



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en  
Servientrega S.A.C., Cercado De Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Tumay Cordova, Christel Pierina (ORCID: 0000-0002-8274-2993)

**ASESOR:**

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mis padres: Olinda y Juan Carlos, por su apoyo y amor incondicional a pesar de la distancia, a mis ángeles María y Rufino por sus alientos motivadores y protección. Asimismo, a mis tíos: Lucy, Alberto y Alfredo, también a mis primas: Lorena y Ana María y a Rafael; por su apoyo desde el primer día en la etapa universitaria, motivación y tener una rectitud hacia mí.

### **Agradecimiento**

A la Dra. Beliza Herrera (Representante Legal) de Servientrega por facilitarme utilizar el nombre comercial de la empresa para poder realizar la investigación para mi tesis. Del mismo modo, a mi asesor Abraham Cárdenas, por su apoyo constante para presentar un trabajo óptimo y a la universidad César Vallejo, por la facilitación de libros, revistas y tesis para la recopilación de información a investigar y el uso de las plataformas virtuales.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de gestión documentaria en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.....	15
Tabla 2. Niveles de registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.....	16
Tabla 3. Niveles de trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	17
Tabla 4. Niveles de almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	18
Tabla 5. Niveles de capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	19
Tabla 6. Niveles de calidad del sistema en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.....	20
Tabla 7. Niveles de seguimiento del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	21
Tabla 8. Prueba de normalidad .....	22
Tabla 9. Correlaciones entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	23
Tabla 10. Correlaciones entre capacidad de respuesta del servicio en Servientrega y registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	24
Tabla 11. Correlaciones entre capacidad de respuesta del servicio en Servientrega y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	25
Tabla 12. Correlaciones entre capacidad de respuesta del servicio en Servientrega y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	26

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Porcentaje de gestión documentaria en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	15
Figura 2. Porcentaje de registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	16
Figura 3. Porcentaje de trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	17
Figura 4. Porcentaje de almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	18
Figura 5. Porcentaje de capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	19
Figura 6. Porcentaje de calidad del sistema en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	20
Figura 7. Porcentaje de seguimiento del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 .....	21

## Resumen

El presente informe de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. Presentando un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal. La metodología de investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional. Esta investigación tiene una muestra censal de 77 clientes de Alicorp en la que se utilizó la técnica de recolección de datos conformado por 20 ítems. Para los resultados se aplicó el análisis descriptivo; permito sintetizar toda la información recopilada a los usuarios de Alicorp. Asimismo, para probar las hipótesis de normalidad de utilizo la prueba de Kolmogorov-Smirov y de acuerdo a los resultados se pudo realizar el análisis inferencial, concluyendo que existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. Debido a que salió como resultado 0.628 y de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es una correlación positiva alta, además significativa entre ambas variables, ya que la significancia asumida fue de 0.000, por lo tanto; se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Palabras claves:** gestión documentaria, capacidad de respuesta del servicio, registro documental, trazabilidad de documentos, almacenamiento de documentos.

## Abstract

The main objective of this research report is to determine the relationship between the document management and responsiveness of the service at Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. Presenting a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design. The research methodology is of an applied type with a correlating descriptive level. The research has a census sample of 77 Alicorp customers using the 20-item data collection technique. For the results was applied the descriptive analysis; it allow to synthesize all the information collected from customer Alicorp. Also, to test the normality hypotheses of using the Kolmogorov-Smirnov test and according to the results, it could inferential analysis, concluding that there is a relationship between document management and service responsiveness at Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. Because it came out as a result 0.628 and according to Spearman's Rho correlation coefficient, it's a high positive correlation, as well as significant between the two variables, because the significance assumed was 0.000, therefore; the decision was made to reject the null hypothesis ( $H_0$ ) and accept the alternate hypothesis ( $H_1$ ).

**Keywords:** documentary management, capacity service responsiveness, documentary registration, document traceability, document storage.

## I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, se está viviendo una coyuntura de salud pública, afectando a muchos factores productivos del país, esta enfermedad pública llamado (COVID19); está perjudicando la salud, educación y economía de los ciudadanos a nivel mundial, debido a la falta de empleo y recursos en sus hogares para educarse o trabajar de manera remota. Asimismo, algunas empresas realizan sus actividades presencialmente, llevando sus propios productos y/o servicios a domicilio, cumpliendo con sus protocolos para la prevención de uno mismo y de los demás. Por otro lado, los clientes cada vez son más exigentes y quiere que les brinde un servicio óptimo en el menor tiempo posible, resolviéndoles sus dudas e inquietudes, entonces; las empresas tienen que adaptarse a los nuevos cambios e implementar métodos que les permitan ser más eficiente, por eso, la tecnología ha permitido que muchas empresas crean sus nuevos productos e incorporen sus propios software, permitiéndoles a sus colaboradores y clientes corporativos, la facilidad en el acceso y poder verificar sus archivos virtuales que van registrando a diario con la finalidad de tener un control administrativo de sus actividades durante un periodo de tiempo y tener la facilidad, seguridad y trazabilidad de verificar los documentos registrados e ingresen de manera rápida y obtengan información veraz. Del mismo modo, el sistema del software tiene que ser óptima y eficiente, ya que los usuarios ingresan a verificar el status de los documentos registrado con la finalidad de reducir el tiempo y tener información de inmediata y que sea veraz, por eso realizar un seguimiento continuo del servicio va más allá de brindar un servicio excelente, ya que te ayuda a mejorar la experiencia de tus clientes, de acuerdo al servicio brindado. En el **contexto internacional**, Sierra (2012) pronunció que la gestión documental tiene que estar enfocada a resultados de los procesos desde su inicio hasta el final con el fin de contar con una perspectiva para el mejoramiento de proceso continuo, por tal razón consta de ocho procesos: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final. En el **contexto nacional**, Pacios, Torreiro, Moro (2019) manifiestan que la Ley de Transparencia Española (19/2013) obliga a todas las instituciones del gobierno a publicar de manera periódica su información, actualizando y brindando veracidad sobre sus declaraciones, asimismo; avalando transparencia y credibilidad de sus actividades realizadas a través de sus plataformas virtuales con la finalidad de redundar una

imagen positiva hacia la ciudadanía por el servicio y manejo de gestión de procesos, facilitando a los ciudadanos para que conozcan sus procesos y les genere confianza. En el **contexto local** la Courier Servientrega en el ámbito del servicio de entrega documental, siendo su cliente corporativo “Alicorp”, es allí donde se visualizó la problemática, ya que no cuentan con muchos motorizados, por tal razón cuando llaman los usuarios de cada cliente corporativo y necesitan que le brinden los status de los documentos, 9 de cada 10 documentos llegan a sus clientes a tiempo, pero 1 de cada 10 a veces no se les entrega los documentos a tiempo, por falta de motorizados y el personal tienen demasiadas rutas de extremo a extremo, afectando sus propios indicadores, ya que no llegan a tiempo a los clientes externos y es ahí donde no se pueden entregar los documentos por fuera del horario especial. Del mismo modo, cuando los documentos de Alicorp son recepcionado por los clientes, esos cargos pasan por un proceso, primero el cierre de trazabilidad, luego a digitalización para que haga la respectiva subida del cargo al sistema, pero a veces se demora días para subir los cargos al sistema o lo suben de manera incorrecta, ya que el número de guía y factura no coincide con la imagen del cargo respectivo. Luego que las facturas pasaron a digitalización, dichos documentos físicos (cargo de factura) pasarían al almacén para su respectivo almacenamiento, pero existe el problema, que los documentos de cargos en físico se guardan sin ningún registro documental, ya que al transcurrir el tiempo, las usuarias requieren el cargo en físico por algún inconveniente que ha sucedido con el cliente externo y es ahí donde los colaboradores de Servientrega se demoran en brindar respuesta al cliente corporativo, ya que se tiene que realizar la respectiva búsqueda documental y en algunos casos no se cuenta con un registro documental y solo se guardan en caja sin ningún rótulo, por tal razón se plantea mejorar la gestión documentaria para que la capacidad de respuesta del servicio sea eficiente y se les brinde una respuesta veraz y de inmediata. Por lo tanto; la investigación abordó la siguiente **problemática** orientada a conocer, ¿Qué relación existe entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020? Asimismo, se establecieron problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C, Cercado de Lima, 2020?, b) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020?, c) ¿Qué relación existe entre

capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020?. De acuerdo con Sampieri (2014) informa que toda investigación tiene que ser justificada y realizado por un propósito significativo, la cual tiene que ser coherente para que justifique la realización de dicha investigación, es por ello que esta investigación presenta una **justificación teórica** en base a los constructos: gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio, apoyadas con las teorías de las tres edades y modelo de las brechas con la finalidad de explicar el fenómeno de la problemática a través de las variables. **Justificación metodológica**, se determinará y apoyará un diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada - descriptivo con enfoque cuantitativo, ya que se utilizará como instrumento el cuestionario a través de la escala de Likert que será constituida 10 ítems para cada variable para obtener y recopilar información del problema a investigar, garantizando la integridad y confiabilidad. **Justificación práctica**, tendrá como objetivo principal brindar respuesta veraz y eficiente a los clientes corporativos “Alicorp” en el menor tiempo posible, asegurando la fiabilidad, trazabilidad y almacenamiento de documentos. Asimismo, recomendar modelos y/o estrategias para el mejoramiento de los procesos documentales y que la capacidad de respuesta del servicio sea eficiente. El **objetivo general** fue determinar la relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. Asimismo, se planteó **objetivos específicos** a) Determinar la relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C, Cercado de Lima, 2020. b) Determinar la relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. c) Determinar la relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. La **hipótesis general**, fue que existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. Del mismo modo, las **hipótesis específicas** fueron: a) Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C, Cercado de Lima, 2020. b) Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020. c) Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

**Internacionalmente**, los hallazgos encontrados como antecedentes, Borges, et. al. (2020) elaboraron una estructura de análisis conceptual basándose en el Balanced Scorecard con la finalidad de conocer la relación de gestión documental y satisfacción de los clientes. Metodológicamente su investigación fue dispuesta en caso cualitativo, asimismo, emplearon entrevistas semiestructuradas para la recopilación de información y obtuvieron resultados idóneos, ya que, si están relacionadas entre sí, además se sugiere mejorar los procesos documentales y maximizar los soportes tecnológicos de información y comunicación con sus usuarios. Triana, et. al. (2018) plantearon como objetivo identificar modelos de gestión documental para el diagnóstico de la situación, aplicando el método hipotético deductivo para las hipótesis y el sistemático. Utilizaron la técnica de Focus Group y concluyeron que la gestión documental y conocimiento requirió de uso tecnológico y recursos aplicando los documentos desde su creación hasta su conservación. Jahmani, Bourini, Jawabreh (2020) buscaron conocer la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente con la finalidad de incrementar la lealtad con el usuario, a través de métodos y/o modelos que les facilite identificar dichos atributos y trabajar eficientemente para la sostenibilidad empresarial. La metodología aplicada fue un enfoque deductivo y aleatorio simple, ya que aplicaron el cuestionario al azar entre pasajeros de aerolínea. Tuvo como resultados positivos, ya que, sí existía relación entre dichos constructos, pero es de vital importancia brindar un servicio excelente para que haiga lealtad a través de los clientes, es por ello que se sugiere mejorar el servicio brindado al público. Delahoz-Dominguez, Fontalvo y Fontalvo (2020) plantearon como objetivo evaluar la calidad de servicio sobre la atención documental por cierto tiempo (dos meses), la investigación fue a través de un enfoque cuantitativo basándose en las teorías y el concepto de sigmas. Obtuvieron resultados positivo y creciente, que les permitió concluir que el centro documental brinda un desempeño óptimo. García, Castillo y Salinas (2016) plantearon como objetivo implementar estrategias para mejorar el servicio social de los estudiantes y adaptarlos a los nuevos modelos educativos, la cual los estudiantes se apoyarán de su plataforma virtual, llegando a la conclusión de que los propios estudiantes serán capaces de proponer soluciones de mejora a los problemas de su entorno. Farooq, et al. (2019) presentaron objetivamente indagar información para medir la

