | 29 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de gestión documentaria (%)..... | 24 |
| Figura 2. Nivel de gestión documentaria por dimensiones (%) | 25 |
| Figura 3. Nivel de calidad del servicio (%)..... | 27 |
| Figura 4. Nivel de calidad del servicio por dimensiones (%)..... | 28 |

RESUMEN

Esta tesis se tituló de la siguiente manera: Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, también tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. El estudio fue correlacional, la muestra consistió en 90 usuarios. La técnica que se utilizó fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los principales resultados mostraron que el nivel de gestión documentaria de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, se determinó como 59% "Bajo", 27% "Medio" y 14% "Alto", porque, en su mayor parte, los usuarios indicaron que casi nunca han evidenciado que todo el personal de la Gerencia de Administración y Finanzas de MDBSH conoce el mecanismo de soporte de documentos. Por otro lado, el nivel de calidad del servicio de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, se determinó como 59% "bajo", 23% "Medio" y 18% "Alto", debido a que la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH no cuenta con instalaciones físicas adecuadas para la gestión de documentos. Mientras tanto, el resultado estadístico mostró que el valor de sig. Bilateral fue menor que el margen de error y el coeficiente de correlación fue de .604. Concluyendo que se acepta la hipótesis de investigación propuesta.

Palabras claves: gestión, documentaria, calidad, servicio

ABSTRACT

This thesis was titled as follows: Documentary management and service quality in users of the administration and finance management of the MDBSH, 2019, also aimed to determine the relationship between document management and the quality of service in users of the administration and finance management of the MDBSH, 2019. The study was correlational, the sample consisted of 90 users. The survey technique was used with its instrument the questionnaire. The main results showed that the level of documentary management of the administration and finance management of the MDBSH, 2019, was determined as 59% "Low", 27% "Medium" and 14% "High", because, For the most part, users indicated that they have almost never evidenced that the entire staff of the MDBSH Administration and Finance Management knows about the document support mechanism. On the other hand, the level of service quality of the administration and finance management of the MDBSH, which was determined as 59% "low", 23% "Medium" and 18% "High", because the Management of Administration and Finance of the MDBSH does not have adequate physical facilities for document management. Meanwhile, the statistical result showed that the value of sig. Bilateral was less than the margin of error and the correlation coefficient was 604. Concluding that the proposed research hypothesis is accepted.

Keywords: management, documentary, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la gestión documentaria es un proceso que tiene su origen desde la aparición del documento junto a la actividad administrativa, con la finalidad de mantener la evidencia de la realidad a fin de otorgar un servicio de calidad en los procesos que se realicen, según lo establece Ríos, A. (2015), sin embargo dada la cantidad de información adquirida, mediante los procesos burocráticos, las empresas no están gestionando adecuadamente o de manera correcta los archivos documentarios, generando que los procesos se retarden o que el servicio brindado no sea el adecuado.

Se reconoce que los archivos en diferentes niveles del gobierno (nacional, regional y local) han ganado gran importancia en los procesos gubernamentales, por ello surge la necesidad de solucionar el problema del almacenaje documentario para reducir procesos innecesarios en las gestiones.

A nivel internacional, la gestión documentaria ocupa un lugar importante en la tramitación de documentos, para llevarlos a cabo de manera correcta, por ello se han elaborado diversas herramientas de gestión que permiten su fácil gestión. En España, se dedican hasta el 15% de la superficie de sus áreas en almacenar documentos. Recabando información que no se está gestionando de manera correcta. A pesar de la creciente digitalización, el exceso documentario está perjudicando la solución de los procesos y ello se le suma que cada tres años se duplica la cantidad de archivos, lo cual es un panorama preocupante para las organizaciones, pues ha permitido que se incrementen las horas trabajadas, gastos asociados. (Centro de Recursos USER, 2019)

En Argentina, la situación es similar a la anterior, con el complemento de que la cantidad de archivos documentarios en almacén no garantizan la preservación sistemática de la información producida por el gobierno, pues la legislación vigente está lejos de brindar un servicio de calidad en los procesos documentarios (Bragoni, 2019)

A nivel nacional, si bien es cierta que algunas instituciones públicas, han avanzado en la actualización de sus plataformas internas y atención al público con el esquema de un gobierno electrónico, aún el sistema se encuentra rezagado en la gestión documentaria adecuada, respecto a otros países de la región.

Hace más de nueve años, existe en el Perú una plataforma inoperativa que ha permitido compartir información vía electrónica entre los distintos sectores del estado, los cuales hasta el momento no son utilizados de manera correcta, ya sea por falta de actualización, o falta de interés, (García, 2018).

Precisa que los entes del tramo estatal se encargan en proveer los patrimonios y mercancías o faenas mingitorios para el acatamiento de sus oficios y que estas garanticen de forma oportuna el egreso eficaz de los capitales estatales. Sin embargo, la incorrecta actuación de los servidores públicos, quienes participan en el proceso de contrataciones del estado, mantiene en sus funciones dificultades para mejorar sus procesos, ya sea por falta de voluntad, o intenciones de enriquecimiento personal, lo cual conlleva a una traba en el servicio público. (Quijada, 2014)

De acuerdo al proceso de selección que se establece en diferentes entidades a nivel nacional y local, Infonavit, muestra un elevado porcentaje en la ejecución de gasto para los procedimientos de adquisición, la cual podría estar afectando los procesos, lo cual conlleva a pérdidas en el tiempo de servicio, por los innumerables pasos para realizar trámites en las que se incurre. Por otro lado, el archivo documentario se encuentra desactualizado, existiendo información que no se encuentra debidamente tramitada. (El Economista, 2019)

La entidad municipal realiza requerimientos de patrimonios, mercancías y faenas, dentro procesos de trámite, existen diversas deficiencias a han generado en los usuarios falta de seguridad al brindar su información, así mismo, no se respetan a cabalidad los plazos por cada proceso y la informalidad en la selección, conlleva a un deficiente servicio, por parte de dicha entidad.

Entre los trabajos previos a nivel internacional se citan los subsecuentes: Basante, S. (2014). En la investigación denominada: *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La investigación fue tipo exploratorio, narrativa. El espécimen estuvo por 426 usuarios; las metodologías recaudación indagación fueron: indagación, encuentro y la encuesta, siendo sus instrumentos la cédula de indagación, el faro de conferencia y el interrogatorio. Entre las terminaciones precisa los consumidores de la entidad

consideran que el servicio recibido fue “regular”, en consecuencia, la atención prestada no fue la más adecuada.

Groenewald, T. (2004). Realizó la investigación denominada: *Gestión de documentos electrónicos: un estudio de caso de gestión de recursos humanos*. (Artículo científico). SA Journal of Human Resource Management. Sudafrica. Tuvo como objetivo realizar un estudio de caso sobre la implementación de un documento electrónico como parte de un régimen de mandato. La indagación fue de tipo descriptiva de diseño no experimental. Tuvo como muestra la información documentaria de una empresa en particular sobre el manejo de sus documentos electrónicos. La técnica de recojo de información fue el análisis evidente. Concluyendo: si una organización introduce EDMS sin hacer el trabajo preliminar requerido, EDMS por sí solo no aseguraría la memoria corporativa. Por otro lado el capital de conocimiento de una organización como inteligencia estratégica requiere una intervención integral de la organización. Esta incluye la revisión simultánea de recursos humanos políticas y procedimientos de gestión para crear un cultura de gestión del conocimiento, que sería propicio para agilidad del conocimiento.

Sathiadas & Wikramanayake (2003). En su trabajo de investigación titulada: *Document Management Techniques and technologies*. (Artículo científico). University of Colombo School of Computing, Sri Lanka. Analizar las técnicas y tecnologías de gestión de documentos, para ello tuvo como muestra información libros, artículos y otros medios como fuente de información, por lo cual la técnica fue el fichaje con su instrumento la revisión documentaria y bibliográfica. Concluyendo que los beneficios de EDMS genera menos costo de creación y distribución de documentos y un mejor acceso y personalizado a los documentos por parte de los usuarios

Hanaysha & Kumar (2012). En su trabajo de investigación titulada: *Service quality and satisfaction: Study on international students in universities of North Malaysia*. (Artículo científico). International Journal of Research in Management, Malaysia. Cuyo objetivo fue evaluar el deleite de los educandos con los mercados prestados por las universidades en la región norte de Malasia, Su tipo de investigación fue pormenorizado y con diseño no empírico, tuvo como espécimen a 320 estudiantes de las universidades de Malasia Perlis, Kolej Universiti Insaniah, Universiti Sains Malaysia, Universidad Internacional de Albukhary y Universidad de Utara. Utilizó

como herramienta el interrogatorio. Finiquitó: los estudiantes están satisfechos con los servicios prestados por las universidades, asimismo, el proceso para determinar y evaluar la satisfacción de los estudiantes en educación, puesto que las experiencias que recibieron no son fáciles, sin embargo, lo investigado resulta útil para ayudar a mejorar aún más su calidad de servicios.

Cervantes, O. (2013). Realizó la investigación: *Mejora en la gestión de trámites y servicios en Tlalnepantla, estado de México*. (Tesis de grado). Instituto Politécnico Nacional, Secretaria de Investigación y Post Grado, México DF. Cuyo objetivo es mejora en la gestión de trámites y servicios en Tlalnepantla, para ello se realizó un análisis en la coordinación de atención al ciudadano, con la verificación de la cultura administrativa. Fue de tipo correlacional, no empírico. El espécimen se estableció acuerdo a los ciudadanos que perciben a los servidores públicos. Concluye al finalizar que la realidad actual de los gobiernos locales puede favorecer un entorno de innovación y adaptabilidad, fomentando la apertura a los cambios de modernización y mejora en los trámites de los servicios, lo que mejoró las relaciones gobierno – ciudadanía.

Medina, J., García, E. & Garza, I. (2009). La investigación titulada: *Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tampico, México. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de inferencia que tienen los factores de implementación (organizacional, de planificación y técnica) en la calidad de los sistemas de información. La indagación fue de espécimen correlacional. La población, se obtuvo como muestra por seis universidades Mexico. Concluyó que la calidad de los sistemas contribuirá en el incremento de la productividad mediante la toma de decisiones asertivas.

