



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la
coordinación de diario y mesa de partes de una institución pública
- Sede Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Farias Costa, Katuska Elizabeth (ORCID: 0000-0001-8355-3409)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres César y Flor que me han brindado siempre su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores por enseñarme a ser perseverante para llegar a mis metas, a mi hermano César por ser siempre un ejemplo a seguir, a Harly por su amor, paciencia y guía, a mis hijitos mellizos Dylan y Mía con son mi luz y motivo a ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme buena salud y abrir caminos para lograr mis objetivos a mi asesor Marco Antonio, Candia Menor con su vocación de enseñanza permitió guiar cada paso de esta investigación, a mis profesores de la maestría que impartieron sus experiencias para enriquecer mis conocimientos, a la institución por su colaboración y participación en la recolección de datos, ya que, nos permitió llevar a cabo la presente investigación.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I INTRODUCCIÓN | 10 |
| II MARCO TEÓRICO | 16 |
| III. METODOLOGÍA | 30 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 30 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 32 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 34 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: | 36 |
| 3.5. Procedimientos: | 38 |
| 3.6. Método de análisis de datos: | 39 |
| 3.7 Aspectos éticos: | 40 |
| IV. RESULTADOS | 41 |
| V. DISCUSIÓN | 59 |
| VI. CONCLUSIONES | 65 |
| VII. RECOMENDACIONES | 67 |
| Referencias | 69 |
| Anexos | 80 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Validación de instrumentos | 37 |
| Tabla 2 Valores del coeficiente de correlación de Pearson..... | 39 |
| Tabla 3 Percepción de los trabajadores sobre la digitalización de una institución pública | 41 |
| Tabla 4 Percepción de los trabajadores sobre la conservación de títulos de una institución pública | 42 |
| Tabla 5 Percepción de los trabajadores sobre la seguridad informática de una institución pública | 43 |
| Tabla 6 Percepción de los trabajadores sobre la preservación digital de una institución pública | 44 |
| Tabla 7 Percepción de los trabajadores sobre la calidad de una institución pública | 45 |
| Tabla 8 Percepción de los trabajadores sobre tangibles de una institución pública | 46 |
| Tabla 9 Percepción de los trabajadores sobre la fiabilidad de una institución pública | 47 |
| Tabla 10 Percepción de los trabajadores sobre la responsabilidad de una institución pública | 48 |
| Tabla 11 Percepción de los trabajadores sobre la seguridad de una institución pública | 49 |
| Tabla 12 Percepción de los trabajadores sobre la empatía de una institución pública | 50 |
| Tabla 13 Tabla cruzada V1 Digitalización y V1 Calidad de servicio | 51 |
| Tabla 14 Tabla cruzada D1 Conservación y V2 Calidad de servicio | 51 |
| Tabla 15 Tabla cruzada D2 Seguridad informática y V2 Calidad de servicio . | 52 |
| Tabla 16 Tabla cruzada V3 Preservación digital y V2 Calidad de servicio | 53 |
| Tabla 17 Normalidad por Shapiro Wilk..... | 54 |
| Tabla 18 Prueba de Hipótesis general | 55 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19 Prueba de Hipótesis específica 1 | 56 |
| Tabla 20 Prueba de Hipótesis específica 2 | 57 |
| Tabla 21 Prueba de Hipótesis Específica 3..... | 58 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Percepción de la Digitalización por los trabajadores de una institución pública</i> | 41 |
| Figura 2 <i>Percepción de la Conservación de títulos por los trabajadores de una institución pública</i> | 42 |
| Figura 3 <i>Percepción de la Seguridad informática por los trabajadores de una institución pública</i> | 43 |
| Figura 4 <i>Percepción de la Preservación digital por los trabajadores de una institución pública</i> | 44 |
| Figura 5 <i>Percepción de la calidad de servicio por los trabajadores de una institución pública</i> | 45 |
| Figura 6 <i>Percepción de Tangibles por los trabajadores de una institución pública</i> | 46 |
| Figura 7 <i>Percepción de Fiabilidad por los trabajadores de una institución pública</i> | 47 |
| Figura 8 <i>Percepción de la Responsabilidad por los trabajadores de una institución pública</i> | 48 |
| Figura 9 <i>Percepción de la Seguridad por los trabajadores de una institución pública</i> | 49 |
| Figura 10 <i>Percepción de la Empatía por los trabajadores de una Institución pública</i> | 50 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer en nivel de relación de la digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