satisfacción de los estudiantes a través de una encuesta del modelo Serqval. Este cuestionario fue respondido por 287 estudiantes, siendo uno de sus resultados positivos: “capacidad de respuesta del servicio”; juega un papel suma importante en la satisfacción de los clientes, dándole prioridad para resolver las dudas y/o consultas de los usuarios de manera empática para mejorar el servicio. Alarcón, Peña y Rivera (2016) presentaron resultados del análisis de la cadena de suministro orientado a la flexibilidad de los productos y presentar una perspectiva acerca de la capacidad de respuesta bajo órdenes de pedidos, por lo tanto, proponen como objetivo implementar políticas de mejoras para disminuir las reclamaciones, quejas y devolución del producto. Concluyeron, que es necesario conocer la exactitud de los pronósticos demandado, ya que te permite brindar respuestas de manera inmediata y sincronizada con la finalidad de aumentar el nivel de servicio de calidad y reducir el tiempo de procesamiento, entrega y tipo de orden. Rodríguez (2013) manifiesto que la creación de un sistema de gestión documental permitió a la universidad ser más organizada en sus documentos, asimismo conservar toda su información y disponga de ello, generando preservación de sus actividades obtenida durante un periodo de tiempo y les permitió contar con el acceso para cualquier información requerida y tener respuesta de manera instantánea. Matsumoto (2014) planteo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa de publicidad para diseñar plan de mejora y/o estrategias para satisfacer a los clientes. Se aplicó un estudio descriptivo a los clientes de la publicidad. Asimismo, ejecuto el modelo Servqual basándose en los cinco dimensiones para conocer sus expectativas y percepciones, como también planteo el modelo de las brechas, con la finalidad de conocer las expectativas que espera el cliente por el servicio recibido. Finalmente, concluyo que es de suma importancia elaborar métodos que te permita conocer y medir la calidad de servicio. Hong, et al. (2019) notificaron que los procesos logísticos son importantes para la satisfacción del cliente, dándose a conocer el nivel de satisfacción, es por ello que se proponen como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. Además, la tecnología ha permitido el consumo virtual de los usuarios a través de sus plataformas, asimismo; la capacidad de respuesta del servicio es uno de los factores que fluye en dicha variable para que el servicio sea excelente. **Nacionalmente**, Segovia, et al. (2015) buscaron como objetivo diseñar modelo de bases de datos integro, alineándolo a su plataforma para el desarrollo sistemático de la modelación de los documentos,

bienes y servicios íntegros. Rimarachin (2015) objetivamente evaluó la calidad de servicio que se les brinda a los clientes para conocer qué tan satisfecho se encuentra, aplicando el método cuantitativo, observación directa y correlacional; aplicando una encuesta para los 64 clientes a través de escala de Likert. Se obtuvo como resultados que el 91% de los clientes están satisfecho de la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad que les brinda la empresa. Se concluye que la empresa se preocupa por brindar un servicio de calidad y solucionar sus inquietudes de manera rápida, para evitar que aumenten las reclamaciones, quejas o devoluciones. Bastidas (2016) propuso como objetivo mejorar el sistema de gestión documental, ya que los ciudadanos consultan o realizan tramites; la metodología aplicada fue explorativo-descriptivo y diseño no experimental, transaccional. Asimismo, concluyo mejorar dicha gestión documental, para tener los documentos ordenados y clasificados según los criterios con la finalidad de reducir el tiempo de espera, dar alternativas de solución rápida y satisfacer de manera eficiente a los ciudadanos. Saltos y Arguellos (2017) formularon como objetivo identificar factores de riesgo que afecten al servicio brindado, la identificación de dichos factores permitió lograr el servicio en la capacidad de respuesta, tiempo de entrega, rapidez de atención y satisfacción de los estudiantes. Se realizó un estudio descriptivo con diseño no experimental, aplicando el cuestionario de Servqual constituido por 36 ítems para los 8377 estudiantes; garantizando conocer las expectativas y percepción de cada uno. Se concluye que la universidad debería de mejorar y controlar algunos factores que no les permita satisfacer al 95% de la población. Canelo (2019) propuso como objetivo describir los factores que perjudica la calidad de servicio para medir la calidad de seguridad, capacidad de respuesta, comunicación, etc. Su metodología fue un estudio descriptivo, tipo aplicada con enfoque cuantitativo. Empleó el modelo Servperf para conocer la fiabilidad, confiabilidad y capacidad del tiempo de servicio a los 375 ciudadanos. Tuvo como resultado que los factores críticos de la percepción de calidad se basan en un 63% en la capacidad de respuesta, 62% confiabilidad y 74% seguridad, por lo tanto, finaliza que se requiere mejorar el servicio para una mejor calidad, para eso recomienda rediseñar modelos de indicadores de calidad con el fin de reducir el tiempo de espera y se tenga una búsqueda de información veraz al cliente. Bardales (2018) propuso como objetivo proponer modelo de gestión administrativo que le permita mejorar la capacidad de respuesta del servicio en el hospital. Tuvo un como metodología un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo

y su diseño fue no experimental, obteniendo como resultados la insatisfacción de los pacientes y por ende concluye elaborar el modelo de gestión lo más pronto posible para mejorar la calidad basándose en el modelo de Servqual. Ocampos y Valencia (2017) buscaron como objetivo determinar la relación de gestión documentaria y calidad de servicio, aplicando un estudio descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal a una población censal de 30 colaboradores de red. Se obtuvo como resultado que existe relación significativa entre sus variables, teniendo una correlación positiva alta de 0.559, por ende; aceptan su hipótesis alterna (H1), entonces; recomendaron brindar capacitaciones para lograr una mejora de procesos documental y efectividad del servicio a los clientes con la finalidad de disminuir tiempo de espera. Sánchez (2018) propuso como objetivo determinar la relación entre gestión documentaria y calidad de atención de los servidores. La metodología aplicada fue un diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, para sus resultados utilizaron la estadística descriptiva y llegaron a concluir que existe una correlación positiva media 0.502 entre ambas variables. Camba (2014) propuso evaluar la calidad y servicio brindado, elaboro una encuesta a 142 clientes a través del método de Servqual, llevando un estudio descriptivo-aplicado y diseño no experimental, tuvo como resultado que el 52.5% de los pacientes están satisfecho sobre el servicio brindado, ya que superaron sus expectativas y resuelven sus inquietudes e inconvenientes en el menor tiempo, brindando la información asertiva y siendo empáticos al momento de la atención. Lunasco (2017) se planteó objetivamente determinar la relación entre gestión documental y calidad de atención aplicando una investigación básica, con diseño no experimental de corte transversal. También utilizo el análisis no paramétrico y el Rho de Spearman, y de acuerdo a sus análisis descriptivo e inferencial llego a concluir que existe relación positiva muy alta (0.858) entre gestión documentaria y calidad de atención y también tuvo significancia entre sus variables (0.000), por eso rechazó la hipótesis nula (Ho). En el **enfoque teórico**, en el libro de auxiliares administrativo (2017) mencionan al autor Ramón Alberch la cual hace mención sobre la teoría del ciclo de vida de los documentos que fue planteado por el historiador Wyffels en 1972 en Estados Unidos, esa teoría se basa en la realidad de los documentos y como se van procesando en el tiempo, ya que cuentan con un ciclo de vida. Las tres edades son las siguientes: (1) Edad activa, se basa en la creación y recepción de toda la información y es primordial para empezar con la gestión administrativa y ser alimentada constantemente. (2)

Semiactiva, al transcurrir el tiempo las informaciones van perdiendo valor, ya que se va agregando y actualizando la información estando en constante cambio, pero en esta fase la información que se tenía recepcionado al principio sirve como antecedente y se puede realizar alguna consulta cuando requieren información histórica. (3) Fase inactiva, es ahí donde uno decide conservar o eliminar la información luego de mucho tiempo transcurrido, debido que la información ya perdió valor por las actualizaciones, pero dicha información anterior sirve como valor histórico, garantizando las evidencias a futuras. Por otro lado, la teoría del modelo de brechas; fue planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, de acuerdo con Chacón y Rugel (2018), ese modelo se basa en el servicio que se brinda a los clientes y las percepciones que presentan los usuarios por el servicio recibido, estas brechas causan problemas en verificación y entrega del servicio, permite detectar los errores que presenta la empresa con el fin de mejorarlo y brindar un mejor servicio de calidad, la cual se engloba de la siguiente manera: 1) Expectativa del cliente y percepción directiva, se refiere en no saber lo que el cliente espera, debido a que se basa en las perspectivas de los ejecutivos y no la expectativa del mismo cliente, es decir brindan el producto sin conocer los requerimiento del cliente. 2) Perspectiva de los directivos y especificaciones de las normas de calidad, se refiere a la calidad de los productos y del servicio que brindan al cliente según la percepción de los directivos y que no están diseñados de la manera idónea de acuerdo a la gestión de calidad. 3) Especificaciones de las normas de calidad y prestación de servicio, aborda los problemas internos que presenta la empresa durante el proceso de elaboración del producto y/o servicio, ya que no entregan la información idónea y falta de supervisión. 4) Prestación de servicio y comunicación, se refiere a publicidad engañosa, debido a que las empresas ofrecen algo que es totalmente diferente a lo que posee y/o muestra según su misión y visión. 5) Brecha global, es la expectativa del cliente frente a la perspectiva del dueño empresarial que ofrece su producto y/o servicio, es decir el producto no llegó a satisfacer sus necesidades del cliente, por ende, se sugiere solucionar en el momento preciso todas las anteriores. En el **enfoque conceptual** de la Gestión documentaria, Torres (2017) pronunció que son conjuntos de trabajos técnicos y administrativos que se trabaja eficientemente para llevar un control de sus procesos, inicia desde la creación hasta su finalización, teniendo facilidades en el acceso y poder realizar la debida trazabilidad y saber en qué estado se encuentran los documentos con la finalidad de llegar al destino final,

y saber si conservar los documentos o proceder con su debida eliminación de acuerdo al grado de importancia de información. Las dimensiones estudiadas son las siguientes: 1) **Registro documental**, Montserrat (2014) consta de tener como evidencia cuando un documento se ha recepcionado y así tener un control de quien lo ha recibido, detallando fecha y hora de recepción. Asimismo, se cuenta con los siguientes indicadores de los registros documentales: a) Documentos en físicos que pueden ser recepcionado en la misma área de recepción a través de su cuaderno de registros, constatando la recepción documental para garantizar la conservación integra de dichos documentos y sin alterar alguna información. b) Etiqueta; consta de un identificador o código de barra para identificar de manera rápida los documentos. c) Documento electrónico, se basa en el registro en su sistema virtual de base para contrastar una búsqueda avanzada y tener la información en el momento preciso y optimizando el tiempo de respuesta. 2) **Trazabilidad de documentos**, Soriano y Pastor (2016) esta dimensión está relacionado por las etiquetas o códigos de barra documental, te permite conocer la información, ubicación y proceso de documentación a través de un sistema, ya que conoces la zona de distribución que está zonificada hasta que los documentos se encuentren en mano del cliente final. La trazabilidad de documentos se basa en: a) Inicio de la documentación, siendo la salida para la zona de distribución. b) La historia de proceso, basándose cuando los documentos están cerca para llegar al punto final. c) Distribución documental, los documentos llegan al cliente final y donde es recepcionado por ellos mismo y así poder cerrar la trazabilidad siempre y cuando no haya ningún inconveniente. 3) **Almacenamiento de documentos**, Gómez (2012) se refiere a la conservación de documentos ya sea de manera física o virtual con tal de contrastar la información que se requiere. a) Archivo físico documental, se refiere al método principal que se aplicó desde un inicio en todas las empresas para contratar el soporte de la información y así tener la seguridad, estética, normativa y operatividad de los archivos sistematizados. b) Archivo virtual; te permite guardar gran cantidad documental y tener acceso y disponibilidad al sistema, este almacenamiento sobre todo permite optimizar el tiempo de respuesta, ya que se utiliza la red para buscar cualquier información de manera inmediata. De acuerdo al siguiente constructo; **Capacidad de respuesta del servicio**, Prado y Pascual (2018) afirman que esta variable engloba la prestación que se les brinda a los clientes y la facilidad que tiene al momento de solucionar sus inconvenientes en el menor tiempo

posible, apoyándose de un seguimiento continuo para saber si satisficó sus necesidades de acuerdo con su percepción y buscar mejoras de servicio. De acuerdo a esta variable las dimensiones estudiadas son las siguientes: 1) **Calidad de sistema**, Águila (2019) se basa en los estándares de calidad que presenta el software con la finalidad de solicitar información veraz y eficiente, cumpliendo y supere las expectativas de los clientes, evitando así que haiga consecutivamente errores e incidencias. Se cuenta con los siguientes indicadores: a) Disponibilidad, se basa en el momento que el sistema se encuentra operativo y actualiza de manera rápida y eficiente toda información generada o aportada. b) Integridad, es la seguridad en el acceso del sistema, ya que te permitirá evitar la pérdida de información físico y contar con la veracidad de los documentos. c) Tiempo de respuesta, es la cantidad de segundos que se requiere al momento de tener el acceso al sistema y hacer clic en cualquier de las pestañas, por ende, para mayor calidad del sistema se sugiere que el tiempo en abrir una pestaña sea en el menor tiempo posible. 2) **Seguimiento del servicio**, Carvajal, Ormeño y Valverde (2019) afirma que esta dimensión, te permite conocer el nivel de satisfacción, inquietudes e inconvenientes que el cliente se encuentra por alguna insatisfacción del servicio y se tiene que diagnosticar para poder mejorar el servicio y adaptarse según su percepción. Cuando el cliente presenta alguna queja, reclamo, devolución luego de la entrega del producto se tiene que empezar a recepcionar las incidencias con la finalidad de buscar una solución efectiva. Se cuenta con los siguientes indicadores: a) Entrega de pedido, hace énfasis cuando el cliente o consumidor se encuentra con ello mismo y es acreditado con los documentos correspondientes para tener la validez que el cliente o consumidor recibió la correspondencia. b) Reclamaciones y quejas, es ahí cuando el cliente presenta dicho inconveniente debido que el producto o servicio que se ofreció no supero sus expectativas, pero busca que la empresa solucione de manera inmediata los inconvenientes que presenta para que no vuelva a repetirse y así se encuentre satisfecho con su producto obtenido. c) Devolución del producto, se basa en el comportamiento del consumidor, ya que el cliente no requiere de dicho producto por alguna negligencia que presenta y lo reintegra al cliente para que no lo registre en su facturación hasta que no se solucione sus inconvenientes, dicho producto fue entregado al cliente de una forma errónea por el cual no ha superado las expectativas del cliente y se sugiere solucionar de inmediato para no perder al cliente especial.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Este proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se usó el programa estadístico SPSS 26 con el objetivo de responder los ítems y verificar las hipótesis planteadas con la finalidad de obtener conclusión de los resultados obtenidos y brindar algunas recomendaciones. Lerma (2016) la investigación cuantitativa se da a través de una problemática, formulación de objetivos, planteamiento de hipótesis y hace uso de técnicas estadísticas para la recolección de información, confirmando todo lo investigado.

Fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional, debido a que se basará en buscar información para la solución de los problemas formulado entre ambas variables. Landeau (2014) confirma que la investigación aplicada es donde el investigador se propone técnicas para obtener recolección e información de datos y así poder solucionar los problemas formulados. González, Escoto y Chávez (2016) informan que la investigación descriptivo correlacional les permite recopilar información del fenómeno del estudio y así les lleva a conocer la relación que existe entre sus variables y tomar en cuenta las recomendaciones o sugerencias en un determinado futuro.

Asimismo, se elaboró un diseño no experimental de corte transversal, ya que se recolectarán datos en un tiempo específico sin alterar las variables, manejándolo en su estado natural. Toro y Parra (2006) afirman que el diseño no experimental se ejecuta tal cual se obtiene la información sin manipular ningún dato entre las variables, ya que se basa en datos reales en un determinado momento y explicar la situación del caso tal cual se observa y refleja en dicho contexto.

Por otro lado, se aplicó el método hipotético deductivo, ya que se plantean hipótesis y los hallazgos y/o resultados que se obtienen de la contrastación de las hipótesis, conllevará a demostrar si efectivamente se cumple con el objetivo de la investigación: demostrar si existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio. Hernández, et al. (2018) manifiestan que el método hipotético-deductivo se basa en las hipótesis para dar solución a los problemas formulados y luego serán confirmados al momento de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Esta investigación presenta dos variables cualitativas con enfoque cuantitativo. Las variables son las siguientes:

V1: Gestión documentaria

V2: Capacidad de respuesta del servicio

La primera variable está conformada por tres dimensiones y ocho indicadores, a comparación de la segunda variable; está representada por dos dimensiones y tres indicadores para cada dimensión de la segunda variable (**Ver Anexo 1**).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población está compuesta por grupos de géneros de las mismas características homogéneas que tienen en común un solo propósito. Por lo tanto, la población para esta investigación estará enfocada a los 77 usuarios del centro de distribución de Alicorp, la cual está distribuida por 42 usuarios a nivel local y 35 nivel nacional (**Ver Anexo 8**).

La muestra pertenece a una parte de la población cuando se cuenta con una población infinita, es decir con más de 100 grupos de las mismas características y están enfocados todos a una misma finalidad, pero en este caso, se tendrá una población finita, ya que solo se cuenta con una muestra censal.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia, debido a que se cuenta con una muestra censal de 77 usuarios corporativos de Alicorp a nivel local y nacional (Martínez, 2014)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta a los 77 clientes corporativos de Alicorp de los centros de distribución de lima y provincias, ya que ellos son los responsables en verificar el status de los documentos de los clientes para que puedan empezar en su cobro de facturación. Aquiahuatl (2015) declara que la encuesta consiste en recopilar información primordial, ya que se basa en las confesiones del grupo de personas a encuestar de acuerdo a la problemática encontrada según sus creencias, ideas, expresiones sobre su contexto y afirma los hechos que sucede según su criterio.

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario, elaborado en google por 20 ítems a través de la escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre **(Ver anexo 2)**. Aquihuatl (2015) pronuncia que el cuestionario está constituido por una serie de ítems de acuerdo a la problemática a investigar, dando a conocer la realidad de dicha investigar y así poder obtener las propias conclusiones para elaborar recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteado y solucionar la problemática.

El instrumento para esta investigación fue validado por tres expertos, la cual cada uno de ellos verificaron, analizaron y brindaron sus opiniones de acuerdo a cada ítem de los indicadores de las variables para que sea aplicado y empezar a encuestar a la competencia como prueba piloto y a los usuarios del cliente corporativo “Alicorp” **(Ver Anexo 6)**.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) pronuncia que la confiabilidad se basa en la obtención de resultados iguales aplicado a un conjunto de personas según la problemática a investigar, y de dichos resultados se medirá el grado de fiabilidad para conocer si es fiable o no, para que sea fiable los resultados deberían ser positivo y mayor a 0.70 **(Ver Anexo 7)**.

Por lo tanto, se elaboró el Alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de las variables, esta confiabilidad es a través de la encuesta piloto aplicado a 10 individuos de la competencia SMP (Servicio Postales y Logísticos) dando como resultado 0.806 **(Ver Anexo 16)**.

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de esta investigación; primero se solicitó permiso a la representante legal de la empresa RED VERDE PERU S.A.C. con nombre comercial SERVIENTREGA, con la finalidad de poder realizar la investigación en la empresa, debido a la problemática encontrada.

Luego, se buscó información acerca de la problemática encontrada, enfocada en dos constructos para determinar la relación entre ambas y buscar resultados del problema, brindado soluciones y recomendaciones.

Del mismo modo, se contó con los clientes directos de Alicorp que se tienen contacto a diario para ver el procedimiento de las funciones y saber cómo se está gestionando

la documentación y si se encuentran satisfecho del servicio que se les brindan de acuerdo a las dudas e inquietudes que se encuentran. Asimismo, se aplicó una encuesta piloto y se procesó en el programa SPSS 26 para conocer la fiabilidad del instrumento. Se recolecto información a través del cuestionario de google, ya que se mandó el link a cada usuario, para que respondan con sinceridad cada ítem y así juntos poder darles solución a los problemas planteados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para esta investigación se tuvo en cuenta el programa estadístico basándose en dos métodos fundamentales.

Borda, Tuesca y Navarro (2018) manifiestan que el método estadístico descriptivo se basa en sintetizar, manifestar y estudiar toda la información recopilada de la problemática estudiada.

El método inferencial, se encarga en recopilar información y procedimientos enfocados para la preparación de conclusiones de acuerdo a la población censal, muestra o muestreo estudiado.

Por lo tanto, esta investigación se basa en ambos métodos, ya que se obtuvo tablas y gráficos, la cual uno tiene que interpretar de acuerdo a los resultados obtenidos y luego inferir acerca de ellos, llegando a las conclusiones y brindado recomendaciones para mejorar dicha problemática.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Esta investigación se realizó de acuerdo a la calidad ética vigente a nivel nacional e internacional, ya que se tuvo el consentimiento informado para realizar la investigación (**Ver anexo 9**) y se respetó la recopilación de datos sin alterar ninguna variable. Del mismo modo, se hizo referencia a la confianza e integridad que se les brinda a los usuarios en la investigación, ya que lo principal es cuidar su identidad y bienestar de los participantes en la investigación debido a que ha proporcionado información sobre el estudio a investigar, respetando su propiedad intelectual. Asimismo, los participantes requieren un compromiso por haber participado en el estudio a investigar, ya que ellos esperan soluciones de dicha problemática, protegiendo y respetando a la sociedad investigada.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivos

Tabla 1

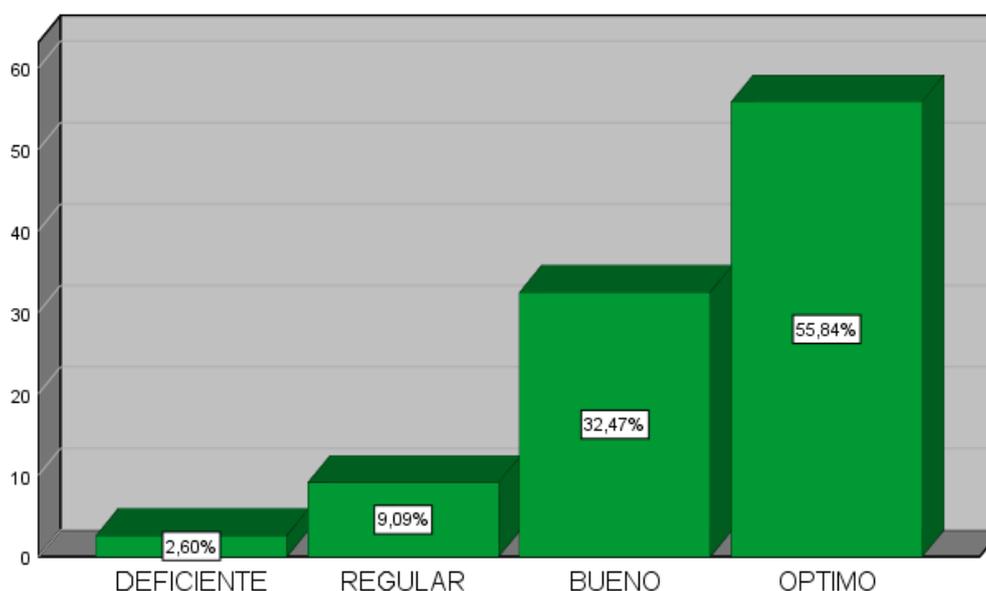
*Niveles de gestión documentaria en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	2	2,6
	REGULAR	7	9,1
	BUENO	25	32,5
	OPTIMO	43	55,8
	Total	77	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1.

*Porcentaje de gestión documentaria en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*



Fuente: Programa IBM. Statistical Pachege for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** en concordancia con los resultados logrados de la tabla 1 y figura 1 se observa que los usuarios de Alicorp manifestaron que el 55.84% de los inhouse de Servientrega aplicaron un nivel óptimo en gestión documental desde un inicio hasta la finalización, mientras que el 32.47% considera que lo realizan a un nivel bueno. Por otro lado, el 9.09% manifestaron que lo realizan de manera regular, siendo el 2.60% manifestado por un nivel deficiente de la gestión documentaria en Servientrega.

**Tabla 2**

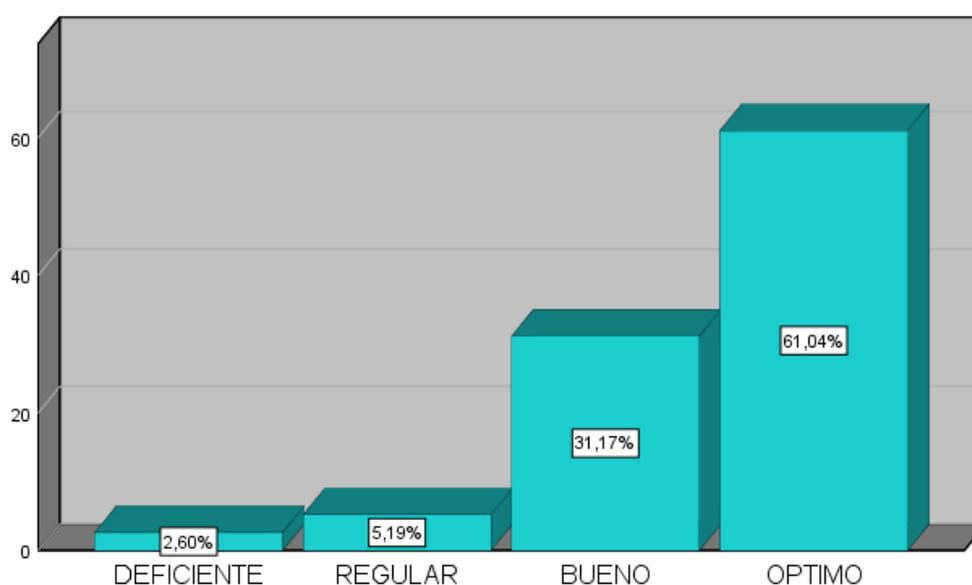
*Niveles de registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	2	2,6
	REGULAR	4	5,2
	BUENO	24	31,2
	OPTIMO	47	61,0
	Total	77	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2.**

*Porcentaje de registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** en la tabla 2 y figura 2, se apreció que los usuarios afirman que el 61.04% los inhouse realizaron de manera óptima el registro documental, teniendo en cuenta la corroboración de los documentos recepcionadas, generándoles códigos y al último verifican el status de la factura al sistema electrónico. Del mismo modo el 31.17% manifestaron que se corrobora los documentos físicos de los centros a un nivel bueno. Por otro lado, el 5.19% corroboran los documentos de manera regular y el 2.60% manifiestan un nivel deficiente, ya que a veces no cuenta con un registro documental, viéndose afectado en no conocer la fecha de recepción documentaria y las fechas de entrega al cliente.