Entre los trabajos previos a nivel nacional tenemos los subsecuentes: Lira, J. (2018). En su trabajo de investigación titulada: *Mejora del trámite documentario de los requerimientos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2018*. (Tesis de Grado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. El ecuánime de la indagación fue establecer una propuesta mejora que servirá guía para realizar un proceso adecuado de elaboración y seguimiento de requerimientos de medicamentos, materiales médicos y materiales de laboratorio. Esta investigación de tipo proyectivo

y diseño no experimental, su muestra fueron 113 conformes del sanatorio en estudio, como instrumento entrevista. Concluyó que, mediante el diagnóstico del enfoque holístico, se propuso la optimización del tiempo del trámite documentario de los requerimientos para atender a los pacientes del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, referido a medicamentos, material médico y de laboratorio.

Loayza, M. & Candelaria, E. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Objetivo manifestar si el procedimiento de comisión documentario influye en el contentamiento de clientes de las U.P de Lima, para lo cual se trabajó en base tipo de estudio correlacional y esbozo no experimental, de corte perpendicular, con un enfoque cuantitativo, obtuvo muestra 412 alumnos donde se interpuso el interrogatorio. Concluye que las Universidades Públicas de Lima Metropolitana, no tienen un sistema de trámite documentario en línea, mediante el cual, puedan tener interconexión con los usuarios, con relación a los trámites que realizan en las universidades, lo que genera insatisfacción en los usuarios.

Barrientos, P. (2015) en su trabajo de investigación titulada: *Los actos preparatorios y principios de eficiencia de la contratación pública*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Cuyo objetivo es establecer el influjo de los actos iniciadores en primicia de validez del proceso de contrataciones de bienes en los gobiernos locales de Ayacucho. La indagación fue de tipo elemental y no empírico. Obtuvo como muestra 140 expedientes, utilizando como herramienta la recolección, fichas bibliográficas, registros, encuestas y guías de entrevistas. Finaliza que los actos iniciales del asunto de contrato estatal influyen en la primicia de eficacia, con significación negativa, puesto que el retraso es excesivo en los actos iniciadores, cabida pericia defectuosa de los histriones en factor de contratos gubernamentales y el recuadro preceptivo complicado de los sucesos iniciadores.

Lunasco, E. (2016). Con relación al estudio titulado: *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Indagación elemental no empírica, descriptiva y correlacional, de incisión colateral. Emporio de 210 y un espécimen de 134, a modo herramienta el cuestionario. El cual concluye comisión fundamental y la aptitud de

aplicación al usufructuario en la UGEL de Lima, tiene una semejanza muy positiva de 858, desentrañar como una similitud efectiva muy alta.

Trabajos previos en lo Regional/local: Arévalo, P. (2017). En su estudio titulado: *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio de tipo descriptivo correlacional no empírico, se tomó en consideración a 27 trabajadores de la misma institución en mención, con su herramienta el interrogatorio, según las variables en estudio. Como conclusión señala que la concordancia entre encargo administradora y propiedad de know-how del área de subestructura en la instauración, se logró importe real.

Flores, J. (2017). En su estudio titulado: *Gestión del abastecimiento y ejecución presupuestal de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Periodo 2011 – 2015* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. En base a una metodología de tipo intencional o de conveniencia no empírico, obtuvo espécimen de 08 personas de Unidad de abastecimiento, con la habilidad de investigación fundamentado y búsquedas, su instrumento fue el interrogatorio, guía de observación y fichas de investigación. Concluyó por los resultados obtenidos tanto de las encuestas como del análisis documental mediante la contrastación de la hipótesis: El defectuoso mandato del racionamiento repercute de modo censura en el ras de elaboración presupuestal de la UNSM-T 2011-2015. Se confirma la Hipótesis Ho.

Sánchez, M. (2016). En su trabajo de investigación titulada: *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Siendo la indagación de tipo correlacional y esbozo no empírico los mismos que tuvieron espécimen 65 directivos de I.E. de la UGEL, Picota. Monopolizó la habilidad de la averiguación con su herramienta el interrogatorio. Los cuales concluyen que los know-how de negociación de propio no son ejecutados a la medida, lo cual se ve afectado en los mercados pedagógicos, ya que amparan una clarividencia ras mediano.

Se precisa en el marco teórico respecto a la Gestión documentaria, identificación de corrientes teóricas, de acuerdo a la historia y en base a la corriente teórica de la gestión documentaria, la cual inicia su aparición alrededor del siglo VII ac. En Egipto y

Ninive, surgen las primeras tablillas de carácter documental, lo cual era necesaria archivar, de manera ordenada como un archivo público. De acuerdo a la evolución histórica de los antecedentes han quedado implementados diversos sistemas de gestión documentaria en base al contexto en el que se desarrollaba el ser humano y sus acontecimientos. Mediante los grandes cambios y la aparición de la religión como tal, se toma especial cuidado a la conservación documental. A partir del siglo XII surge la codificación bizantina con el derecho romano, para resolver temas jurídicos. Nace así el derecho romano en base a documentos escritos.

Etimológicamente el término latino *documentum*, procede del verbo *decere*, que significa enseñar, y diversos diccionarios, según la época lo consideran como representación histórica. Según Marín (2010), establece que el documento es el patrimonio perteneciente a muchas disciplinas. Para la historia se denomina al documento como el soporte que brinda información, para la administración, son objetos que revelan hechos jurídicos incorporados en un expediente (p. 349).

Existe la teoría archivista, la cual surge en como una estructura procedimental, en base a los fundamentos de procedencia y origen, según Miller (1998) citado por Sierra, F. (2009). Establece que debe existir como principio básico del orden, es decir, el respeto por la relación causa – efecto de los documentos. Posteriormente surge el principio a la procedencia, quien coloca a los creadores, la responsabilidad del mantenimiento de la documentación (p. 46).

En la investigación se priorizo lo siguiente: La gestión documentaria corresponde al conjunto de normas aplicadas a la gestión de los documentos de toda índole que se crean y se reciben de una organización específica.

De acuerdo con la Norma ISO 15489, define a la misión documentaria al ámbito de la misión formal mantener la verificación, sistematización del firmamento, admisión y sustento, en base a los procesos de conservación de evidencia sobre las eficiencias y transigencia de la organización. Nayar, L. (2010) (p.5).

Para Ríos, A. (2015). Establece que la gestión documentaria es la organización de archivos, que facilitan el progreso de los cargos propias de la entidad con el objetivo de lograr actividades administrativas en las instituciones (p. 105)

Según Sierra, F. (2009). La gestión documentaria es la agrupación de actividades administrativas y procedimiento destinados a ser eficaz, competente, inmune mando, ordenamiento del legajo y absorbida por un ente desde su origen hasta su demarcación, fin atender su sugestión, mantenimiento, uso (p. 45).

Ponjuan, F. (2005). Establece que la gestión documentaria es el procedimiento de tal forma que proyecta, procesa, emplea y organiza legajo emanada por los entes desde su comienzo inclusive acomodo terminable. Esta planificación de los documentos debe ser en razón al beneficio para la gestión administrativa.

Elementos de la gestión documental, según Martínez, J. (2011). Los elementos de la gestión documental se componen de aspectos físicos, lo cual constituye la infraestructura, así como los servicios necesarios para la gestión, los cuales son los siguientes:

Infraestructura: Constituye el software de base, la cual está integrada por los equipos de cómputo, que serán utilizados por el usuario.

Servicios de almacenamiento: Lo constituye un gestor de base de datos, tradicionalmente relacional.

Según las Características de la gestión documentaria: Según Borja, L y Murillo (2018). Establece que todo sistema de gestión documentaria debe disponer de funciones y actuaciones que identifiquen la racionalización de los documentos, la gestión documentaria parte de un proceso administrativo, con fines de lograr la eficacia en todo el proceso, permite mostrar documentos probatorios de diversa índole, la cual se convierte en evidencia, también es proceso archivista que se encarga de la planificación, organización y control.

Ciclo de vida de la documentación, según Sierra, F. (2009) la formación de archivos el ciclo de vida de los documentos responde a tres fases en su existencia, para ello es necesario clasificar a los documentos, según se establece la siguiente clasificación:

Archivos de gestión: en esta etapa los documentos, se recoge en formalidad e investigar soluciones de acuerdo al tema y a la utilidad, es decir estos documentos se encuentran individualizados y no agrupados.

Para ello se detallan en su gestión: tipo de comunicación recibida, que es aquella información que ingresa a las instituciones de forma oficial y deben ser evaluadas de acuerdo a los datos brindados por el usuario.

Tipo de comunicación enviada, son aquellas que se tramitan de forma integral en una serie de tableros de conservación evidente, con finalidad mantener el control, establecer los procedimientos adecuados.

Archivos centrales, se considera la UA en que se apiñan los legajos transportados por los disímiles instrumentos de misión en la organización. En esta etapa se traslada el documento mediante dos vías los cuales forman parte de su medida:

Descongestionamiento: Basado en la búsqueda de la documentación con la intención de subyugar el período y el coste.

Transferencia: Criterio de entrega de documentos basados en el orden asignado, para una determinada finalidad.

Archivos intermedios, es la tercera etapa del ciclo el cual corresponde a los documentos ordenados en base a un planeamiento, y son considerados documentos corrientes que no pueden ser administrado de forma selectiva, pero que no pueden ser eliminados.

Función administrativa: es la gestión de documentos supeditado a la visión de la entidad.

Función técnica: Se encarga de mantener los documentos de forma segura.

En la valuación de la Gestión documentaria se desarrollará del siguiente modo, se tomará en cuenta criterios y métodos de organización documental.

Clasificación documentaria: Se refiere a la tipificación documental de acuerdo a las características preestablecidas, independiente del soporte, el acceso y el tipo de comunicación.

Sierra, F. (2006). Soporte documental, es el medio por el cual se mantiene la información, la cual varía según los materiales y la tecnología empleada. Acceso documentario, es la facilidad para disponer de la información documentaria. Tipo de

comunicación, se caracteriza por el contenido de la información que mantiene un documento, la cual se origina de un requerimiento.

Descripción documentaria: la descripción de las unidades documentales forma parte esencial de la información que se requiere de acuerdo a un conjunto organizado destinado a la solución de determinados problemas. Esta se determina en base al detalle de las características de los documentos en sus diferentes procesos.

Gavilan, M. (2009). Registros descriptivos, son instrumentos que permiten obtener información en base a la ejecución de los usuarios, según los resultados de registros u observaciones de diferentes características pres establecidos.