El tipo de investigación fue aplicada de diseño no experimental transversal correlacional, debido a su naturaleza secuencial, deductiva y probatoria el enfoque es cuantitativo La muestra seleccionada comprende a 30 trabajadores del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante un cuestionario de preguntas en forma de afirmación para cada variable, validado a través del Juicio de expertos debidamente calificados por la Universidad César Vallejo, el grado de confiabilidad se midió mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach dando como resultado un coeficiente de 0,787 y 0, 776, para la primera y segunda variable respectivamente.

Los resultados de la estadística evidencian una correlación de Pearson favorable moderada de $R = 0.563^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.001), el nivel de significancia es de $0,000 < 0,05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_G , determinando que la digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la institución.

Palabras clave: Digitalización, calidad de servicio, usuarios, documentos

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship level of the digitization of archived titles and quality of service in the Coordination of Newspaper and Table of Parts of a public institution -Lima Headquarters, 2021.

The type of research was applied with a non-experimental, cross-correlational design, due to its sequential, deductive and evidential nature, the approach is quantitative. The selected sample comprises 30 workers from the Coordination area of the Journal and Table of Parts of a public institution. The data collection technique was the survey, by means of a questionnaire of questions in the form of an affirmation for each variable, validated through the Judgment of experts duly qualified by the César Vallejo University, the degree of reliability was measured by the Alpha statistical test of Cronbach resulting in a coefficient of 0.787 and 0.776, for the first and second variables respectively.

The results of the statistics show a moderate favorable Pearson correlation of $R = 0.563$ ** Sig. (Bilateral) = 0.001), the level of significance is $0.000 < 0.05$, then the H_0 is rejected and the H_1 , determining that digitization is significantly related to the quality of service of the institution.

Keywords: Digitization, quality of service, users, documents

I INTRODUCCIÓN

En la actual época, la tecnología ha evidenciado un hito importante o paso importante en las instituciones la cual repercute vertiginosamente en la calidad de servicio de la función pública, se coincide en aseverar que ninguna entidad podrá existir sin registrar sus actividades independientemente de su naturaleza. Es así que, sin una administración efectiva, dejaría de trabajar. En la presente investigación tomó como referencia a noticias internacionales, nacionales y locales los cuales señalan la vinculación de la digitalización de documentos en la eficacia en servicios de distintas instituciones. Los cuales ayudaron a describir e identificar los problemas que presentan distintas entidades con respecto a las variables. Este análisis ayudó a plantear los objetivos e hipótesis de estudio.

A nivel internacional según la publicación EPSU(2016) la digitalización es la medida exacta de adopción o incremento del uso óptimo de la variedad en la tecnología digital por parte de una firma, industria o país. Es la versatilidad, el cambio, que involucra la transformación económica y alcanza a los estratos sociales, promovándose la adopción ampliamente masiva de tecnologías, para impulsar, desarrollar, y tratar la información. Comenzó a repercutir en los servicios públicos y en el mismo Europa, se aúnan y se integran los procedimientos digitales. Las nuevas tendencias tecnológicas, se evidenciaron de tal forma que han fortalecido la entrega de servicios públicos en el marco de un proceso de bien común. La llegada puede tener el desarrollo de participación de los ciudadanos y los propios trabajadores.

Según Galindo (2015) en la actualidad la sociedad ha cambiado muchos de sus hábitos tradicionales. Pero al igual que la comunicación, la manera en que adquirimos productos o servicios también ha sufrido unos cambios muy

significativos. Por estos motivos, la manera de conseguir productos y servicios, muchos sectores han tenido que transformarse adaptándose a la digitalización a través de los cambios tecnológicos.