**Tabla 3**

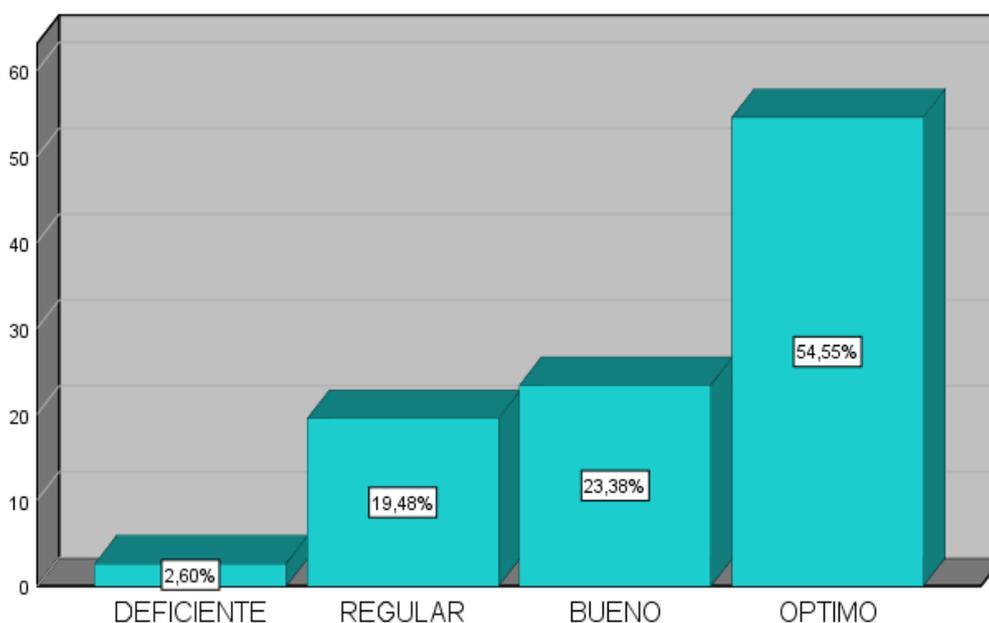
*Niveles de trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	2	2,6
	REGULAR	15	19,5
	BUENO	18	23,4
	OPTIMO	42	54,5
	Total	77	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 3.**

*Porcentaje de trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3, los usuarios de Alicorp manifestaron que el 54.55% los inhouse alistaban los documentos de manera óptima a los clientes para el día siguiente contando con trazabilidad de documentos. Del mismo modo, se manifestó que solo el 23.38% están relacionado por los códigos de una manera buena. Por otro lado, el 19.48% se realizó de manera regular y el 2.60% manifestaron que el código documental estaba realizado de manera deficiente, presentando inconvenientes.

**Tabla 4**

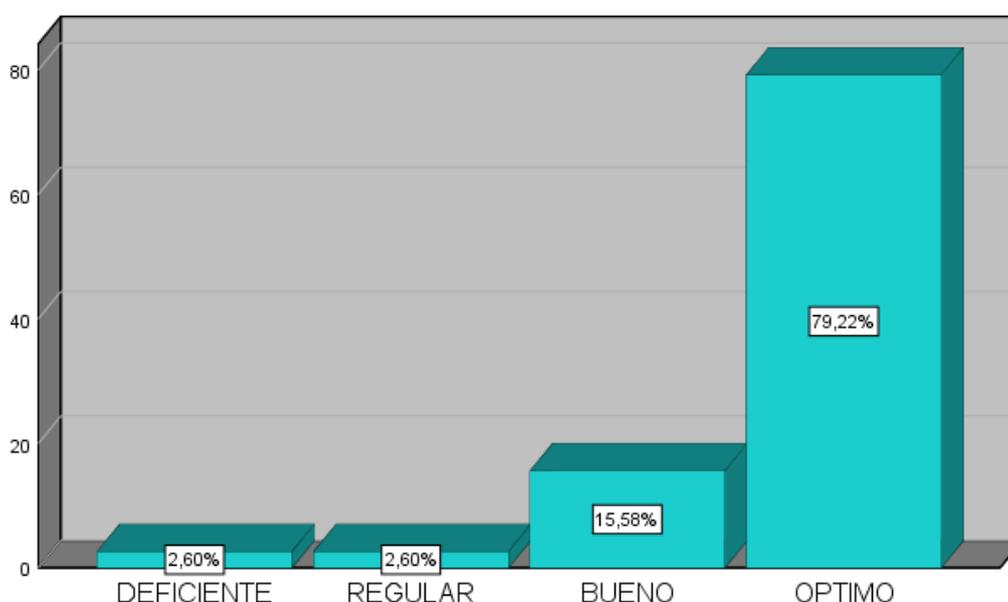
*Niveles de almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	2	2,6
	REGULAR	2	2,6
	BUENO	12	15,6
	OPTIMO	61	79,2
	Total	77	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4.**

*Porcentaje de almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4, se confirmó que el 79.22% la Courier Servientrega cuentan con un almacenamiento de documentos de manera óptima, ya que cuentan con evidencias de los cargos entregados a los clientes. Del mismo modo, solo el 15.58% manifestaron que su almacenamiento de documentos esta ordenado en un nivel bueno. Por otro lado, el 2.60% de los usuarios de Alicorp, manifestaron un nivel deficiente, debido a que cuando solicitan un documento, ya sea de manera virtual o físico, a veces no cuentan con la información, ya que no está rotulado de la manera correcta.

**Tabla 5**

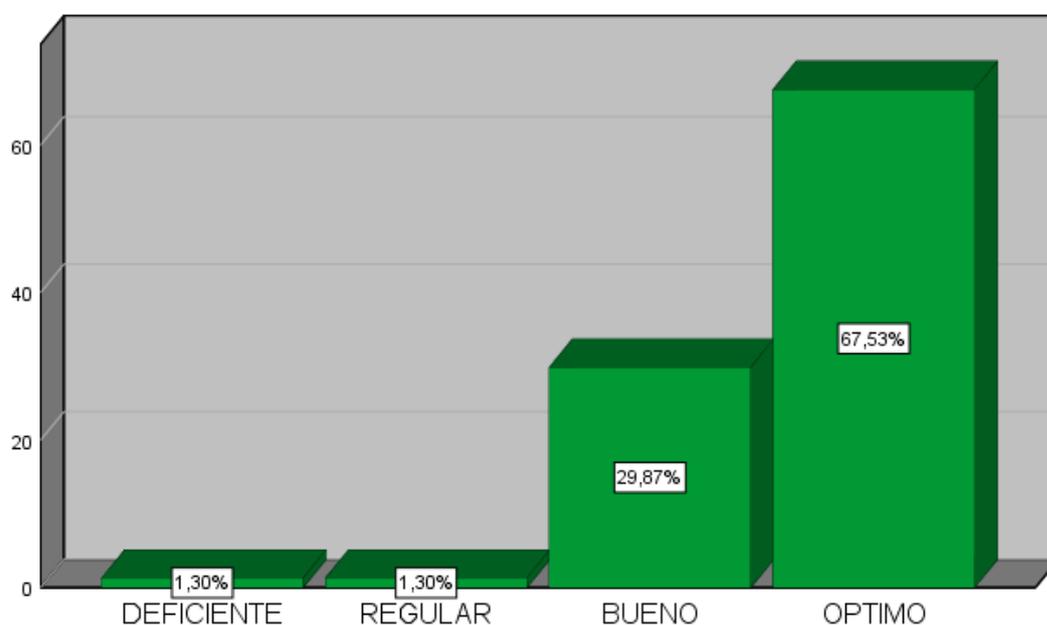
*Niveles de capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	1	1,3
	REGULAR	1	1,3
	BUENO	23	29,9
	OPTIMO	52	67,5
	Total	77	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5.**

*Porcentaje de capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

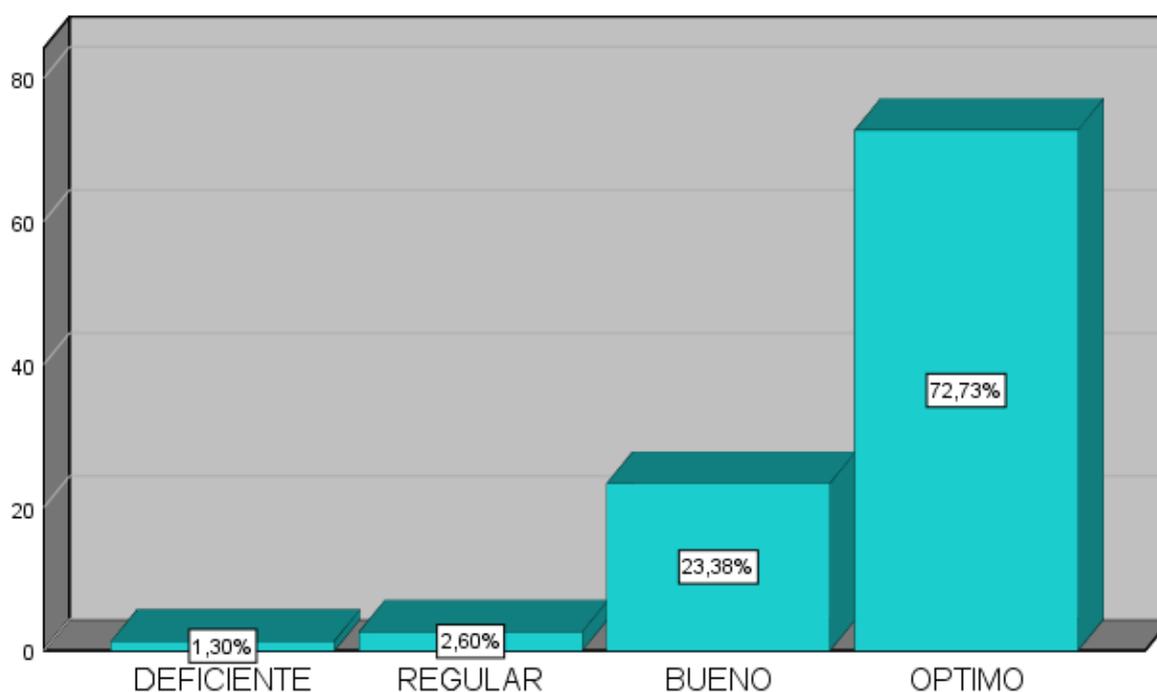


Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5 los usuarios de Alicorp confesaron que el 67.53% los inhouse de Servientrega le brinda un servicio óptimo, ya que se realizan seguimiento de los documentos y se resuelve las dudas e inconvenientes que se presentan en el menor tiempo posible. Asimismo, el 29.87% manifestaron un nivel bueno a comparación que solo el 1.30% confesaron deficiente la prestación del servicio que la Courier Servientrega realiza, por la falta de información que le brindan cuando requiere la información de algunos documentos.

**Tabla 6***Niveles de calidad del sistema en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	1	1,3
	REGULAR	2	2,6
	BUENO	18	23,4
	OPTIMO	56	72,7
	Total	77	100,0

*Fuente: Elaboración propia***Figura 6.***Porcentaje de calidad del sistema en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020**Fuente: Programa IBM. Statistical Pachege for the Social Sciences 26 (SPSS-26)*

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 6 se obtuvo como resultado que el 72.73% presentaron un nivel óptimo en la calidad de sistema de la Courier Servientrega, del mismo modo; el 23.38% afirmaron que la calidad en el sistema manifestó un nivel bueno. A comparación de que el 2.60% de los encuestados, comunicaron que a veces la calidad del sistema se efectúa de manera regular y en algunas ocasiones el 1.30% del sistema se gestiona deficientemente, debido a que a veces los cargos de los documentos que son subidos al sistema, no concuerda con el número de guía y documento como se detalla en su imagen.