Valoración documentaria: de acuerdo a la función asistencial en la gestión documentaria, la formación de la organización se encarga de la conservación de archivos sobre el sistema de control, para el proceso donde se realizará una elección. La valoración es período por tal se establecen los bienes esenciales y ayudantes de las documentaciones ordenados, para lograr la fijación de los datos. La valoración documentaria constituye una función documental fundamental para lograr la gestión de los documentos de las organizaciones.

Ramírez, P. (2011). Mantenimiento de archivos: abarca las estrategias y métodos específicos, referido al amparo de los materiales tanto impresos como digitales, conservados en archivos. Evaluación: se encarga de brindar una valoración de acuerdo a los atributos establecidos, ya sea por contenido, efectividad, funcionabilidad, entre otros. Se encarga de emitir un juicio a un conjunto de resultados.

Control de acceso: este aspecto vincula directamente con la valoración en materia de clasificación, descripción y orden. El control de acceso es la última fase y se encarga de la validación a la disposición documental. Ramírez .(2011).

Rapidez: mide la automatización de la reducción del tiempo en los procesos, pues la gestión documentaria bien organizada permite obtener la información de manera adecuada, debido a que se encuentra en su posición.

Orden: Mediante este principio, la documentación se encuentra ubicada de forma secuencial, a fin de catalogar la documentación conforme a sus semejanzas, desigualdad y relaciones con el término de mantener la organización.

Control físico y conservación: la gestión documentaria se basa en procedimientos destinados a la conservación de la documentación física, con el propósito de su administración. Sierra, F. (2006).

Almacenamiento: es la capacidad con la que cuentan las entidades para garantizar el resguardo racional de la documentación y los costos de conservación de los acervos.

En la valuación de la calidad del servicio se realizará de la siguiente manera: según las corrientes teóricas, el interés de la sociedad por mantener la calidad del servicio se gestiona desde diversos aspectos de su evolución. Surge con la inspección de la calidad, desarrollado en 1910 de acuerdo a los conocimientos de gestión aplicados en ese contexto. Por ello se aplica la teoría de Taylor, basada en las actividades de trabajo, con lo que se permite identificarlos mediante una cualificación. Posteriormente surge el control de la calidad, mediante la especialización debido a la complejidad de los procesos, con método que permitieron mejorar las líneas de producción. En esta fase se menciona a Shewhart, quien se encarga de aplicar métodos estadísticos aplicados a la calidad. Luego surge el fortalecimiento de la disposición en los tiempos 60, en donde se reconoce la calidad garantizada mediante el establecimiento de la calidad, que permite satisfacer las necesidades, donde aparecen las Normas ISO, implementando sistemas de calidad. Arias, A. (2010) (p. 7).

Cuando se habla de calidad del servicio se debe tener en cuenta la aplicación de la literatura, por ello como primera instancia se menciona a Fisher, (1988) citado por Duque, E. (2005), en donde establece que el servicio es una agrupación de acciones, beneficios que ofrecen en sus ventas la satisfacción al cliente, enfocado a la Ley de Contrataciones del Estado, Según la OSCE. (2012). Determina que el proceso de selección contiene etapas, con las cuales se logra dar conformidad al servicio, si este se trabaja de acuerdo a sus lineamientos legales.

El PS, es preferencia en disertación del transcurso de la calidad de prestación surge con Albretch, (1992). Dentro del ciclo de los servicios este fundamento se enfoca en el beneficio dádiva propiamente dicho.

Según el transcurso dentro del ciclo la calidad del servicio se origina como el ofrecimiento de apoyo a la clientela, accediendo a organizar construcciones básicas del servicio. Posteriormente la calidad no sólo es la actuación placentera de la faena

estipulada, sino que al presente se concreta como la consecuencia de los santiamenes que experimenta el usuario, citado en Duque, E. (2005). (p. 66).

Zeithaml, (1988), establece que se describe a la calidad observada, o sea “al entendimiento del derrochador cubierta la cualidad y supremacía de una utilidad, citado por Duque, E. (2005) (p.68).

Enfocados en proponer una dádiva de eficacia en procesos de contrataciones públicas, surge la Ley y su reglamento de CE, que articula la misión de la eficacia del servicio con los principios que la rigen. Estos principios son axiomas que direccionan a los funcionarios públicos y privados en la intervención de la contratación, mediante el garantizar la obtención de patrimonios, mercados y faenas de la calidad solicitada de manera pertinente, coste.

La medición de calidad del servicio es un asunto de una diversidad de discusiones, que ha permitido la aplicación de modelos enfocados en la calidad del servicio. De acuerdo a la naturaleza de la investigación se considera el Modelo Serv Perf el cual se encuentra relacionado con la percepción del cliente y su variabilidad en su experiencia en el proceso del servicio. Este proceso es medido en base a las características que mantiene el cliente con la finalidad de formar un juicio de valor. Duque, E. (2005).

Las características de los servicios, según Duque (2005) se basan en las características principales de los servicios, los cuales han sido difundidos mediante diversos modelos de evaluación de la calidad, como el Modelo Serv Perf, mencionado líneas arribas.

Dentro de la investigación, rigen como las fuentes de dimensionamiento que orienta a la teoría del modelo Serv Perf el cual reduce a cinco puntos el cual componen a la calidad del servicio, según lo establece Ibarra, (2015).

Elementos tangibles: es la cualidad que tiene la organización a disponer de los servicios adecuados y en óptimas condiciones, estructurado según la seguridad de sus instalaciones, para que así pueda ser verificado físicamente.

Estado de las instalaciones: se encarga de medir el estado de las instalaciones mediante la observación y la utilización de acuerdo a sus funciones dentro de la organización.

Fiabilidad: es la capacidad que tienen las organizaciones de brindar un servicio de forma veraz, segura y cuidadosa. Por su parte este aspecto considera la capacidad de

conocimientos de los trabajadores, pues debido a ello se logra dar seguridad a los clientes o usuario. El paralelismo de discernimiento de los personales: permite medir el grado de aprendizaje que ha obtenido el trabajador en base al conocimiento sistematizado por el sujeto.

Cabida de refutación: se basa disposición toma trabajador para apoyar a los asiduos y poder tener la disponibilidad rápida para brindar el servicio, en este aspecto se considera el cumplimiento de los tiempos, compromisos contraídos y los medios de entrar en contacto con la organización ante la necesidad que tiene el cliente. El cumplimiento de compromisos: encargada de medir la actitud puesta por el trabajador en resolver obligaciones contraídas, ya sea mediante contrato o por palabra dentro de una organización.

Seguridad: permite que el cliente genere un sentimiento de tranquilidad ante la solución de sus problemas y poder confiar en la organización. La seguridad implica integridad, confiabilidad y honestidad, pues con ello se logra el esmero de los intereses ante la preocupación del cliente. La integridad: mide el grado de moralidad que corresponde al trabajador de acuerdo a los valores y en base a sus ideales, es una característica personal basada en los principios el cual mantiene firme ante situaciones difíciles.

Empatía: Capacidad de la organización en dar a los clientes los cuidados y mantener una atención personalizada, con un elevado compromiso con el consumidor, estar al tanto sus peculiaridades y exigencias críticos. La aplicación personalizada: implica el trato directo por parte del personal hacia el cliente, en el cual se admite tener en cuenta las precisiones, satisfacción y prioridad, con el propósito de satisfacer sus necesidades.

El objetivo general de la investigación:

¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019? Posteriormente se detalla la formulación del problema de manera específica: ¿Cuál es el estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019?, ¿Cuál es el estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019?, ¿Cuál es el estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y

finanzas de la MDBSH, 2019?, ¿Cuál es el estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019?

La justificación de la investigación por conveniencia, que de acuerdo a la naturaleza de la investigación se busca determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio, con el propósito de brindar una fuente de información sólida en base a teoría empresarial y de gestión pública que permite fundamentar la evaluación de las variables en estudio. La relevancia social de la indagación, permite identificar mediante herramientas de cogida de antecedentes el estado que se encuentra dicha entidad en disertación al 2019, con el propósito de brindar recomendaciones que permitan mejorar el estado, la gestión documentaria y la calidad del servicio de esta manera evitar mayores niveles de malestar en la población, ya sea por tiempo o costo. El actual estudio brindará un valor teórico a la sociedad científica con respecto al artículo de las variables como es gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH al 2019, las cuales serán tomadas para preparar distintos estudios parecidos aprovechando las teorías mencionadas en el estudio.

La repercusión práctica de la investigación, ya que el logro de resultados será considerada y tomada con fines de incumbencia por las autoridades con el fin de perfeccionar la gestión documentaria en los procesos de contrataciones a nivel público, pues los procedimientos en una municipalidad se pueden generalizar, de manera que sea un aporte funcional. La utilidad metodológica de la investigación, se acredita por el empleo de los instrumentos que permitirán recoger información en base al área de trabajo (Gerencia de Administración y Finanzas), con la que cuenta la municipalidad de acuerdo a los procedimientos establecidos. Así mismo la investigación se rige al objetivo general, que busca determinar la relación de las variables en estudio, mediante un diseño de investigación de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental.

La hipótesis general de la investigación H_i : Existe relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. Se precisan las hipótesis específicas de la investigación: H_1 : El estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración

y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto. H₂: El estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto. H₃: El estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto. H₄: El estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto.

Posteriormente se detalla el objetivo general de la investigación: Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. Luego se detallan los objetivos específicos de la investigación: Determinar el estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019., Determinar el estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019., Determinar el estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. Determinar el estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La indagación fue descriptiva correlacional; los autores Hernández, Fernández y Batista (2010), hacen referencia que este tipo de indagación se caracteriza por la descripción de fenómenos para lograr establecer el grado de correlación entre los mismos.

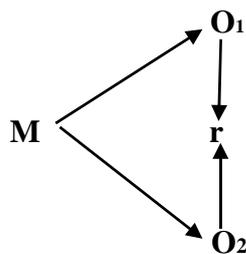
Diseño de investigación

El estudio partió de una perspectiva cuantitativa, íntegro a que para Hernández, Fernández y Batista (2010), es aquel en el cual los datos recolectados mediante los instrumentales admiten cuantificar y comparar las suposición para aceptar las providencias y adquirir las terminaciones.

El estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal. Para Hernández (2010). Las indagaciones de diseño no experimental, es aquello donde el intelectual no ha dirigido ninguna variable para ver el resultado de la otra.

Es transversal ya que su finalidad es “describir variables y analizar su incidencia o su interrelación en un momento dado.

El esquema utilizado es el siguiente:



Donde:

M = Muestra (usuarios).