A nivel nacional diario Gestión (2014) en la actual realidad, la tecnología denota un gran paso, las entidades continúan reiterativamente haciendo uso del papel, aun instrumento base de gestión en el aspecto de organización de documentos,, MEP Perú incentiva la digitalización de archivos en todo el territorio peruano, asimismo, se ha visto airoso en preponderar en la despapelización en gran parte de las Empresas y aquellas organizaciones privadas y públicas, por la búsqueda de un emprendimiento en la cultura organizacional y cuidado del ambiente. Según Antonio Salerno, directivo ejecutivo de MEB Perú, hoy por hoy normalmente en cualquier parte o cualquier entidad una persona que trabaja en la custodia documental, puede tomar entre 16 a 18 minutos de tiempo para ubicar cierto documento entre todo un espacio archivístico determinado, que cualquier persona pueda administrar.

Evidentemente, más que consideración al aspecto monetario, que ciertamente es importante, también refleja una sutil autoevaluación en la misma entidad. Y la forma en que se desempeña frente a los cambios.

Según el diario El peruano (2021) en el objetivo de avanzar con la modernización de Estado y de la gestión pública y simplificación administrativa, existen entidades del Estado que ya se ha visto en la latente falta de valor en crear plataformas para viabilizar la gestión documental, asimismo el flujo pueda resultar y lo que se espera, sin duda, la rapidez en la atención.

Esta plataforma digital que ostenta a simple vista encaminar procesos de viabilidad documental denominada “Cero Papel” coadyuva en el intercambio electrónico con otras tantas instituciones del Gobierno, entre las áreas, órganos y unidades del sector.

De esta forma, la Oficina que atiende a usuarios, sea el caso de Mesa de Atención al Usuario o Gestión Documental desarrolla contundentemente y de manera progresiva charlas, cursos, instrucciones, y reinciden en capacitar adecuadamente para la utilización de la plataforma virtual, claramente, con el objeto de no hacer uso de más documentos impreso.

Además de facilitar las labores de los funcionarios, este sistema permitirá garantizar la integridad de los documentos virtuales. Se espera también reducir el impacto ambiental al dejar de imprimirse el equivalente a 3,000 cajas llenas de papel que es lo que se utilizan cada año en trámites de transferencia.

El MTC, de este modo, reitera su compromiso de digitalizar los trámites documentarios que se realizan en el sector y así modernizar cada vez más la administración pública en provecho para la ciudadanía.

A nivel local, este problema se viene suscitando en una institución pública, Sede Lima, donde de acuerdo a Resolución de la Dirección Técnica Registral y las consultas efectuadas, se evidenció que sus respectivos archivos registrales no mantienen un inventario estructurado y actualizado de todos los títulos que ingresan al Archivo Registral, por ende, no se tiene mayor información de la cantidad y tipo de documentación que conforman cada título, ausencia de control de su contenido teniendo pérdidas o extravíos de los mismos títulos dentro del Archivo Registral.

La finalidad de esta investigación planteó brindar una mejora eficaz en la eficacia calidad de los servicios que ostenta brindar, la institución pública Sede Lima, se realizó una investigación de con tipo de nivel descriptiva que mida las efectivas variables de digitalización y calidad de servicio principalmente en la Coordinación del Diario y Mesa de Partes de una institución pública-sede Lima, Se determinó notoriamente el vínculo entre ambas. Se aplicó los cuestionaros como un método, para la captación de datos de estas variables a la institución. Se encontró estrategias de mejora para la Coordinación de diario y mesa de partes generando así mayor eficacia en ofrecer los servicios en una institución pública -Sede Lima.

Respecto a la formulación de la problemática se estableció como problema frecuente ¿Cuál es la relación que existe entre Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública-Sede Lima, 2021? Así mismo como problemática en detalle específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre conservación de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad informática de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre preservación digital de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021?

La justificación teoría en fusión a variable para obtener en piso aquella teoría de cada variable objetivo de estudio, consideraremos la digitalización, como materia, donde se desarrollará dimensiones, de acuerdo a lo mencionado (Termens, 2013). Es un hecho que, para sección o variable, se crea una dimensión. En cuanto a la justificación metodológica, el empleo de un cuestionario de medida de las variables digitalización y calidad de servicio, el

cual ayudó como claramente un modelo a otras investigaciones con una problemática semejante.