**Tabla 7**

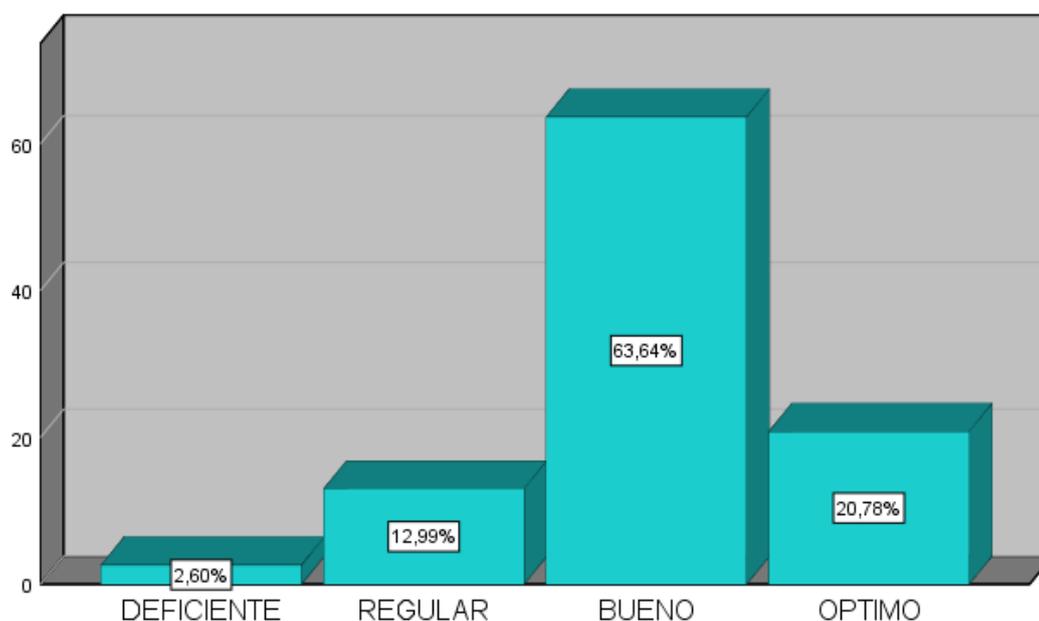
*Niveles de seguimiento del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	2	2,6
	REGULAR	10	13,0
	BUENO	49	63,6
	OPTIMO	16	20,8
	Total	77	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7.**

*Porcentaje de seguimiento del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*



Fuente: Programa IBM. Statistical Pachege for the Social Scienes 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 7, los usuarios de Alicorp afirmaron que el 63.64% realizaron un seguimiento de servicio a nivel bueno, ya que los inhouse verifican hasta el punto de entrega de la documentación al cliente para conocer el nivel de satisfacción del servicio y así poder mejorar de acuerdo a la percepción de los clientes. Del mismo modo, el 20.78% se realiza de manera optimo, a comparación que el 12.99% lo realizan a un nivel regular debido a los diferentes clientes que se tienen y en algunas ocasiones el 2.60% del seguimiento del servicio es deficiente, debido a algunas negligencias que se encontraron en el proceso.

## Prueba de Normalidad de la Muestra

El cálculo se realizó de acuerdo a la agrupación de los datos recolectados con el fin de determinar si tienen o no una distribución normal. Por ende, las hipótesis empleadas fueron las siguientes:

### Hipótesis de Normalidad

Ho: La distribución de datos muestral es normal

H1: La distribución de datos muestral no es normal

Por lo tanto, se comparó la significancia pre establecida de  $T=0.05$  de acuerdo al 95% de nivel de confianza con la significación determinada en la tabla de prueba de normalidad de acuerdo con la columna de significancia, tal cuál como se detalla a continuación:

### Regla de decisión

a) Si Sig.  $p \leq 0.05 \Rightarrow$  Rechazo Ho

b) Si Sig.  $p > 0.05 \Rightarrow$  Acepto Ho

### Regla de correspondencia:

a) Si  $N \leq 50$  entonces es Shapiro - Will

b) Si  $N > 50$  entonces es Kolmogorow – Smirnov

## Tabla 8

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
GESTION DOCUMENTARIA (Agrupada)	,335	77	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO (Agrupada)	,409	77	,000

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** los resultados adquiridos de la tabla 8, para poder probar las hipótesis de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra de esta investigación fue de 77 usuarios corporativos “Alicorp”. En los resultados obtenidos, se aprecia que el valor de Sig. ( $0,000 < 0,05$ ), indica que la distribución de datos del constructo no es normal, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Análisis inferencial

Para este análisis fue en base al cuadro de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, abarcando desde el -1 hasta el +1, dando a conocer el significado de correlación de acuerdo a los rangos de valores establecidos (**Ver Anexo 15**)

### Hipótesis General

Ho: No existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020

H1: Existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020

<b>Condiciones</b>	a) Si $p < 0.05$ , entonces se rechaza
Nivel de confianza: 95%	Ho
Valor de significancia: $\alpha = 0.05$	b) Si $p > 0.05$ , entonces se acepta
	Ho

### Significancia y decisión

#### Tabla 9

*Correlaciones entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

			GESTION DOCUMENTARIA	CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DOCUMENTARIA	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	N	77	77
		Coeficiente de correlación	,699**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	77	77	

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

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** Para conocer la correlación de dicha tabla, se obtuvo como resultado que el coeficiente es de 0.699, lo que significa de acuerdo con la tabla de significación, la correlación es positiva alta, además significativa entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y acepta la hipótesis alterna (H1); es decir que existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020

H1: Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020

### Condiciones

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

### Significancia y decisión

- a) Si  $p < 0.05$ , entonces se rechaza Ho
- b) Si  $p > 0.05$ , entonces se acepta Ho

### Tabla 10

*Correlaciones entre capacidad de respuesta del servicio en Servientrega y registro documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	REGISTRO DOCUMENTAL
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	1,000	,462**
		Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,77
		N	77
	REGISTRO DOCUMENTAL	,462**	1,000
		Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,77
		N	77

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

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En la tabla 10 se alcanzó como resultado que el coeficiente de correlación es 0.462, lo que significa de acuerdo a la tabla de significación, la correlación es positiva alta, además significativa entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y acepta la hipótesis alterna (H1); es decir que existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

## Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020

H1: Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020

## Condiciones

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

## Significancia y decisión

- a) Si  $p < 0.05$ , entonces se rechaza Ho
- b) Si  $p > 0.05$ , entonces se acepta Ho

## Tabla 11

*Correlaciones entre capacidad de respuesta del servicio en Servientrega y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

			CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	TRAZABILIDAD DE DOCUMENTOS
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral) N	. 77	,000 77
	TRAZABILIDAD DE DOCUMENTOS	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 77	. 77

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

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En la tabla 11 se adquirió como resultado que el coeficiente de correlación es 0.631, lo que significa de acuerdo con la tabla de significación, la correlación es positiva alta, además significativa entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y acepta la hipótesis alterna (H1); es decir que sí existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

### Condiciones

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

### Significancia y decisión

- a) Si  $p < 0.05$ , entonces se rechaza Ho
- b) Si  $p > 0.05$ , entonces se acepta Ho

### Tabla 12

*Correlaciones entre capacidad de respuesta del servicio en Servientrega y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020*

		CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,628** 77
	ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,628** ,000 77

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

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Interpretación:** En concordancia con la tabla 12 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es 0.628, lo que significa de acuerdo con la tabla de significación, la correlación es positiva alta, además significativa entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y acepta la hipótesis alterna (H1); es decir que sí existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Discusión por objetivos**

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020 con la finalidad de conocer si existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta en Servientrega, debido a que es una Courier que se encarga en la recolección y distribución de los documentos de los clientes de la corporación Alicorp para saber qué relación existe entre los documentos entregados a sus clientes con el servicio que se les brinda al cliente corporativo con la finalidad de mejorar el servicio, ya sea en el sistema, y en las reclamaciones, quejas y devoluciones de los clientes internos de dicha empresa en sus documentos y así pueda tener una gestión de cobranza de facturación óptima por parte de Servientrega. Esta investigación presenta semejanza con la tesis de Lunasco (2017) ya que se planteó determinar la relación entre gestión documentaria y la calidad de servicio al usuario denominado Unidad de Gestión Educativa de Lima Metropolitana (UGEL) y pudo concluir que existe una relación positiva muy alta, obteniendo un coeficiente de correlación de (0.858) y el nivel de significancia (bilateral) fue de (0.000). Por ende, tuvo que rechazar su hipótesis nula y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna (H1).

### **Discusión por metodología**

El proyecto de investigación fue un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño aplicado fue no experimental de corte transversal y por último se aplicó el método hipotético deductivo. Por otro lado, el instrumento fue el cuestionario constituido por 10 ítems para cada variable de estudio a través de la escala de Likert y la técnica fue la encuesta para la recolección de datos. De acuerdo a los antecedentes previos, se pudo coincidir con la tesis de Sánchez (2018) ya que aplicó un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo entre sus variables para la recopilación de datos para medir las variables: gestión documental y la calidad de atención a los servidores. Asimismo, utilizaron la estadística descriptiva. Del mismo modo, en concordancia con la tesis de Bardales (2018) aplicó un estudio descriptivo, basándose en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta del servicio por muchas deficiencias encontrados hacia los pacientes.

## **Discusión por teoría**

Asimismo, para esta investigación se utilizó la teoría del modelo de las brechas planteado por Parazuraman, Zeithaml y Berry en 1985, esta teoría se basa en los errores que se comete al momento de brindar el servicio al cliente de acuerdo a las percepciones de los directivos de la empresa, se utilizó esta teoría para detectar que errores se han cometido con la finalidad de poder mejorar el servicio al cliente y así se basan en las perspectivas de ellos mismos. Contando con 5 brechas: 1) Los directivos brindan el producto y/o servicio al cliente sin conocer sus requerimientos y solo se basan en sus percepciones de ellos mismos. 2) Los productos y/o servicios brindados al cliente no están diseñados de acuerdo como lo solicitaron ellos mismos. 3) Falta de información, documentación al momento de entregar el producto y/o servicio, ya que llegan incompleto al cliente. 4) El servicio brindado de la empresa no coinciden con su misión que ellos tienen, ya que cuando captaron nuevos clientes le ofrecieron un mejor servicio y cuando lo realizan no cumplen con lo que ofrecieron al momento, siendo así que realizaron una publicidad engañosa al momento de captar nuevos clientes. 5) Está completamente en engranaje con las demás brechas, es ahí donde se visualiza las perspectivas del cliente por el servicio brindado, conociendo así el nivel de satisfacción y es donde uno tiene que formular y ejecutar modelos para mejorar la calidad del servicio y satisfagan de manera óptima el servicio que se les brinda a los usuarios. Coincidiendo con su artículo de Matsumoto (2014) quién utilizó como teoría el modelo de las brechas, es decir conocer las restricciones que te prohíben que tu servicio y/o producto sea satisfecho al cliente. Siendo las siguientes brechas: 1) Expectativa del cliente y percepción directiva. 2) Perspectiva de los directivos y especificaciones de las normas de calidad. 3) Especificaciones de las normas de calidad y prestación de servicio. 4) Prestación del servicio y comunicación. 5) Brecha global. Esta teoría ayuda identificar los errores más comunes con la finalidad de diseñar plan de mejoras para el servicio, enfocándose en la capacidad de respuesta del servicio.

## **Discusión por resultados**

De acuerdo al procedimiento de la investigación se buscó obtener los resultados idóneos para determinar la situación que encuentran los usuarios de la corporación Alicorp en base a la gestión documentaria y la capacidad de respuesta del servicio

que brinda la Courier Servientrega. Para ello, la recolección de información fue primero a través de una prueba piloto de 10 participantes de la Courier SMP (Servicio Postales y Logísticos) compuesto por 20 ítems y así conocer el grado de confiabilidad del instrumento a aplicar, se obtuvo como resultado (0.806) del alfa de cronbach, interpretándose que el instrumento a utilizar es confiable. Además, fue validado por 3 expertos de manera presencial. Luego de contratar el nivel de confiabilidad del instrumento, se aplicó a los 77 usuarios de la Empresa, buscando conocer la relación general entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio, así como, el registro documental, trazabilidad de documentos, almacenamiento, calidad del sistema y seguimiento del servicio. Los resultados en general obtenidos fueron los siguientes: del 100%, el 56% de los usuarios manifestaron que la Courier aplica de manera óptima la gestión documentaria basándose desde el inicio de la creación hasta la finalización de los documentos, a través de códigos de identificación. Por otro lado, el 67% coincidieron que Servientrega brinda un servicio excelente, ya que les resuelve sus dudas e inquietudes en el menor tiempo posible. Asimismo, las correlaciones obtenidas entre ambas variables, se pudo obtener un coeficiente de (0.669), interpretándose de acuerdo a la tabla de coeficientes del Rho de Spearman una correlación positiva alta, además siendo significativa entre ambas variables ( $0.000 < 0.05$ ), lo cual llevo a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir que existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega. De los antecedentes previos, en la tesis internacional de Ocampos y Valencia (2017) propusieron objetivamente determinar la relación que existe entre gestión documentaria y calidad del servicio a través de un estudio. Obtuvieron como resultados de sus hipótesis formuladas que existe una correlación positiva alta de (0.559) entre sus variables, además es significativa (bilateral), ya que rechazaron su hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que su investigación fue demostrada.