O₁ = Gestión documentaria.

O₂ = Calidad del servicio.

r = Relación entre ambas variables.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión documentaria

Variable 2: Calidad del servicio

Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala/ instrumento |
|------------------------------------|---|--|-------------------------------|---|---------------------------|
| (X) Gestión documental | Organización de archivos, que facilitan el control de la producción de documentos con el objetivo de lograr actividades administrativas en las instituciones. (Rios, A. 2015) | La gestión documentaria fue evaluada aplicando un cuestionario referidos a la clasificación, descripción y valoración documentaria, así como el control de acceso, físico y conservación de los documentos. | Clasificación documentaria | Soporte documental Acceso documentario Tipo de comunicación | Ordinal / cuestionario |
| | | | Descripción documentaria | Registro descriptivo Conservación de archivos Evaluación | |
| (Y) Calidad del servicio | Es el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para su comercio o que se abastecen en analogía con los comercios” (Fisher y Navarro, 1994) | La calidad del servicio fue evaluado mediante un cuestionario permitiendo evaluar los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que brinda la municipalidad distrital de la banda de shilcayo a sus usuarios. | Control de acceso | Rapidez Orden | Ordinal / cuestionario |
| | | | Control físico y conservación | Almacenamiento | |
| | | | Elementos tangibles | Estado de las instalaciones | |
| | | | Fiabilidad | Nivel de conocimiento de los trabajadores | |
| | | | Capacidad de respuesta | Cumplimiento de compromisos | |
| | | | Seguridad | Integridad | |
| | | | Empatía | Atención personalizada | |

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Consentida por usuarios que hacen uso de los servicios en la GAF de la MDBSH, 2019, que en promedio alcanza a 240 mensual.

Muestra

Estuvo conformada por 90 usuarios de los servicios en la GAF de la MDBSH.

Muestreo

Para fijar la muestra se empleó la fórmula de muestreo aleatorio simple con 0.05 de margen de error y 95% de nivel de confianza, considerando 90% de heterogeneidad.

Donde:

n = Tamaño de muestra.

N = Población.

P = Probabilidad de heterogeneidad.

Q = Probabilidad de homogeneidad.

d = % de error

Criterios de selección

La selección de usuarios fue aleatoria, se aplicó el cuestionario a cinco de ellos en forma diaria durante 18 días hábiles hasta completar el número de muestra requerido.

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

Técnica

La indagación se utilizó como técnica la encuesta, que fue aplicada para medir las dos variables: gestión documentaria y calidad del servicio.

Instrumento

La herramienta que se aplicó fue el cuestionario. Se diseñaron dos cuestionarios: el primero para la variable gestión documentaria y el segundo para la variable calidad del servicio. Ambos instrumentos fueron estructurados en base a las dimensiones y sus indicadores considerando cinco niveles de evaluación que son los siguientes: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (indiferente), 4 (de acuerdo), 5 (totalmente de acuerdo).

Tabla 1

Dimensiones e ítems de la variable gestión documentaria de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH

| Dimensiones | Ítems | Escala |
|--------------------------------------|-------------------|---------------|
| Clasificación documentaria | | |
| Soporte documentario | 1, 2, 3 | |
| Acceso documentaria | 4, 5 | |
| Tipo de comunicación | 6, 7 | |
| Descripción documentaria | | |
| Registros descriptivos | 8, 9, 10, 11 | |
| Valoración documentaria | | |
| Conservación de archivo | 12, 13, 14 | Ordinal |
| Evaluación | 15, 16, 17 | |
| Control de acceso | | |
| Rapidez | 18, 19, 20 | |
| Orden | 21, 22 | |
| Control físico y conservación | | |
| Almacenamiento | 23, 24, 25, 26 | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Dimensiones e ítems de la variable calidad del servicio de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH

| Dimensiones | Ítems | Escala |
|---|----------------|---------------|
| Elementos tangibles | | |
| Estado de las instalaciones | 1, 2, 3, 4, 5 | |
| Fiabilidad | | |
| Nivel de conocimiento de los trabajadores | 6, 7, 8, 9 | |
| Capacidad de respuesta | | |
| Cumplimiento de compromisos | 10, 11, 12, 13 | Ordinal |
| Seguridad | | |
| Integridad | 14, 15, 16, 17 | |
| Empatía | | |
| Atención personalizada | 18, 19, 20, 21 | |

Fuente: Elaboración propia

Validación

La validación de los instrumentos estuvo enfocada en medir las variables de estudio de la cual se precisaba en la investigación y el instrumento se encargó de medirlo como realmente es en su contexto (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

De acuerdo al estudio de las herramientas estadísticas elaborados en la investigación se consideró preciso su autenticidad en sustento a la evaluación de tres expertos en el tema referido con los datos logrados en la investigación, los cuales son:

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán, administrador.

Mg. Elías Torres Flores, metodólogo.

Dr. Gustavo Ramírez García, metodólogo.

Confiabilidad de los instrumentos

La precisión de los instrumentos se obtuvo mediante la aplicación de la prueba de alfa de Cronbach, donde el resultado muestra que para la herramienta de la variable gestión documentaria pertenece:

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
| .898 | 26 |

El instrumento de la variable calidad de servicio tuvo un valor alfa de:

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
| .923 | 21 |

2.5. Procedimiento

La investigación tuvo como procedimiento en primera instancia solicitar la autorización correspondiente a la autoridad municipal.

Fase diagnóstica: Se basó en el conocimiento de la realidad problemática de las variables en estudio, tanto en manifestaciones del problema, consecuencias y repercusiones. El diagnóstico realizado permitió alcanzar la solución de la mitad del problema, ya que se pudo determinar que fue de tipo básico, descriptivo.

Fase propositiva: En esta fase se recogió los datos del diagnóstico, los cuales fueron tabulados, asimismo el análisis de cada tabla y figura fue según lo encontrado en el presente estudio.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los antecedentes resumidos mediante la aplicación de los cuestionarios a los usuarios del servicio, se examinó el bosquejo Microsoft Excel y el SPSS v. 24, para las dos variables de la investigación objeto de estudio; luego, las derivaciones son exhibidas en tablonas y figuras, mediante frecuencias y porcentajes con sus respectivas interpretaciones.

Proceso de correlación y contrastación de las hipótesis

Se inició con la tabulación de la información obtenida aplicando los cuestionarios a los 90 usuarios. Las respuestas fueron sumadas con la finalidad de obtener un ponderado para cada variable, datos que fueron ingresados al programa SPSS v. 24. Para realizar la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman, el mismo que consintió estipular si existe correlación entre las dos variables, cuya resultas y observación se presentan en el capítulo correspondiente, en función al objetivo general de la investigación.

La fórmula de la Rho de Spearman es la siguiente:

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$

Donde:

$r =$ Coeficiente de correlación

$X; Y =$ Variables de la investigación.

El índice de correlación varía en un intervalo entre: -1; 1.

Si $r = 1$, existe correlación positiva perfecta, es decir, donde la dependencia es total entre las dos variables; si una de ellas aumenta la otra también lo hace en proporción constante.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, la correlación es nula.

Sin embargo, no implica que las variables son necesariamente independientes, puede aún existir relaciones no lineales entre las dos variables.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe correlación negativa perfecta, es decir, donde la dependencia es total entre las dos variables llamada relación inversa, si una de ellas aumenta la otra disminuye en proporción constante.

2.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación “Gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019”, es autoría del investigador y no es plagio ni copia fiel de otro trabajo de investigación. Se respetará las opiniones de los usuarios encuestados y se mantendrá total discreción de sus respuestas.

III. RESULTADOS

3.1 Gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

Tabla 3

Frecuencia de la variable gestión documentaria (%)

| Escala | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 53 | 59% |
| Medio | 24 | 27% |
| Alto | 13 | 14% |
| Total | 90 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

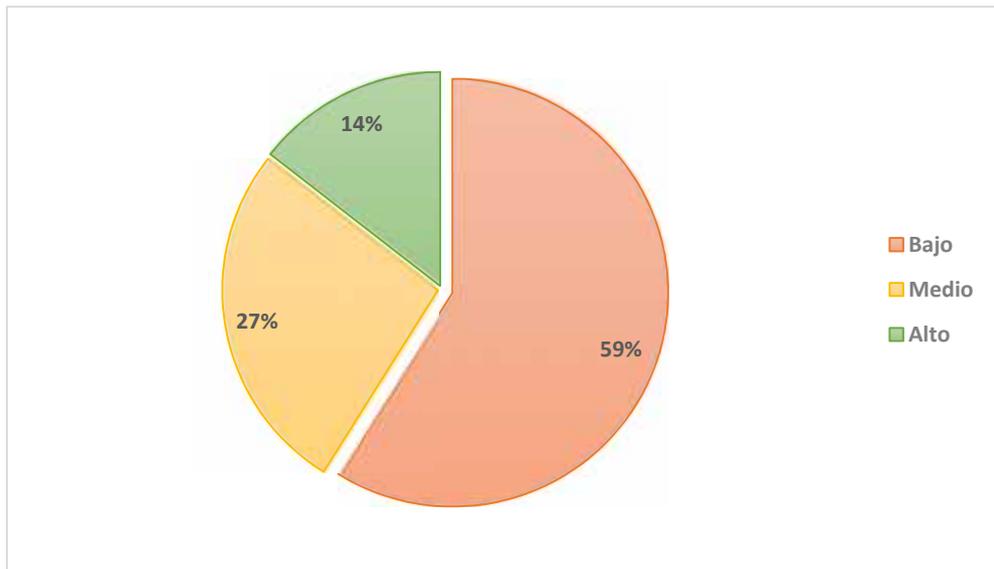


Figura 1 Nivel de gestión documentaria (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

Interpretación:

En la figura 1, se muestra el ras de gestión documentaria de la intendencia de régimen y finanzas de la MD La Banda de Shilcayo, 2019. El 59% de los usuarios lo califican como bajo, un 27% lo considera como medio, y el 14% alto. Es decir en su mayoría, señalan que casi nunca han evidenciado que la mayor

parte de los empleados de la intendencia de dirección y finanzas de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2019, no conoce respecto al mecanismo de soporte documentario, además, la misma gerencia no hace el proceso de entrega de documentos e informes en forma adecuada. De igual manera, señalaron que casi nunca se disponen e identifican con códigos de ingresos a cada documento que ingresa. Manifiestan también que no toman en consideración técnicas que permitan conservar los archivos, y tampoco cuenta con un sistema que facilite este trabajo. Por otra parte, no se dispone de un registro adecuado de la documentación existente y por último se carece de un ambiente y condiciones adecuadas que faciliten la conservación de los documentos que se encuentran almacenados.