Desde una perspectiva práctica, aportó a la institución pública a conocer la realidad existente de la problemática de la digitalización y calidad de servicio para desarrollo de mejora continua en los espacios que sean vulnerables con la finalidad de que los trabajadores sean más eficientes para obtener una mejor calidad de servicio en la institución. y desde la perspectiva social esta investigación aportó información muy útil para la institución pública sede Lima, con el propósito de tomar medidas, acciones que constituyan progreso de la digitalización de títulos archivados en el área de la Coordinación de diario y mesa de partes con estrategias que puedan mejorar la calidad de servicio de los mismos y esto también se refleje la satisfacción de los usuarios que integran la comunidad.

El objetivo central o general de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021. De la misma manera se establecieron la finalidad específica: determinar, relación que existe entre la conservación de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021, determinar la relación que existe entre seguridad informática de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021, determinar la relación que existente entre la influencia de preservación digital de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Finalmente se hizo una declaración como hipótesis general: Existe relación entre la digitalización de títulos archivados y la calidad de servicio en

la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

De la misma manera se establecieron la presunción específica: Existe relación entre la conservación de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021. Existe relación entre la seguridad informática de títulos archivados y la calidad de servir en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021. Existe relación entre la preservación digital de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

II MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se considerarán el aporte de Vargas (2020) la finalidad general, decretar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio frente al sistema de gestión Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020. La teoría de apoyo que tiene este trabajo son la teoría de que el gobierno electrónico se define como aquellos sistemas que emplean las telecomunicaciones para transmitir información y que tienen por propósito transmitir las relaciones con sus ciudadanos de World. Su metodología es, investigación de tipo fundamental, nivel correlacional, diseño negativo experimental transversa con una muestra igual a 146 personas, de los cuales 46 corresponden a trabajadores de la entidad y 100 a usuarios del servicio. aplicando la aplicabilidad de plan de documento de indagación y el cuestionario, Resolvió que, el vínculo entre gobierno electrónico y la calidad de servir en el Sistema Administrativo Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020. con un valor de Pearson (Rho = 0.863, Sig. (Bilateral) = 0.008; ($p \leq 0.05$); el nivel del gobierno electrónico alcanza un nivel regular, con un valor de 45.9%; y el efecto de cualidad de calidad del servicio es regular, con un valor de 47.1%.

Ircañaupa (2018) desarrolló como finalidad decretar vinculación de la tecnología de la información frente a la calidad de servicio en el Sistema informático SIAF en entidades de Salud, SJL, 2018. La teoría de apoyo fue un conglomerado de conocimientos y estrategias que orientan a las acciones prácticas del saber científico de Derry. El tratamiento que se utilizó fue el hipotético – deductivo, ciertamente un tipo de estudio alcalino, de fase descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, se aplicó la encuesta y como instrumentos los cuestionarios La comunidad fue considera por 40 trabajadores (quienes utilizan del sistema SIAF) de 12 nosocomios públicos del distrito de SJL. Los efectos señalan que el de Pearson (Rho=0.770, Sig. (Bilateral) = 0.038; ($p \leq 0.05$. ultimando en precisar de que la tecnología de la información se vincula preponderantemente con la calidad de servicio en el SIAF, San Juan de Lurigancho, 2018.

López (2020) expone como motivo general proponer un proyecto de digitalización para desplegar el trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios, como teoría que tiene este trabajo se define la digitalización como “un proceso directamente vinculado al período de la información de Lampreabe, El presente estudio fue de tipo caracterizada y prospectiva, su diseño fue negativo experimental – transversal, el punto grupal de estudio conformada por 26 funcionarios de la institución. Como recurso, se empleó la encuesta y la observación y como método el cuestionario. Los resultados arrojaron el 35% de los casos manifestaron que en su gran mayoría no se generan documentos con un formato digital. Pearson ($Rho=0.967$, Sig. (Bilateral) = 0.025; ($p \leq 0.05$) Se concluyó que no se cuenta con una digitalización, que le permita reducir ciertos recursos, asimismo los tramites suelen ser muy engorroso generando cierta insatisfacción de las personas por la demora que le genera realizar estos trámites.