### **Discusión por conclusión**

La investigación presentada obtuvo como conclusión general que existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega, por el cual la Courier tiene que seguir laborando enfocada a sus resultados para ir mejorando sus procesos cada vez con eficiencia y brindar un servicio de calidad a

los usuarios corporativos y su gestión de cobranza de facturación correspondiente. Es importante, seguir contando con la trazabilidad documental ya sea de manera virtual o presencial para encontrar los documentos en el menor tiempo posible cuando los usuarios requieran que les brinde información. En el artículo internacional de Rodríguez (2013) manifestó que es de suma importancia contar con un sistema de gestión documental, ya que permite ser más organizada y trabajar eficientemente, debido a que ayuda solucionar las dudas e inquietudes en el menor tiempo posible de acuerdo a cada status documental que se encuentren registrados. Además, el sistema documental ayudo a conservar la documentación, ya sea de manera virtual o física, permitiendo contar con la disposición de la información requerida en cualquier momento, y tener la facilidad en el acceso y trazabilidad de cada documento registrado. Asimismo, es necesario realizar un control documentario, teniendo todo en orden para la facilidad de búsqueda y brindar solución inmediata. Para, Camba (2014) en su tesis manifestó que el método Servqual también es importante, ya que dentro de las cinco dimensiones, uno de ellos permite conocer la capacidad de respuesta del servicio, es decir que tan satisfecho se encuentra el cliente por servicio recibido y para ello, cuando se requiera cualquier información, lo primordial en todo servicio es ser empático y asertivos para que los clientes no se sientan que les brindan cualquier información o le respondan de una manera no adecuada, llevándose así una perspectiva de un mal servicio al momento de brindar la información que se requiere. Asimismo, toda las dudas e inquietudes se tienen que resolver lo más rápido posible para que los clientes se sientan identificados con la empresa por el servicio brindado, por los colaboradores de la Empresa.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y las contrastaciones de hipótesis en esta investigación se pudo concluir lo siguiente:

1. Se logró a cumplir con el objetivo general, donde se comprobó que existe relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020 con un coeficiente correlacional bilateral y un valor consecutiva de (0.699) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ) por consecuencia, se confirmó que existe una correlación positiva alta entre la primera variables (V1) y segunda variable (V2).
2. Se alcanzó a cumplir con el primer objetivo específico, comprobando que existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020 con un coeficiente correlacional y un valor consecutiva de (0.462) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ) por consecuencia, se confirmó que existe una correlación positiva alta entre la segunda variable (V2) y primera dimensión de la variable uno (D1V1).
3. Se alcanzó en cumplir con en el segundo objetivo específico, concretando un coeficiente correlacional y un valor consecutiva de (0.631) y además es significativa (0.000) por consecuencia, se confirmó que existe una correlación positiva alta entre la variable dos (V2) y dimensión dos de la primera variable (D2V1), es decir; que existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020.
4. Se logró eficientemente cumplir con el tercer objetivo específico, concretando que existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega, S.A.C., Cercado de Lima, 2020 con un coeficiente correlacional y un valor consecutiva de (0.628) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ) por consecuencia, se confirmó que existe una correlación positiva alta entre la variable dos (V2) y dimensión tres de la primera variable (D3V1).

## VII. RECOMENDACIONES

En la finalización de la investigación y de acuerdo a las conclusiones planteadas, se brindó recomendaciones al jefe de logística de Servientrega con la finalidad de brindar un servicio excelente a los usuarios del cliente corporativo Alicorp.

1. El jefe de logística debe coordinar con los colaboradores de inhouse Alicorp para que tenga un control documental desde la creación de información hasta la finalización de los documentos de manera sistemática, y ordenados de acuerdo a la fecha de recepción, asimismo, clasificarlos por grupos de clientes para así poder constatar los status documentales, ya sea de manera física o virtual y brindar una respuesta al usuario "Alicorp", resolviéndoles sus dudas e inquietudes que presente por cualquier documento en el menor tiempo posible.
2. Se le sugiere al jefe de Logística para que regularice con los colaboradores de inhouse Alicorp al momento que los documentos han sido recepcionadas por los clientes, deben de indicar la fecha y encargado de recepción para que así evidencie la entrega de documentación, ya que, cuando las usuarias requieran información en la búsqueda de algún documento y les solicite los cargos para su respectiva cobranza de facturación; entonces, se les facilite en la ubicación documental, debido a que estará ordenado por fecha de entrega al cliente.
3. Se recomienda al jefe de logística para que les sugiera a los colaboradores de inhouse Alicorp generar rótulos o códigos a los documentos que aún no salen a distribución, separándolos por sociedades de los clientes y las fechas de facturación, para que facilite el alistamiento documental y así puedan ahorrar tiempo en el pegado de las guías, ya que estarían ordenados consecutivamente.
4. Se recomienda al jefe de logística para que coordine con el colaborador de digitalización, al momento de digitar los documentos verifique que las guías coincidan con el cargo en físico, asimismo el jefe de logística debe de requerir al auxiliar de almacén, almacenar los documentos cada fin de mes y que estén ordenados y clasificados por grupo del cliente, a través de una base de datos para así tener una mejor gestión y se haga fácil buscarlo cuando se requiera contar con el documento en físico, ya que los usuarios de Alicorp lo solicitan.

## REFERENCIAS

- Águila, I. (2019). *Ingeniería de requisitos*. Madrid: Edeal.
- Alarcón, D., Peña, D. y Rivera, L. (2016). Dynamic analysis of the response capacity a supply chain technology products. Samsung case [Análisis dinámico de la capacidad de respuesta de una cadena de suministros de productos tecnológicos. Caso Samsung]. *Framework*, 12 (2), 254-275. <https://cutt.ly/siq1MF4>
- Aquiahuatl, E. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria*. <https://cutt.ly/beBAfdT>
- Auxiliares administrativos: Diputación provincial de Cordoba. (2017). España: Rodio.
- Bardales, C. (2018). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de imagenología del Hospital I “Buen Samaritano” EsSalud-Bagua Grande. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://core.ac.uk/download/pdf/225614923.pdf>
- Bastidas, J. (2016). Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú). Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Centro. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3889>
- Borda, M., Tuesca, R. y Navarro, E. (2018). *Métodos cuantitativos*. (4° ed.). Colombia: Ecoe.
- Borges, S. et al. (2020). Information technology and document management performance at a Federal University [Tecnología de la información y gestión de documentos en una universidad federal] *Perspectives in Information Science*. 25 (1), 1-28. <https://cutt.ly/aiOO2vQ>
- Canelo, C. (2019). Factores críticos de la calidad del servicio de limpieza municipal asociados al riesgo de recolección de residuos peligrosos. *Revista de*

*investigación agroproducción sustentable*, 3 (1), 1-12.  
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/INDESDOS/article/view/477/589>

Camba, L. (2014). Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014]. *Artículo original: Estomatología*, 5 (2), 173-180.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127654>

Carvajal, L. Ormeño, J. y Valverde A. (2019). *Seguimiento del servicio posventa*.  
<https://cutt.ly/KyOYcvS>

Chacon, C. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revistas Espacios*. 39 (50), 14.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>

Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university [Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad]. *University education*, 13 (2), 93-102. <https://cutt.ly/SiOJE13>

Farooq, M., et al. (2019). Service quality analysis of private universities libraries in Malaysia in the era of transformative marketing [Análisis de Calidad de servicio de la biblioteca privadad de la universidad en Malaysia en la era de transformación marketing] *International Journal for Quality Research*. 13 (2), 269-284. <http://ijqr.net/journal/v13-n2/2.pdf>

García, C., Castillo, J. y Salinas, M. (2016). Monitoring the Engineering Students Social Services Through the Nexus Platform. [Seguimiento al servicio social del estudiantado de ingeniería a través de la plataforma Nexus]. *Educare Electronic Magazine*. 20 (2), 1-23. <https://cutt.ly/SiOK6el>

Gómez, W. (2012). *Prácticas empresariales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

González, F. Escoto, C. y Chávez, J. (2016). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. México: Manuel Moderno.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). México: Mc Graw – Hill Education.

- Hernández, A., et al. (2018). *Metodología de la investigación científica*. España, Madrid: Área de Innovación y Desarrollo.
- Hong, W. et al. (2019). Analyzing the Relationship between Consumer Satisfaction and Fresh E-Commerce Logistics Service Using Text Mining Techniques [Analizando la relación entre la satisfacción de los consumidores y el servicio logístico del comercio electrónico. Usando el modelo de texto minero. *Sustainability*. 11 (13), 1-16. <https://doi.org/10.3390/su11133570>
- Jahmani, A., Bourini, I., Jawabreh, O. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: a case study of Fly Emirates [La relación entre la Calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelización del cliente: un estudio de caso de Fly Emirates]. *Cuaderno de Turismo*. (45), 2019-238 <https://revistas.um.es/turismo/article/view/426101/283151>
- Landeau, R. (2014). *Elaboración de trabajos de investigación*. (2° ed.) Madrid: Alfa.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. (5° ed.). Colombia, Bogotá: Ecoe.
- Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16356>
- Martínez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto [Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto]. *Perspectives Magazine*. (34), 181-209. <https://cutt.ly/WiOtyEB>
- Montserrat, E. (2014). *Gestión de la documentación comercial*. España: Editex.

- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes). Repositorio Institucional de la universidad nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Pacios, A., Torreiro, I. y Moro, M. (2019). Comunicar transparencia. El caso de los archivos universitarios españoles. *Revista General de Información y Documentación*. 29 (2), 527-551. <https://dx.doi.org/10.5209/rgid.66980>
- Prado, A. y Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: Esic.
- Rimarachin, L. (2015). Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes consorcio turístico Sipán tours SAC, Chiclayo. *Revista Horizonte Empresarial*, 2 (2), 1-14. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/216>
- Rodríguez, M. (2013). *Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (SIGDUNA)*. (Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Andalucía). Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Andalucía. <https://dspace.unia.es/handle/10334/2472>
- Saltos, W. y Arguellos, S. (Abril 2017). La calidad de los servicios que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo de la ciudad de Riobamba – Ecuador. *Industrial Data*, 20(1), 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81652135009.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://cutt.ly/OiOQaLk>
- Sánchez, P. (2018). *Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32748>

- Segovia, J., et al. (Mayo/Junio 2015). Un modelo de datos para la gestión de información clínica del sector salud. Instituto Nacional de Salud. <https://n9.cl/zv1f>
- Sierra, L. (2012). Document management focused on processes: from the point of view of the city council [Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital] *Inter-American Journal of Library Science*, 35 (3), 243-255. <https://cutt.ly/bittKSk>
- Soriano, M. y Pastor, R. (2016). *Termografía Infrarroja Nivel II*. España: FC. Editorial.
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación*. Colombia: Eafit.
- Torres, N. (2017). Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21675>
- Triana, Y., et al. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Revista Ingeniería Industrial*, 39 (1), 46-45. <https://cutt.ly/6uKbNRY>

## Anexo 1

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
GESTIÓN DOCUMENTARIA	Conjuntos de actividades a realizar con la finalidad de trabajar eficientemente para llevar un control documental desde la creación hasta la finalización con la finalidad de conocer e identificar los status de cada documentos (Torres, 2017)	Esta variable se medirá mediante tres dimensiones a través del cuestionario Likert constituida por 10 ítems en la primera variable.	Registro documental	Documentos físicos	1	Escala Likert "Ordinal"				
				Etiqueta	2					
				Documentos electrónicos	3					
				Inicio de documentación	4					
			Trazabilidad de documentos	Historia de proceso	5		1. Nunca			
				Distribución documental	6			2. Casi Nunca		
			Almacenamiento de documentos	8	3. A veces					
				9			4. Casi siempre			
				10				5. Siempre		
				11						
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	Se basa en la facilidad que una empresa tiene para poder solucionar las inquietudes o inconvenientes de los clientes en un tiempo determinado con la finalidad de satisfacer sus necesidades (Prado y Pascual, 2018)	Esta variable se medirá mediante dos dimensiones a través del cuestionario likert constituida por 10 ítems que empieza desde la pregunta 11 hasta la 20 respecto a la segunda variable.	Calidad del Sistema	Disponibilidad	11	Escala Likert "Ordinal"				
				Integridad	12					
				Tiempo de respuesta	13					
				Entrega de pedidos	14					
			Seguimiento del servicio	15	1. Nunca					
				16			2. Casi Nunca			
				17				3. A veces		
				18					4. Casi siempre	
				19						5. Siempre
				20						