3.2 Estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

Tabla 4

Frecuencia de la variable “gestión documentaria” por dimensiones (%)

| Escala | Clasificación documentaria | | Descripción documentaria | | Valoración documentaria | | Control de acceso | | Control físico y conservación | |
|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| | (f) | (%) | (f) | (%) | (f) | (%) | (f) | (%) | (f) | (%) |
| Bajo | 56 | 62% | 51 | 57% | 56 | 62% | 57 | 63% | 51 | 57% |
| Medio | 33 | 37% | 30 | 33% | 33 | 37% | 25 | 28% | 30 | 33% |
| Alto | 1 | 1% | 9 | 10% | 1 | 1% | 8 | 9% | 9 | 10% |
| Total | 90 | 100% | 90 | 100% | 90 | 100% | 90 | 100% | 90 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

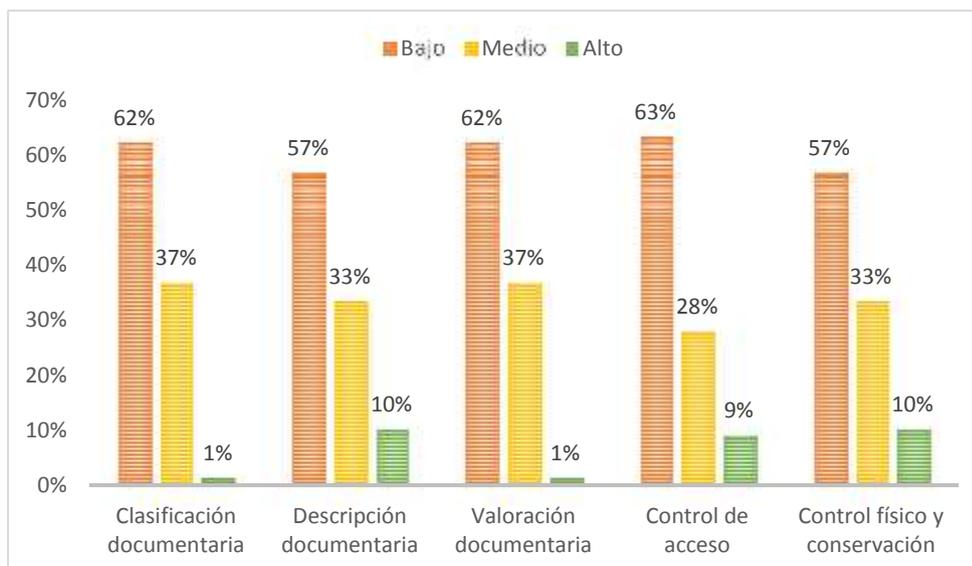


Figura 2 Nivel de gestión documentaria por dimensiones (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.

Interpretación:

En la figura 2 se presentan las deducciones de las 5 dimensiones pertenecientes a la variable gestión documentaria, en las que se encontró lo siguiente: en cuanto a la dimensión clasificación documentaria, el 62% percibe que es bajo, un 37% considera que es medio y 1% lo estima como alto. Se debe a que en vinculado exteriorizaron casi nunca han evidenciado que la totalidad de personal de la Gerencia de Administración y Finanzas del MDBSH conoce respecto al mecanismo de soporte documentario, además la misma gerencia casi nunca hace el proceso de entrega de documentos e informes de forma adecuada. Por otra parte la dimensión descripción documentaria, es percibida como bajo por el 57% de usuarios, un 33% lo considera moderado y 10% sobrante lo estima como alto, pues en su mayoría señalaron que casi nunca se disponen e identifican con códigos de ingresos a cada documento que ingresa. En cuanto a la dimensión valoración documentaria, el 62% lo calificó como bajo, un 37% como medio y un 1% como alto, pues, indican también que la gerencia en estudio, no toma en consideración técnicas que permitan conservar los archivos y tampoco cuenta con un sistema que facilite este trabajo. Por otra parte, en cuanto a la dimensión control de acceso el 63% lo percibe como bajo, un 28% como medio y un 9% como alto, pues indican que no se dispone de un registro adecuado de la

documentación existente. Por último, en cuanto a la dimensión control físico un 57% de usuarios lo califica como bajo, un 33% como medio y un 10% como alto, ya que indican que se carece de un ambiente y condiciones adecuadas que faciliten la conservación de los documentos que se encuentran almacenados.

3.3 Calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

Tabla 5

Frecuencia de calidad de servicio (%)

| Escala | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 53 | 59% |
| Medio | 21 | 23% |
| Alto | 16 | 18% |
| Total | 90 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.

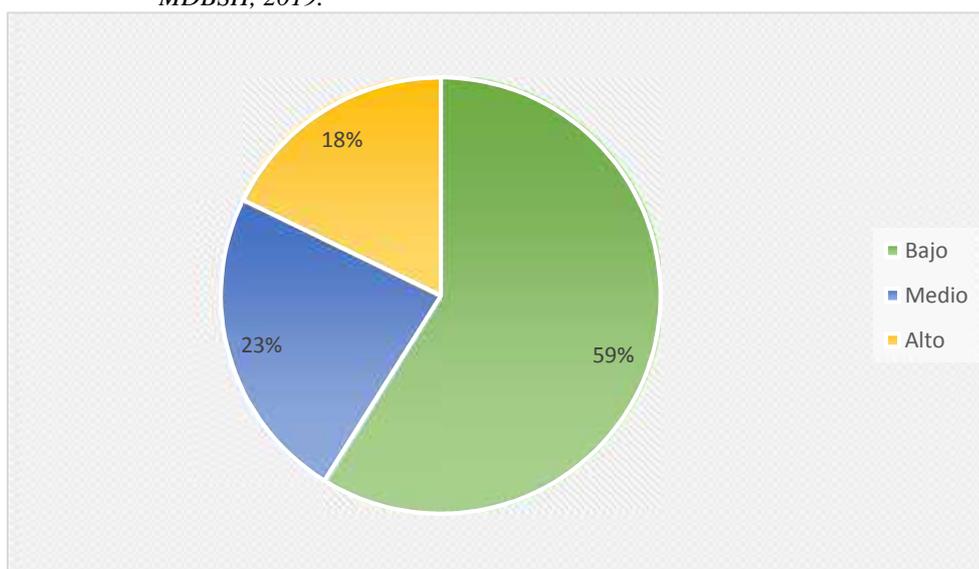


Figura 3. Nivel de calidad del servicio (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.

Interpretación:

La figura 3, se observa la calificación de la variable 2, en el cual la respuesta en 90 usuarios, se logró encontrar que el 59% de estos lo califica como baja, alrededor de un 23% lo califica medio, 18% lo califica alto. En efecto se debió a

que en la mayoría señalaron que en la dirección de régimen y bancas de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo no dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria, no se cuentan con equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores, y no cuenta con una buena ventilación. Además, indican que el personal no viene realizando sus labores de manera eficiente. Por otra parte, el gerente de la gerencia estudiada no brinda mayor orientación cuando se presenta alguna queja, indican además que no se cuenta con el personal adecuado con actitud para atender las dudas de los usuarios. Por último, gran parte de los encuestados manifestaron que el personal no se muestra del todo comprensible ante situaciones difíciles de los usuarios.

3.4 Estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

Tabla 6

Frecuencia de la variable “calidad del servicio” por dimensiones (%)

| Escala | Elementos tangibles | | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | |
|--------------|---------------------|-------------|------------|-------------|------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | (f) | (%) | (f) | (%) | (f) | (%) | (f) | (%) | (f) | (%) |
| Bajo | 57 | 63% | 54 | 60% | 52 | 58% | 53 | 59% | 50 | 56% |
| Medio | 22 | 24% | 21 | 23% | 25 | 28% | 24 | 27% | 24 | 27% |
| Alto | 11 | 12% | 15 | 17% | 13 | 14% | 13 | 14% | 16 | 18% |
| Total | 90 | 100% | 90 | 100% | 90 | 100% | 90 | 100% | 90 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.

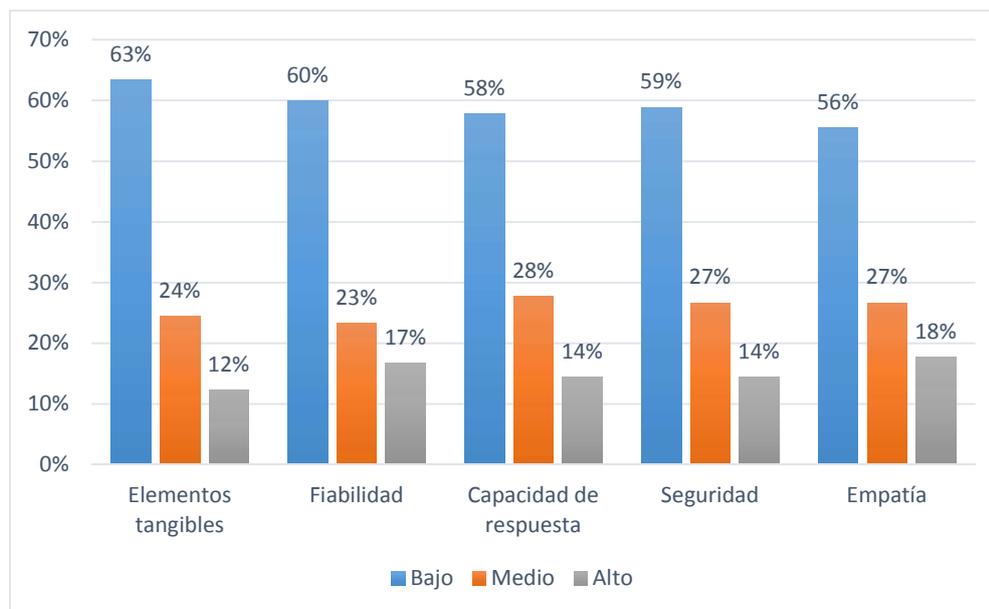


Figura 4. Nivel de calidad del servicio por dimensiones (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.

Interpretación:

En la figura 4, es posible evidenciar las calificaciones obtenidas, el cual logró encontrar que la dimensión elementos tangibles es percibida con una calidad baja por el 63% de usuarios, un 24% lo califica como una calidad media, y un 12% como alto, lo cual debido a que en su mayoría señalan que en la gestión de intendencia y bancas de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, no dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria, no se cuentan con equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores, y no cuenta con una buena ventilación. Por otra parte, en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 60% de usuarios lo percibe una calidad baja, un 23% tiene una percepción media, y un 17% tiene una percepción alto, pues, indican que el personal no viene realizando sus labores de manera eficiente. En cuanto a la superficie capacidad de respuesta, un 58% percibe una calidad baja, un 28% percibe una eficacia media, y un 14% una calidad alta, ya que indican que el gerente de la gerencia estudiada, no brinda mayor orientación cuando se presenta alguna queja. En cuanto a la dimensión seguridad, esta es percibida por el 59% lo califica como una calidad baja, un 27% como medio y un 14% como alto, pues mencionan que no se cuenta con el personal no cuenta con la adecuada actitud para atender las deudas de los usuarios. Por último, en cuanto a la

dimensión empatía, el 56% percibe una calidad del servicio bajo, un 27% lo califica como de nivel medio, y el 18% restante como alto, ya que gran parte de los encuestados manifestaron que el personal no se muestra del todo comprensible ante situaciones difíciles de los usuarios.

3.5 Relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

Tabla 7

*Relación entre gestión documentaria*calidad del servicio*

| | | Gestión documentaria | Calidad del servicio |
|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Gestión documentaria | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,604** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| Rho de Spearman | N | 90 | 90 |
| | Coefficiente de correlación | ,604** | 1.000 |
| Calidad del servicio | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 90 | 90 |

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

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 existe asociación entre las variables para admitir la existencia de relación entre las variables de estudio, puesto que, el valor obtenido es inferior al margen de error de 0,05, admitiendo de esta manera la Hipótesis de investigación (Hi) expresada. De la misma manera al referir un coeficiente de correlación de 0,604, se admite la relación encontrada es positiva media.

IV. DISCUSIÓN

La investigación permitió determinar que existe incidencia típica entre las variables de estudio: gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de administración y finanzas de la MDBS 2019, aplicando la prueba Rho de Spearman. La significancia bilateral fue inferior al margen de error ($0,000 < 0,05$). El coeficiente de correlación = 0,604, indica un nivel de correlación positiva media, aceptando la hipótesis de la investigación (H_i). “*Existe relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019*”. Según lo mencionado por Sierra (2009), señala: “la gestión documental Es el contiguo de prontitudes, mercedes o satisfactores que se brindan para su comercio o que se abastecen en analogía con los comercios”. Pues, Arévalo (2017) en su investigación: “*Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*, señala que la concordancia entre encargo administradora y propiedad de know-how del área de subestructura en la instauración, se logró importe real. Asimismo, Loayza (2017) en su estudio denominado “*Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana*”. (Tesis de Grado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Donde concluyó que no tiene un sistema de trámite documentario en línea mediante el cual puede interconectar con los usuarios con relación a los trámites lo que genera insatisfacción en los usuarios.

Pertinente al primer ecuánime concreto descubrió que la gestión documentaria en usufructuarios de la conducción de dirección y finanzas de la MDBS, 2019, fue calificada como bajo 59%, esto se incumbió a que el espacio de dirección y bancas desconoce sobre el mecanismo de soporte documentario, asimismo muestra restricciones en cuanto al acceso de información dificultando la comunicación, además se presenta que dicha área no maneja adecuadamente los archivos, por lo que la gerencia no cuenta con técnicas ni procedimientos de conservación de archivos. En efecto se observan bajos niveles variable calidad del servicio, que concuerda con la indagación de Lascurain (2012), afirma “la mayoría de los trabajadores no se encuentran preparados, que se ve evidenciado dado que no existe compromiso de los trabajadores hacia la institución”. Se puede decir que a mayor desinterés y mala atención menor es el grado de contentamiento. De igual manera el estudio realizado por Lira (2018) en su investigación titulada “*Mejora del trámite documentario de los*

requerimientos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2018". (Tesis de Grado), Universidad Norbert Wiener, Perú. Donde se concluyó que: existe una inadecuada atención a los requerimientos del cliente, debido a la falta de capacitación en el llenado documentario, lo cual conlleva a un creciente malestar en la demanda, por el elevado tiempo que utilizan para el proceso documentario. Con la aplicación de la propuesta se logra determinar el plan de actividades para las mejoras en los tiempos establecidos, mediante soluciones técnicas.

En relación al segundo ecuánime concreto, se puede dar a conocer el estado de gestión documentaria en sus dimensiones. En cuanto a la dimensión clasificación documentaria, el 62% percibe que es bajo, un 37% considera que es medio, el 1% lo considera como alto. Es decir, se debe a que la mayoría indican que casi nunca han evidenciado que la totalidad de trabajadores de la conducción de régimen y bancas Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo conoce respecto al mecanismo de soporte documentario, además la misma gerencia casi nunca hace el proceso de entrega de documentos e informes de forma adecuada. Por otra parte, la dimensión descripción documentaria, es percibida como bajo por el 57% de usuarios, un 33% lo considera medio, el 10% lo considera como alto, pues en su mayoría señalaron que casi nunca se disponen e identifican con códigos de ingresos a cada documento que ingresa. En cuanto a la dimensión valoración documentaria, el 62% lo calificó como bajo, un 37% como medio y un 1% como alto, pues, indican también que la gerencia en estudio, no toma en consideración técnicas que permitan conservar los archivos y tampoco cuenta con un sistema que facilite este trabajo. Por otra parte, en cuanto a la dimensión control de acceso el 63% lo percibe como bajo, un 28% como medio y un 9% como alto, pues indican que no se dispone de un registro adecuado de la documentación existente. Por último, en cuanto a la dimensión control físico y conservación un 57% de usuarios lo califica como bajo, un 33% como medio y un 10% como alto, ya que indican que se carece de un ambiente y condiciones adecuadas que faciliten la conservación de los documentos que se encuentran almacenados. Es efecto contrastan con el análisis de Cervantes (2013) Con relación a su investigación titulado "*Mejora en la gestión de trámites y servicios y servicios en Tlalnepantla, estado de México*". (Tesis de grado), Instituto Politécnico Nacional, Secretaria de Investigación y Post Grado, México. Concluyó que clasificación del servidor público se encuentra entre el 95% y 100% en sus cuatro meses considerados. En cuanto a la eficacia se observó que el 90% tienen

la percepción ciudadana positiva en cuanto a la eficacia del sistema de información que se implementó.

Respecto al tercer objetivo específico se puede demostrar que la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBS, 2019, fue calificada como bajo en un 59%; Municipalidad no dispone de instalaciones adecuadas, con equipos y ambiente disponible para el desarrollo de funciones, por lo que dificulta una adecuada atención al cliente, además del poco conocimiento por parte de los trabajadores a orientar de forma eficaz a los usuarios, mostrándose la ausencia de capacitación del mismo. Para que los usuarios consideren que los trámites se deben realizar en un tiempo adecuado es necesario emplear la tecnología, puesto que arrinconar el fichero genera demora en el esmero al usuario, según Artica y Allpacca (2012) menciona: “que la sistematización de la gestión, la trazabilidad documentaria y la variedad de sistemas informáticos influyen en la gestión”. Estos resultados guardan relación por Basante (2014) en su investigación titulada “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”. (Tesis de Grado), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Donde finaliza que: “Entre las terminaciones precisa los consumidores de la entidad consideran que el servicio recibido fue “regular”, en consecuencia, la atención prestada no fue la más adecuada.”. Asimismo, Méndez (2013) en su estudio titulado “*Mejora en la gestión de trámites y servicios en Tlalnepantla, estado de México*”. (Tesis de grado), Instituto Politécnico Nacional, Secretaria de Investigación y Post Grado, México. Concluyó: “se observa que el 90% tienen la percepción ciudadana positiva en cuanto a la eficacia del sistema de información que se ha implementado. Por tanto, se estima que la población se encuentre satisfecha por el tipo de servicio que brinda dicha entidad pública.

El cuarto objetivo específico, se evidenció que el estado de la calidad del servicio en sus dimensiones obtuvo como resultado que la dimensión elementos tangibles es percibida con una calidad baja por el 63% de usuarios, un 24% lo califica como una calidad media, y un 17% restante como alto, que en la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH no dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria, no se cuentan con equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores, y no cuenta con una buena ventilación. Por otra parte, en cuanto a la dimensión

fiabilidad, el 60% de usuarios lo percibe una calidad baja, un 23% tiene una percepción media, y un 17% tiene una percepción alta, pues, indican que el personal no viene realizando sus labores de manera eficiente. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, un 58% percibe una calidad baja, un 28% percibe una eficacia media, y un 14% una calidad alta, ya que indican que el gerente de la gerencia estudiada, no brinda mayor orientación cuando se presenta alguna queja. En cuanto a la dimensión seguridad, esta es percibida por el 59% lo califica como una calidad baja, un 27% como medio y un 14% como alto, pues mencionan que no se cuenta con el personal no cuenta con la adecuada actitud para atender las deudas de los usuarios. Por último, en cuanto a la dimensión empatía, el 56% percibe una calidad del servicio bajo, un 27% lo califica como de nivel medio, y el 18% restante como alto, ya que gran parte de los encuestados manifestaron que el personal no se muestra del todo comprensible ante situaciones difíciles de los usuarios. Estos resultados contrastan con el estudio de Méndez (2013), Concluyó que: "el 90% tienen la percepción ciudadana positiva en cuanto a la eficacia del sistema de información que se ha implementado.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La investigación muestra que existe relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019. La relación entre las variables que fue establecida mediante la prueba de Rho Spearman, presenta una correlación de 0,604, que corresponde a una relación positiva media, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (Hi).
- 5.2. El estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, fue determinado como 59% “Bajo”, el 27% “Medio” y el 14% “Alto”.
- 5.3. El estado de la gestión documentaria en sus dimensiones resultó que: a la dimensión clasificación documentaria, el 62% percibe que es bajo, un 37% considera que es medio y solo un 1% lo califica como alto. Por otra parte, la dimensión descripción documentaria, es percibida como bajo por el 57% de usuarios, un 33% considera medio; el 10% califica de alto. En cuanto a la dimensión valoración documentaria, el 62% lo calificó como bajo, un 37% como medio y un 1% como alto. Por otra parte, en cuanto a la dimensión control de acceso el 63% lo percibe como bajo, un 28% como medio y un 9% como alto, pues indican que no se dispone de un registro adecuado de la documentación existente. Por último, en cuanto a la dimensión control físico un 57% de usuarios lo califica como bajo, un 33% como medio y un 10% como alto
- 5.4. El estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019, fue determinado como 59% “Bajo”, 23% “Medio” y 18% “Alto”.
- 5.5. El estado de la calidad del servicio en sus dimensiones evidenció que: la dimensión elementos tangibles es percibida con una calidad baja por el 63% de usuarios, un 24% lo califica como una calidad media, y un 17% restante como alto, Por otra parte, en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 60% de usuarios lo percibe una calidad baja, un 23% tiene una percepción media, y un 17% tiene

una percepción alto. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el 58% tiene una percepción como calidad baja, un 28% tiene la percepción de calidad media; y un 14% una calidad alta. En cuanto a la dimensión seguridad, esta es percibida por el 59% lo califica como una calidad baja, un 27% como medio y un 14% como alto.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al gerente del área de régimen y bancas de la MDBS, implementar procesos como la digitalización de toda la documentación que se tiene en papel, así como de centralizar en un solo apartado dicha información, a fin de facilitar el acceso a documentación para atender adecuadamente al cliente.