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2

### Instrumento de recolección de datos

#### OBJETIVO

Determinar la relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una "X" la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Los Inhouse, con qué frecuencia corroboran los documentos del cliente interno para validar lo recepcionado en físico.					
2	Los Inhouse, con qué frecuencia registran los documentos detallando lugar, fecha y hora de los documentos recepcionado.					
3	La Courier, con qué frecuencia cuenta con un identificador para las facturas al momento de distribuir los documentos al cliente externo.					
4	Cuando requieres una información de alguna factura, con qué frecuencia lo puedes visualizar a través del sistema "Sismilenio"					
5	Los documentos recepcionado, con qué frecuencia son alistados de manera rápida para su debida zonificación para el día siguiente.					
6	Los motorizados, con qué frecuencia llegan a tiempo a los clientes externos para entregar los documentos y sean recepcionado.					
7	Los clientes externos, con qué frecuencia reciben todos los documentos que los motorizados les entrega.					
8	La Courier, con qué frecuencia ordena su almacén para el almacenamiento físico de los cargos recepcionado por el cliente externo.					
9	La Courier, con qué frecuencia cuentan con códigos o rótulos de los cargos físicos almacenado durante el mes.					
10	El sistema "Sismilenio", con qué frecuencia almacena las imágenes de los cargos de facturas recepcionado por el cliente externo.					
11	El sistema "Sismilenio", con qué frecuencia actualiza en tiempo real los documentos que se están entregando a tiempo.					
12	La información que se obtiene del portal Sismilenio, con qué frecuencia te brinda información veraz.					
13	Los cargos recepcionado por los clientes, con qué frecuencia son subidos al sistema en el lugar y momento correcto.					
14	Cuando solicitas una información, con qué frecuencia el sistema informativo le facilita verificar el status documentario.					
15	Los documentos entregados, con qué frecuencia se coteja con las guías stickers sucursal Servientrega o guías web para el cliente externo.					
16	El cliente externo, con qué frecuencia sellan los cargos de facturas recepcionadas.					
17	Los Inhouse, con qué frecuencia visualizan las deficiencias más comunes de los documentos antes de entregar al cliente externo.					
18	Luego de un mes de recepción, los clientes externos, con qué frecuencia presentan inconvenientes con las facturas ya recepcionadas.					
19	Los Inhouse, con qué frecuencia procesa con rapidez la devolución de los documentos del cliente externo al usuario de Alicorp.					
20	Los inhouse, con qué frecuencia regulariza los documentos para entregar al cliente externo.					

## Anexo 3

### Carta de validación

Lima, 14 de Mayo del 2020

Estimado Mg, Dr.:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "**Gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020**", para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,  
Atentamente,



---

Christel Pierina Tumay Córdova  
DNI: 70303047

## Anexo 4

### Validación de instrumento por experto

Título de la investigación: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN SERVIENTREGA S.A.C., CERCADO DE LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: TUMAY CORDOVA, CHRISTEL PIERINA							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CAROLINA SANDRA ABAJAN</u> D.N.I.: <u>07424918</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DOCUMENTARIA	Registro documental	Documentos físicos	Los Inhouse, con qué frecuencia corroboran los documentos del cliente interno para validar lo recepcionado en físico.	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los Inhouse, con qué frecuencia registran los documentos detallando lugar, fecha y hora de los documentos recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Etiqueta	La Courier, con qué frecuencia cuenta con un identificador para las facturas al momento de distribuir los documentos al cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Documentos electrónicos	Cuando requieres una información de alguna factura, con qué frecuencia lo puedes visualizar a través del sistema "Sismilenio"		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trazabilidad de documentos	Inicio de documentación	Los documentos recepcionado, con qué frecuencia son alistados de manera rápida para su debida zonificación para el día siguiente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Historia de proceso	Los motorizados, con qué frecuencia llegan a tiempo a los clientes externos para entregar los documentos y sean recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Distribución documental	Los clientes externos, con qué frecuencia reciben todos los documentos que los motorizados les entrega.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Almacenamiento documental	Archivo físico	La Courier, con qué frecuencia ordena su almacén para el almacenamiento físico de los cargos recepcionado por el cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Courier, con qué frecuencia cuenta con códigos o rótulos de los cargos físicos almacenado durante el mes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Archivo virtual	El sistema informativo, con qué frecuencia almacena las imágenes de los cargos de facturas recepcionado por el cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha: <u>19/11/19</u>				

Título de la investigación: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN SERVIENTREGA S.A.C., CERCADO DE LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: TUMAY CORDOVA, CHRISTEL PIERINA							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CAROLINA SANDRA ABAJAN</u> D.N.I.: <u>07424918</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	Calidad del Sistema	Disponibilidad	El sistema "Sismilenio", con qué frecuencia actualiza en tiempo real los documentos que se están entregando a tiempo al cliente externo.	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Integridad	La información que se obtiene del portal Sismilenio, con qué frecuencia te brinda información veraz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tiempo de respuesta	Los cargos recepcionado por los clientes, con qué frecuencia son subidos al sistema en el momento y lugar correcto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguimiento del servicio	Entrega de pedidos	Los documentos entregados, con qué frecuencia se coteja con las guías sucursal Servientrega o guías web para el cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El cliente externo, con qué frecuencia sellan los cargos de facturas recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reclamación y quejas	Los Inhouse, con qué frecuencia visualizan las deficiencias más comunes de los documentos antes de entregar al cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Luego de un mes de recepción, los clientes externos, con qué frecuencia presentan inconvenientes con las facturas ya recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Devolución del producto	Los Inhouse, con qué frecuencia procesa con rapidez la devolución de los documentos del cliente externo al usuario de Alicorp.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los Inhouse, con qué frecuencia regulariza los documentos para entregar al cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
						<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:			Fecha: <u>19/11/19</u>				

Título de la investigación: GESTION DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN SERVIENTREGA S.A.C., CERCADO DE LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: TUMAY CORDOVA, CHRISTEL PIERINA							
Apellidos y nombres del experto: Dalva Arce Rosel Cesar						D.N.I.: 10487368	
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DOCUMENTARIA	Registro documental	Documentos físicos	Los Inhouse, con qué frecuencia corroboran los documentos del cliente interno para validar lo recepcionado en físico.	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los Inhouse, con qué frecuencia registran los documentos detallando lugar, fecha y hora de los documentos recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Etiqueta	La Courier, con qué frecuencia cuenta con un identificador para las facturas al momento de distribuir los documentos al cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Documentos electrónicos	Cuando requieres una información de alguna factura, con qué frecuencia lo puedes visualizar a través del sistema "Sismilenio"	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Trazabilidad de documentos	Inicio de documentación	Los documentos recepcionado, con qué frecuencia son alistados de manera rápida para su debida zonificación para el día siguiente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Historia de proceso	Los motorizados, con qué frecuencia llegan a tiempo a los clientes externos para entregar los documentos y sean recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Distribución documental	Los clientes externos, con qué frecuencia reciben todos los documentos que los motorizados les entrega.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Almacenamiento documental	Archivo físico	La Courier, con qué frecuencia ordena su almacén para el almacenamiento físico de los cargos recepcionado por el cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Courier, con qué frecuencia cuenta con códigos o rótulos de los cargos físicos almacenado durante el mes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Archivo virtual	El sistema informativo, con qué frecuencia almacena las imágenes de los cargos de facturas recepcionado por el cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha: 21/11/2019				

Título de la investigación: GESTION DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN SERVIENTREGA S.A.C., CERCADO DE LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: TUMAY CORDOVA, CHRISTEL PIERINA							
Apellidos y nombres del experto: Dalva Arce Rosel Cesar						D.N.I.: 10487368	
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	Calidad del Sistema	Disponibilidad	El sistema "Sismilenio", con qué frecuencia actualiza en tiempo real los documentos que se están entregando a tiempo al cliente externo.	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			La información que se obtiene del portal Sismilenio, con qué frecuencia te brinda información veraz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tiempo de respuesta	Los cargos recepcionado por los clientes, con qué frecuencia son subidos al sistema en el momento y lugar correcto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuando solicitas información, con qué frecuencia el sistema corporativo le facilita verificar el status documentario.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguimiento del servicio	Entrega de pedidos	Los documentos entregados, con qué frecuencia se coteja con las guías sucursal Servientrega o guías web para el cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El cliente externo, con qué frecuencia sellan los cargos de facturas recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reclamación y quejas	Los Inhouse, con qué frecuencia visualizan las deficiencias más comunes de los documentos antes de entregar al cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Luego de un mes de recepción, los clientes externos, con qué frecuencia presentan inconvenientes con las facturas ya recepcionado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Devolución del producto	Los Inhouse, con qué frecuencia procesa con rapidez la devolución de los documentos del cliente externo al usuario de Alicorp.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los Inhouse, con qué frecuencia regulariza los documentos para entregar al cliente externo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha: 21/11/2019				



## Anexo 5

### Matriz de Consistencia

<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN SERVIENTREGA S.A.C, CERCADO DE LIMA, 2020</b>						
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020?	Determinar la relación entre la gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.	Existe relación entre la gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.	<b>VARIABLE 1</b>  GESTIÓN DOCUMENTARIA	REGISTRO DOCUMENTAL  TRAZABILIDAD DE DOCUMENTOS  ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS	<b>MÉTODO</b> Hipotetico deductivo	<b>POBLACIÓN</b> estará formada por 77 usuarios de Alicorp, siendo una muestra censal.
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>			<b>Enfoque</b> Cuantitativo	
a) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C, Cercado de Lima, 2020?	a) Determinar la relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C, Cercado de Lima, 2020.	a) Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y registro documental en Servientrega S.A.C, Cercado de Lima, 2020.			<b>Tipo</b> Aplicada	<b>TÉCNICA</b> Encuesta a través de la escala de Likert
b) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020?	b) Determinar la relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.	b) Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y trazabilidad de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.	<b>VARIABLE 2</b>  CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	CALIDAD DE SISTEMA  SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	<b>Nivel</b> Descriptiva correlacional	
c) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020?	c) Determinar la relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento documental en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.	c) Existe relación entre capacidad de respuesta del servicio y almacenamiento de documentos en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.			<b>Diseño</b> No experimental de corte transversal	<b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario compuesto por 20 ítems respecto a ambas variables

## Anexo 6

### Validez de los instrumentos de recolección de datos

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	RESULTADO
1	Cárdenas Saavedra, Abraham	Dr.	Aplicable
2	Alva Arce, Rosel Cesar	Dr.	Aplicable
3	Merino Garcer, Jose Luis	Mg.	Aplicable

Fuente: elaboración propia

## Anexo 7

### Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

VALOR	NIVEL
< 0.5	No aceptable
0.5 - 0.6	Pobre
0.6 - 0.7	Débil
0.7 - 0.8	Aceptable
0.8 - 0.9	Bueno
> 0.9	Excelente

Fuente: adaptado en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Anexo 8

### Tamaño de la muestra

Usuarios de Alicorp					
Centro de Distribución	Cantidad	Centro de Distribución	Cantidad	Total	
Lima	Miraflores	12	Provincia	Chiclayo	4
	Frio Ransa	8		Trujillo	5
	Ransa	7		Huanuco	2
	BSF - Lurin	4		Huancayo	5
	Huachipa	2		Piura	8
	Molino	9		Arequipa	7
	<b>TOTAL DE LIMA</b>	<b>42</b>		Pucallpa	4
				<b>35</b>	

Fuente: elaboración propia

## Anexo 9

### Consentimiento informado de la investigación



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Lima, 22 de noviembre de 2019

**SRA : HERRERA DE PEREZ BELISA**

REPRESENTANTE LEGAL - RED VERDE PERU S.A.C.

**DE : TUMAY CORDOVA CHRISTEL PIERINA**

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL LOS OLIVOS

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para realizar la investigación titulado “Gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020” con la finalidad de sustentar mi tesis profesional de Administración.

Sin otro particular, me despido ante Ud., esperando contar con la aceptación de mi solicitud por ser de suma importancia en mi etapa universitaria.

Atentamente

CHRISTEL TUMAY CORDOVA

DNI N° 70303047

BELISA HERRERA DE PEREZ

DNI N° 001979583

Carla Villar/Kut  
Facilitador de Soluciones Corporativas  
MECE COMERCIAL  
RED VERDE PERU S.A.C.



Por ti moveremos al mundo.

## Anexo 10

### Evidencia de envío de encuesta virtual

VALIDACIÓN DE CORREO - ALICORP - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar

WONG GASTRO  
Al jefe  
Correo electróni...