- 6.2.** Al gerente del área de régimen y bancas de la MDBS, emplear medidas como clasificar documentos en el sistema para la búsqueda más eficiente, llevar un control sobre la caducidad de documentos, recibir alertas de modificaciones a fin de mantenerse una organización adecuada para la gestión documentaria.

- 6.3.** Al gerente del área de régimen y bancas mejorar la clasificación documentaria y el control de acceso a la información que solicitan los usuarios ya que con esto se podrá tener una gestión de los documentos mucho más ordenado y de fácil acceso.

- 6.4.** A los trabajadores de la MDBS, mantener una actitud adecuada frente a los usuarios, implementar un protocolo de atención ordenada y enfocada a cubrir necesidades brindando soluciones rápidas, además de asistir a frecuentes capacitaciones para optimizar la calidad de atención.

- 6.5.** A los trabajadores de la MDBS, mejorar los aspectos relacionados a la calidad del servicio fortalecer su modo de trabajo a fin de que los usuarios del servicio que brinda la entidad municipal se muestren satisfechos con la atención, la plena confianza y empatía por parte de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Arévalo, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de Post Grado), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Tarapoto, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13019/arevalo_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, A. (2010). La gestión de la calidad. *Facultad de Ciencias de la Documentación*, 1 - 47. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Barrientos, P. (2015). *Los actos preparatorios y principios de eficiencia de la contratación pública*. (tesis de grado), Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Ayacucho. Obtenido de [repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/804/Tesis%20D54_Bar.pdf?](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/804/Tesis%20D54_Bar.pdf)
- Basante, S. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (tesis de Grado), Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Borja, L., & Murillo, N. (2018). *Definición de un sistema de gestión documental*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327644337_DEFINICION_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_EN_LA_UNIVERSIDAD_ESTATAL_DE_MILAGRO
- Bragoni, B. (2014 de marzo de 2019). Asuntos pendientes: archivos, bibliotecas y gestión documental. *MDZ RADIO*, pág. 1. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de <https://www.mdzol.com/cultura/asuntos-pendientes-archivos-bibliotecas-y-gestion-documental-20190314-20185.html>
- Centro de Recursos USER. (18 de enero de 2019). La importancia de una adecuada gestión documental. *Redacción USER*, pág. 1. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de <https://impresiondigital.ituser.es/noticias-y-actualidad/2019/01/la-importancia-de-una-adecuada-gestion-documental>
- Cervantes, O. (2013). *Mejora en la gestión de trámites y servicios y servicios en Tlalnepantla, estado de México*. (tesis de grado), Intituto Politécnico Nacional, Secretaría de Investigación y Post Grado, México DF. Recuperado el 15 de mayo de

- 2019, de
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14848/TESIS%20OLIVER%20OC TAVIO%20CERVANTES%20S%C3%81NCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, E. (junio de 2005). Revisión del concepto de calidad. *Innovar. revista de ciencias administrativas y sociales.*, 64-80. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Effio, A. (2014). *Principios rectores de la contratación pública*. Lima, Perú: Subdirección de Capacitación del OSCE. Obtenido de <http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/MOD%201%20CAP%202.pdf>
- El Economista. (23 de abril de 2019). Cofece recomienda a Infonavit mejorar el esquema de contrataciones. *Redacción*, pág. 1. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Cofece-recomienda-a-Infonavit-mejorar-esquema-de-contrataciones-20190423-0128.html>.
- Fernandez, M. y Ponjuan, G. (2008). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma.
- Flores, J. (2017). *Gestión del abastecimiento y ejecución presupuestal de la Universidad de San Martín*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2474/INFORME_TESIS_JULIO.CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. (24 de setiembre de 2018). Entidades del Gobierno deben interconectar sus sistemas de trámites antes de fin de año. *Redacción Gestión*, pág. 1. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de <https://gestion.pe/economia/entidades-gobierno-deben-interconectar-sistemas-tramites-ano-245177>
- Groenewald, T. (2004). Electronic Document Management: A human resource management case study. *SA Journal of Human Resource Management*, 54-62. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Groenewald/publication/47727772_Electronic_Document_Management_A_Human_Resource_Management_Case_Study/links/0c960534d365dea669000000/Electronic-Document-Management-A-Human-Resource-Management-Case-Study.pdf?orig
- Hanaysha, J., & Kumar, D. (2012). Service quality and satisfaction: Study on international students in universities of North Malaysia. *International Journal of Research in Management*, 1-19. Obtenido de

https://www.researchgate.net/profile/Dileep_M/publication/259294756_SERVICE_QUALITY_AND_SATISFACTION_STUDY_ON_INTERNATIONAL_STUDENT_S_IN_UNIVERSITIES_OF_NORTH_MALAYSIA/links/0c96052ad839d974f1000000/SERVICE-QUALITY-AND-SATISFACTION-STUDY-ON-INTERNATIONAL-S.

Hernandez, R. , Fernandez C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw - Hill.

Ibañez, B. (2002). *Manual para la elaboración de Tesis* (Primera ed.). México DF, México: Editorial Trillas.

Lira, J. (2018). *Mejora del trámite documentario de los requerimientos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2018*. (Tesis de Grado), Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2482/TESIS%20Lira%20Julio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Loayza, M., & Candelaria, E. (2017). *Analisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana*. (Tesis de Grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2897/TESIS_CANDELARIA%20ELIZABETH%20OCHOA%20RUA_%26_MAR%C3%8DA%20EUGENIA%20LOAYZA%20VARILLAS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lunasco, E. (2017). *Gestion documental y calidad de atencion en usuarios en las UGEL de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestria), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marín, S. (13 de octubre de 2010). Evolución, tendencias y perspectiva investigativas en archivos. *Scielo*, 349. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v33n2/v33n2a3.pdf>

Martinez, J. (2011). Los sistemas de gestión documental. *Revista General de Inforimación y Documentación*, 238-255. Obtenido de [Texto%20del%20artículo-11847-1-10-20110601.PDF](http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v33n2/v33n2a3.pdf)

- Medina, J. G., & Garza, I. (2009). : Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, 25-44. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203219577003>
- Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos* (primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Consultoria. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones U. Obtenido de <file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/1.%20Metodología%20de%20la%20investigación,%204ta%20Edición%20-%20Humberto%20Ñaupas%20Paitán.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones U. Recuperado el 17 de mayo de 2019, de <file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/1.%20Metodología%20de%20la%20investigación,%204ta%20Edición%20-%20Humberto%20Ñaupas%20Paitán.pdf>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2012). *OSCE*. Obtenido de https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Ley_de_Contrataciones_2012_web.pdf
- Quijada, V. (12 de junio de 2014). *Acquire Publicum Juris*. Obtenido de <http://www.acpuju.com/2014/06/articulo-la-problematika-real-de-las-compras-publicas/>
- Ríos, A. (2015). Gestión documental. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 97 - 136. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/640017.pdf>
- Salas, A. (2016). *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 17 de mayo de 2019, de [file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/5.%20Metodologia%20de%](file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/5.%20Metodologia%20de%20)

20la%20investigacion,%206ta%20Edición%20-
%20Roberto%20Hernández%20Sampieri.pdf

Sathiadas, J., & Wikramanayake, G. (2003). Document Management Techniques and technologies. *University of Colombo School of Computing*, 1-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gihan_Wikramanayake/publication/216361358_Document_Management_Techniques_and_Technologies/links/02bfe5119a025a5994000000/Document-Management-Techniques-and-Technologies.pdf?origin=publication_detail

Sierra, F. (2009). Apuntes a la organización de documentos: Bases teóricas y consideraciones prácticas. *Revista Códice*, 43-54. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/20243/1/Apuntes%20a%20la%20organizaci%C3%B3n%20de%20documentos%20bases%20te%C3%B3ricas%20y%20consideraciones%20pr%C3%A1cticas.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

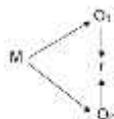
Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos |
|--|---|---|--|
| <p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019? ¿Cuál es el estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019? ¿Cuál es el estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019? ¿Cuál es el estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. Determinar el estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. Determinar el estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. Determinar el estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.</p> | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El estado de la gestión documentaria en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto. H2: El estado de la gestión documentaria en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto. H3: El estado de la calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto. H4: El estado de la calidad del servicio en sus dimensiones en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019, es alto.</p> | <p>Variable 1: Gestión documentaria</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Validación de expertos</p> <p>Ámbito: Personal de área de administración y finanzas</p> <p>Formas de administración: individual</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Validación de expertos</p> |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | |

Tipo:
Básica
Descriptiva
Correlación

Diseño:
No experimental
Transversal

En el esquema:



M: Muestra (usuarios)

O1: Observación de la gestión documentaria

O2: Observación de la calidad de servicio

r: Correlación entre las variables

Población: Estuvo conformada por usuarios que hacen uso de los servicios en la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, 2019, que en promedio alcanza a 240 mensual.

Muestra: Estuvo conformada por 90 usuarios de los servicios en la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH.

Muestreo: Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple con un 0.05 de margen de error, un 95% de nivel de confianza y una heterogeneidad del 90%.

Variable 1: Gestión documentaria

| Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------|-------------------------|
| Clasificación documentaria | Soporte documentario |
| | Acceso documentario |
| | Tipo de comunicación |
| Descripción documentaria | Registros descriptivos |
| Valoración documentaria | Conservación de archivo |
| | Evaluación |
| Control de acceso | Rapidez |
| | Orden |
| Control físico y conservación | Almacenamiento |

Variable 2: Calidad del servicio

| Dimensiones | Indicadores |
|------------------------|--|
| Elementos tangibles | Estado de las instalaciones |
| Fiabilidad | Nivel de conocimientos de los trabajadores |
| Capacidad de respuesta | Cumplimiento de compromisos |
| Seguridad | Integridad |
| Empatía | Atención personalizada |

Ámbito: Personal del área de administración y finanzas

Formas de administración:
Individual

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario – Gestión documentaria

| Cuestionario - Gestión documentaria | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| <p>Esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo. El presente tiene por objeto determinar el estado de la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente. Escala: 1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indiferente, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo</p> | | | | | | | | | | |
| Variable 1 | Gestión documentaria | | | | | | | | | |
| Escala | | | | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| Dimensión 1 | Clasificación documentaria | | | | | | | | | |
| Indicador | Soporte documental | | | | | | | | | |
| 1 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se clasifica la documentación en base a un soporte tecnológico eficiente. | | | | | | | | | |
| 2 | El personal de la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, conoce el mecanismo del soporte documental. | | | | | | | | | |
| 3 | La Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada y oportuna. | | | | | | | | | |
| Indicador | Acceso documentario | | | | | | | | | |
| 4 | La Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria. | | | | | | | | | |
| 5 | Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH | | | | | | | | | |
| Indicador | Tipo de comunicación | | | | | | | | | |
| 6 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se le brinda la información necesaria con respecto al área en la que se encuentran sus documentos | | | | | | | | | |
| 7 | Según el tipo de comunicación que maneja la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, considera Usted que el proceso de entrega de documentos e informes es el adecuado | | | | | | | | | |
| Dimensión 2 | Descripción documentaria | | | | | | | | | |
| Indicador | Registros descriptivos | | | | | | | | | |
| 8 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se establece registros de los documentos que recepciona de forma escrita. | | | | | | | | | |
| 9 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se rotulan los documentos recepcionados en el área. | | | | | | | | | |
| 10 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se disponen de códigos por cada documento que ingresa. | | | | | | | | | |
| 11 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, describe de forma detallada el asunto del documento | | | | | | | | | |
| Dimensión 3 | Valoración documentaria | | | | | | | | | |
| Indicador | Conservación de archivos | | | | | | | | | |
| 12 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos. | | | | | | | | | |
| 13 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal respeta los procedimientos de conservación. | | | | | | | | | |
| 14 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado. | | | | | | | | | |
| Indicador | Evaluación | | | | | | | | | |

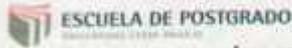
| | | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el área dispone de un sistema de evaluación documentaria. | | | | | | |
| 16 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se elaboran evaluaciones periódicas para conocer la funcionalidad de los documentos. | | | | | | |
| 17 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se realizan planes de gestiones en la clasificación de los documentos. | | | | | | |
| Dimensión 4 | Control al acceso | | | | | | |
| Indicador | Rapidez | | | | | | |
| 18 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se considera que el personal maneja de manera inmediata el acceso de la información. | | | | | | |
| 19 | En la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso. | | | | | | |
| 20 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se dispone de un registro accesible de la documentación existente. | | | | | | |
| Indicador | Orden | | | | | | |
| 21 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se mantiene el orden secuencial en la documentación. | | | | | | |
| 22 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se respeta el debido procedimiento documentario de acuerdo a las normas establecidas. | | | | | | |
| Dimensión 5 | Control físico y conservación | | | | | | |
| Indicador | Almacenamiento | | | | | | |
| 23 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se cuenta con las condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación. | | | | | | |
| 24 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, existe personal adecuado para el control de almacenamiento dentro del área | | | | | | |
| 25 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se garantiza el resguardo documentario. | | | | | | |
| 26 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se realizan inventarios constantes de la documentación física. | | | | | | |

Cuestionario – calidad del servicio

| Cuestionario - Calidad del servicio | | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo. El presente tiene por objeto determinar el nivel de la calidad del servicio en usuarios de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente. Escala 1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indiferente, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo | | | | | | |
| Variable 2 | Calidad del servicio | | | | | |
| Escala | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Dimensión 1 | Elementos tangibles | | | | | |
| Indicador | Estado de las instalaciones | | | | | |
| 1 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se dispone de instalaciones físicas adecuadas para la gestión documentaria. | | | | | |
| 2 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la realización de las labores. | | | | | |
| 3 | El ambiente de la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH mantiene una buena ventilación. | | | | | |
| 4 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, los ambientes son cómodos para la conservación de los documentos. | | | | | |
| 5 | La Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH dispone de ambientes óptimos para brindar sus servicios. | | | | | |
| Dimensión 2 | Fiabilidad | | | | | |
| Indicador | Nivel de conocimiento de los trabajadores | | | | | |
| 6 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, los trabajadores cuentan con el conocimiento necesario para la gestión adecuada. | | | | | |
| 7 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal se encuentra capacitado para la orientación. | | | | | |
| 8 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, ante la dificultad que tiene el usuario, se brinda atención en base al nivel de conocimiento. | | | | | |
| 9 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, considera que realiza sus labores de forma eficiente. | | | | | |
| Dimensión 3 | Capacidad de Respuesta | | | | | |
| Indicador | Cumplimiento de compromisos | | | | | |
| 10 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el tiempo de atención es suficiente para atender al usuario. | | | | | |
| 11 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal cumple con sus responsabilidades de manera adecuada. | | | | | |
| 12 | En la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, ante quejas y reclamos, se brinda la orientación correcta. | | | | | |
| 13 | El personal de la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, mantiene una actitud de ayuda a los usuarios.. | | | | | |
| Dimensión 4 | Seguridad | | | | | |
| Indicador | Integridad | | | | | |
| 14 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal dispone de principios y valores para atender a los usuarios de manera amable. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 15 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se cuenta con la actitud adecuada para atender las dudas de los usuarios. | | | | | |
| 16 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, existe igualdad en el trato a los usuarios. | | | | | |
| 17 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal muestra credibilidad en sus funciones. | | | | | |
| Dimensión 5 | Empatía | | | | | |
| Indicador | Atención personalizada | | | | | |
| 18 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal atiende a los usuarios de manera amable. | | | | | |
| 19 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se brinda la atención necesaria en el momento adecuado. | | | | | |
| 20 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, se muestra interés en solucionar dificultades a los usuarios. | | | | | |
| 21 | En la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH, el personal es comprensible ante situaciones difíciles en los usuarios. | | | | | |

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gustavo Ramirez Garcia
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Documentaria
 Autor del instrumento : Br. Lita Garcia Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | 4 |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Documentaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | 4 |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Gestión Documentaria | | | | 4 | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Documentaria , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | 4 | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | 4 |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | 4 |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | 4 |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : Gestión Documentaria . | | | | 4 | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | 4 | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | 4 | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 45 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

Tarpoto, 07 de Julio 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5


Dr. Gustavo Ramirez Garcia

 DNI: 01109463
 CPPe. 0348847

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gustavo Ramírez García
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor del instrumento : Br. Lita García Navarro

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VL MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

Tarapoto, 07 de Julio del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6 buena

Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463
 CPPe. 0340647

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Elías Torres Flores
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de investigación de la Facultad de Ciencias Agrarias
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Documentaria
 Autor del instrumento : Br. Lita García Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Documentaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Gestión Documentaria | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Documentaria , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : Gestión Documentaria . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

Tarapoto, 07 de Julio 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Mg. Elías Torres
 COORDINADOR

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Elias Torres Flores
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de investigación de la Facultad de Ciencias Agrarias
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor del instrumento : Br. Lita García Navarro

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VL MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 4 | 6 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

Tarapoto, 07 de Julio del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

H. 6

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TALLER
 DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
 Ing. Mg. Elias Torres
 COORDINADOR

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Documentaria
 Autor del instrumento : Br. Lita García Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | ✓ |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Documentaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | ✓ |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Gestión Documentaria | | | | | ✓ |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Documentaria , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | ✓ | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | ✓ | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | ✓ |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | ✓ |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : Gestión Documentaria . | | | | | ✓ |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | ✓ |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | ✓ |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 48 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

Tarapoto, 07 de Julio 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallan
 ECONOMISTA
 Reg. 9134 - CELAM



ESCUELA DE POSTGRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Docente de investigación
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
Autor del instrumento : Br. Lita García Navarro

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VI. MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 5 columns (1-5) and 11 rows (CRITERIOS: CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, PUNTAJE TOTAL). Includes handwritten scores in the 4th and 5th columns.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

Tarapoto, 07 de Julio del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48.

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LA BANDA DE SHILCAYO**
Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



CONSTANCIA

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Señor José Augusto Del Águila García del Distrito de la Banda de Shilcayo, Provincia de San Martín, Región San Martín,

HACE CONSTAR:

Que la estudiante **Lita García Navarro**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede San Martín-Cacatachi, realizó la investigación de su tesis titulada **"Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019"**, en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Banda de Shilcayo, 24 de mayo del 2019

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LA BANDA DE SHILCAYO**
José Augusto Del Águila García
ALCALDE

Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo Jr. Yurimaguas N° 340 Telf. 042 52 2568 E-mail: mdbsh01@gmail.com

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

García Navarro, Lita

D.N.I. : 40662406

Domicilio : Jr. Sachapuquio N° 342 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : Móvil: 950530546

E-mail : litpenelope@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

García Navarro, Lita

Título de la tesis:

**“Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de
administración y finanzas de la MDBSH, 2019”**

Año de publicación : 2020

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 16 de enero de 2020

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/7s=1&o=1254737939&uro=103&u=1088032488&lang=es

feedback studio | Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la ... /0 < 120 de 129 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDRSH, 2019

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

AUTORA:
Bc. Grecia Navazo, Lina (ORCID: 0000-0003-1699-0232)

ASESOR:
Mg. Encarnación Barcellán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

| | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 8 % | > |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4 % | > |
| 3 | www.economia-monte... Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % | > |
| 5 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % | > |

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 10466 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 12:30 p. m.

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Lita García Navarro, titulada "Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019"; constato que la misma tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 29 de enero de 2020



.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Aprobación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Lita García Navarro

INFORME TITULADO:

Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019

PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO • TARIAPOTO