Mover

Asignar directiva Etiquetas

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Traducir Leer en voz alta Zoom Enviar a OneNote Insights

SOLICITUD DE ENCUESTA - ALICORP

IA Inhouse Alicorp Peru  
Para Milagros Yda Navasta Ayala  
CC Luis Alberto Legua Chacaliza; Edgar Washington Cerna Consuelo; Carlos Alberto Parraga Molero; Jose Castillo Santos; Stephanie Leonor La Torre Escudero; 'Mariano Gomez Quispe (MGomezQ@alcorp.com.pe)'; Ruben Lozano Garcia; Richard David Salinas Ruiz; Julio Cesar Puican Lumbre; **y 67 usuarios más**

viernes 06/12/2020 11:36

Responder Responder a todos Reenviar

Mensaje enviado con importancia Alta.

Buenos días: Estimados (as)

Como les comente en las semanas anteriores, favor necesito de su gran apoyo respondiendo con sinceridad la encuesta online con el objetivo de dar a conocer la relación que existe entre GESTION DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO

<https://docs.google.com/forms/d/1QOPr68RpUv3RpGCZmqt26v5CvAy2jaEgolWfl6MFmU/edit>

A la espera de su cordial respuesta

 **Christel Tumay Córdova**  
In-House Servientrega  
MECE - Logística  
Dirección General - Lima, Perú  
Av. Argonlina 1790 - Cercado de Lima  
Móvil: #957808625  
[inhouse.alicorp.peru@servientrega.com](mailto:inhouse.alicorp.peru@servientrega.com)  
Considera el ambiente antes de imprimir este correo electrónico

## Anexo 11

### Instrumento de recolección de datos

"GESTIÓN DOCUMENTARIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN SERVIENTREGA S.A.C., CERCADO DE LIMA, 2020"

Preguntas Respuestas 77

Enviar

Sección 1 de 3

DOCUMENTO MASIVOS SERVIENTREGA

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C., Cercado de Lima, 2020.

## Anexo 12

### Base de datos de gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio

	VARIABLE 1: GESTION DOCUMENTARIA										VARIABLE 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
	REGISTRO DOCUMENTAL				TRAZABILIDAD DE DOCUMENTOS			ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS			CALIDAD DE SISTEMA				SEGUIMIENTO DEL SERVICIO					
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4
2	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	4	5
3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
7	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5
8	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5
9	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
11	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	2	5	5
12	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	2	4	4
13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5
14	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
15	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	4
16	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	4
17	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	2	5	5
18	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	2	5	5
19	5	5	5	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	1	5	5
20	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5
21	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	1	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	4
25	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5
26	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5
27	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	2	5	5
28	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5
29	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5
30	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4
31	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5
32	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5
33	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	2	4	4
34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
35	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
36	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
37	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
39	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4
41	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4
42	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4
43	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5
44	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
45	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5
46	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4
47	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
48	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5
52	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5
53	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
58	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5
59	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5
60	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4
61	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5
62	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5
63	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	5	5
64	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4
65	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5
66	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4
68	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5
69	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4
70	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
71	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
72	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5
73	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4
75	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5
76	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
77	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4

## Anexo 13

### Base de datos agrupado de gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio

	GESTION DOCUMENTARIA				CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO				GESTION DOCUMENTARIA				CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO		
	Σ_V1	Σ D1_V1	Σ D2_V1	Σ D3_V1	Σ_V2	Σ D1_V2	Σ D2_V2		Σ_V1	Σ D1_V1	Σ D2_V1	Σ D3_V1	Σ_V2	Σ D1_V2	Σ D2_V2
1	40	17	12	11	40	17	23	40	20	15	13	41	16	25	
2	37	18	10	9	39	14	25	41	42	16	12	14	42	15	27
3	37	14	11	12	33	11	22	42	44	18	13	13	44	18	26
4	49	19	15	15	44	20	24	43	48	19	14	15	46	19	27
5	45	19	14	12	44	18	26	44	45	17	14	14	45	18	27
6	49	20	14	15	48	20	28	45	46	18	14	14	45	18	27
7	46	17	14	15	45	20	25	46	46	19	14	13	45	18	27
8	38	13	13	12	41	16	25	47	48	19	15	14	45	18	27
9	45	18	14	13	47	18	29	48	49	20	14	15	46	19	27
10	47	20	14	13	41	16	25	49	49	19	15	15	49	19	30
11	42	17	13	12	40	14	26	50	45	19	13	13	48	18	30
12	43	18	12	13	39	17	22	51	47	20	13	14	45	17	28
13	45	18	14	13	44	16	28	52	47	19	13	15	46	19	27
14	41	16	11	14	44	17	27	53	47	18	14	15	47	17	30
15	39	18	11	10	37	13	24	54	48	19	14	15	45	18	27
16	35	15	10	10	38	14	24	55	49	19	15	15	46	18	28
17	45	18	14	13	42	16	26	56	49	20	15	14	45	17	28
18	43	18	13	12	42	16	26	57	49	19	15	15	45	18	27
19	39	18	12	9	39	13	26	58	48	19	14	15	44	17	27
20	34	12	11	11	39	15	24	59	45	19	13	13	44	18	26
21	34	12	11	11	39	15	24	60	46	20	13	13	44	18	26
22	50	20	15	15	50	20	30	61	44	18	13	13	43	15	28
23	43	17	13	13	41	18	23	62	48	19	14	15	44	18	26
24	48	20	13	15	44	19	25	63	49	19	15	15	44	18	26
25	43	19	12	12	43	17	26	64	46	19	14	13	44	19	25
26	45	20	13	12	44	18	26	65	46	19	12	15	44	17	27
27	41	15	13	13	40	16	24	66	47	19	13	15	45	18	27
28	47	19	15	13	43	19	24	67	49	19	15	15	46	19	27
29	43	20	11	12	40	15	25	68	46	19	14	13	45	19	26
30	42	16	12	14	42	17	25	69	48	19	14	15	43	16	27
31	42	17	12	13	44	16	28	70	48	19	14	15	45	18	27
32	46	19	14	13	44	16	28	71	47	19	15	13	47	19	28
33	45	18	12	15	41	17	24	72	48	19	15	14	46	19	27
34	48	19	15	14	45	18	27	73	48	19	15	14	47	19	28
35	45	18	13	14	45	18	27	74	49	20	15	14	44	18	26
36	45	18	13	14	45	18	27	75	48	20	14	14	46	19	27
37	45	20	13	12	44	17	27	76	48	19	15	14	45	18	27
38	48	20	14	14	46	18	28	77	48	19	15	14	45	19	26
39	47	19	14	14	44	17	27								

## Anexo 14

### Procesamiento estadístico de la base de datos en el software IBM SPSS V. 26

DATOS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DE ALICORP.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V1 40 Visible: 14 de 14 variables

	V1	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2	D1_V2	D2_V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUMA4	SUMA5	SUMA6	SUMA7
1	40	17	12	11	40	17	23	2	3	2	3	3	4	2
2	37	18	10	9	39	14	25	2	3	1	1	3	3	3
3	37	14	11	12	33	11	22	2	2	2	3	1	1	1
4	49	19	15	15	44	20	24	4	4	4	4	4	4	2
5	45	19	14	12	44	18	26	3	4	4	3	4	4	3
6	49	20	14	15	48	20	28	4	4	4	4	4	4	4
7	46	17	14	15	45	20	25	4	3	4	4	4	4	3
8	38	13	13	12	41	16	25	2	2	3	3	3	3	3
9	45	18	14	13	47	18	29	3	3	4	4	4	4	4
10	47	20	14	13	41	16	25	4	4	4	4	3	3	3
11	42	17	13	12	40	14	26	3	3	3	3	3	3	3
12	43	18	12	13	39	17	22	3	3	2	4	3	4	1
13	45	18	14	13	44	16	28	3	3	4	4	4	3	4
14	41	16	11	14	44	17	27	3	3	2	4	4	4	3
15	39	18	11	10	37	13	24	2	3	2	2	2	2	2
16	35	15	10	10	38	14	24	2	2	1	2	3	3	2
17	45	18	14	13	42	16	26	3	3	4	4	3	3	3
18	43	18	13	12	42	16	26	3	3	3	3	3	3	3
19	39	18	12	9	39	13	26	2	3	2	1	3	2	3
20	34	12	11	11	39	15	24	1	1	2	3	3	3	2
21	34	12	11	11	39	15	24	1	1	2	3	3	3	2
22	50	20	15	15	50	20	30	4	4	4	4	4	4	4
23	43	17	13	13	41	18	23	3	3	3	4	3	4	2

Vista de datos Vista de variables



58 : D2\_V1

14

Visible: 14 de 14 variables

	V1	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2	D1_V2	D2_V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUMA4	SUMA5	SUMA6	SUMA7
24	48	20	13	15	44	19	25	4	4	3	4	4	4	3
25	43	19	12	12	43	17	26	3	4	2	3	3	4	3
26	45	20	13	12	44	18	26	3	4	3	3	4	4	3
27	41	15	13	13	40	16	24	3	2	3	4	3	3	2
28	47	19	15	13	43	19	24	4	4	4	4	3	4	2
29	43	20	11	12	40	15	25	3	4	2	3	3	3	3
30	42	16	12	14	42	17	25	3	3	2	4	3	4	3
31	42	17	12	13	44	16	28	3	3	2	4	4	3	4
32	46	19	14	13	44	16	28	4	4	4	4	4	3	4
33	45	18	12	15	41	17	24	3	3	2	4	3	4	2
34	48	19	15	14	45	18	27	4	4	4	4	4	4	3
35	45	18	13	14	45	18	27	3	3	3	4	4	4	3
36	45	18	13	14	45	18	27	3	3	3	4	4	4	3
37	45	20	13	12	44	17	27	3	4	3	3	4	4	3
38	48	20	14	14	46	18	28	4	4	4	4	4	4	4
39	47	19	14	14	44	17	27	4	4	4	4	4	4	3
40	48	20	15	13	41	16	25	4	4	4	4	3	3	3
41	42	16	12	14	42	15	27	3	3	2	4	3	3	3
42	44	18	13	13	44	18	26	3	3	3	4	4	4	3
43	48	19	14	15	46	19	27	4	4	4	4	4	4	3
44	45	17	14	14	45	18	27	3	3	4	4	4	4	3
45	46	18	14	14	45	18	27	4	3	4	4	4	4	3
46	46	19	14	13	45	18	27	4	4	4	4	4	4	3

58 : D2_V1														14		Visible: 14 de 14 variable		
	V1	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2	D1_V2	D2_V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUMA4	SUMA5	SUMA6	SUMA7				
47	48	19	15	14	45	18	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
48	49	20	14	15	46	19	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
49	49	19	15	15	49	19	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50	45	19	13	13	48	18	30	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
51	47	20	13	14	45	17	28	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
52	47	19	13	15	46	19	27	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
53	47	18	14	15	47	17	30	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
54	48	19	14	15	45	18	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
55	49	19	15	15	46	18	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
56	49	20	15	14	45	17	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
57	49	19	15	15	45	18	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
58	48	19	14	15	44	17	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
59	45	19	13	13	44	18	26	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
60	46	20	13	13	44	18	26	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
61	44	18	13	13	43	15	28	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
62	48	19	14	15	44	18	26	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
63	49	19	15	15	44	18	26	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
64	46	19	14	13	44	19	25	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
65	46	19	12	15	44	17	27	4	4	2	4	4	4	4	4	3		
66	47	19	13	15	45	18	27	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
67	49	19	15	15	46	19	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
68	46	19	14	13	45	19	26	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
69	48	19	14	15	43	16	27	4	4	4	4	3	3	3	3	3		



58 : D2\_V1

14

Visible: 14 de 14 variab

	V1	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2	D1_V2	D2_V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUMA4	SUMA5	SUMA6	SUMA7
70	48	19	14	15	45	18	27	4	4	4	4	4	4	3
71	47	19	15	13	47	19	28	4	4	4	4	4	4	4
72	48	19	15	14	46	19	27	4	4	4	4	4	4	3
73	48	19	15	14	47	19	28	4	4	4	4	4	4	4
74	49	20	15	14	44	18	26	4	4	4	4	4	4	3
75	48	20	14	14	46	19	27	4	4	4	4	4	4	3
76	48	19	15	14	45	18	27	4	4	4	4	4	4	3
77	48	19	15	14	45	19	26	4	4	4	4	4	4	3
78														
79														
80														
81														
82														
83														
84														
85														
86														
87														
88														
89														
90														
91														
92														



Vista de datos Vista de variables

## Anexo 15

### Cuadro de coeficiente de correlación de Rho de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación
0,01 a 0,19	Correlación positiva baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva moderada
0,4 a 0,69	Correlación positiva alta
0,7 a 0,89	Correlación positiva muy alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basado en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Anexo 16

### Resumen de procesamiento de las variables para conocer la fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			Estadísticas de fiabilidad		
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	10	100,0	,806	20
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	10	100,0		

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

Fuente: elaboración en base de datos SPSS 26