Gutarra (2017) expone como objeto general es estatuir la elevación de la productividad a través de la gestación de un procedimiento en los planes de digitalización en una firma, de soluciones informáticas. La teoría que tiene esta investigación sobre la preparar, es un proceso de poco espacio de tiempo, por medio del cual los involucrados obtienen previos conocimientos, según Chiavenato. Explica que el método empleado fue nivel de investigación con base correlacional siendo como instrumento el cuestionario. La población sería 20 lotes de producción. Como resultado se observó que la transformación de digitalización antes de la adecuación utiliza un total de 1.31 horas/ caja, Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.040; ($p \leq 0.05$), En conclusión, poner en marcha de un proceso propio para un efectivo desempeño en la productividad obtiene resultados favorables, significativos para el objetivo que la empresa desarrolla.

Méndez (2021) sostuvo que como finalidad general decretar el vínculo existente entre el gobierno actual electrónico y calidad en materia de servicio. La teoría que presenta esta investigación sobre la gestión pública, se muestra la relación

entre del aspecto político (gobierno) y lo administrativo (gestión). El método que se procesó en este estudio fue de clasificación primaria de nivel caracterizado correlacional de conducción cuantitativo, tomando como instrumento las encuestas anónimas virtuales con escala tipo Likert a la población de estudio la encuesta teniendo como población la cual fue conformada por 52 colaboradores. Los resultados arrojaron que, ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.003; ($p \leq 0.05$ indica que el gobierno electrónico posee un grado medio de desarrollo; mientras que el 15.38% establece que el nivel de desarrollo es alto, se puede interpretar que en los colaboradores se tiene un resultado medianamente positiva respecto al nivel de del gobierno electrónico, por otro lado, muestra significancia es inferior a 0,05 ($p=0,003$) Los resultados permite concluir que existe una correlación positiva baja para el estado electrónico y su calidad en materia de servicio público.

A nivel internacional se considera a Murcia (2018) expone como finalidad general decretar la viabilidad de poner en marcha, un proceso de digitalización certificada en el proyecto de apoyo “Administración de Proveedores” de la empresa Radio Televisión Nacional de Colombia –RTVC. El método que se motivó y utilizó fue tipo de investigación descriptiva tomando como instrumento de entrevista y encuesta teniendo como población 30 trabajadores. Los resultados demostraron que ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$); 88.9% de encuestados indican que no cuentan con tecnología apropiada, para hacerse responsable de archivos clínicos de sus pacientes, y el 8.55% de participantes señalan que a veces se tiene tecnología adecuada para hacerse cargo de los archivos clínicos de los usuarios, mientras que el 2.56 % de participantes. indican que por decir casi considerablemente siempre se cuenta con tecnología apropiada para hacerse cargo de acervo documental clínico de los pacientes. Como recapitulación, un poco más de la mitad de participantes, indican que no se posee con tecnología optima y necesaria para que puedan abiertamente encargarse de la gestión del acervo documentario clínicos.

Rodríguez (2016) como finalidad general afirma que Rodriguez

que vigile el flujo y gestión de los archivos dentro de cada uno de los genuinos procesos. La teoría base de esta tesis fue el manejo con carencia de eficiencia de los archivos y tecnología inadecuada para el control y archivamiento de los mismos, que muestran o reflejan reproceso según Berna. Desarrolló un método de tipo descriptivo. Su población fue de 13 000 colaboradores activos. Los resultados arrojaron que ($Rho=0.867$, Sig. (Bilateral) = 0.035 ; $p \leq 0.05$), el 80% de los trabajadores señalaron que la gestión de documentos era irregular, el 10 manifestaron mala y el 10 respondieron muy mala. Como conclusión se identificó que los colaboradores creen importante la implementación de la herramienta tecnológica para mejorar los procesos productivos.

Morillo (2015) expone como finalidad general Comparar, analizar e implementar un sistema que muestre la replicación de información de física a digital y que permita rastrear, registrar, archivar y organizar documentos electrónicos, imágenes, también ejecutar el seguimiento de las diferentes versiones modificadas por distintos usuarios en los diferentes tipos de documentos. La teoría base de esta investigación fue de plantear una estrategia tecnológica mostrar una posible solución, con el soporte de políticas de almacenamiento que permiten disminuir los espacios de tiempos muertos al tratar de encontrar un documento, según Herramientas Empresariales. se desarrolló un método descriptivo. Su población son los usuarios que desempeñan sus actividades laborales en la gestión o administración de documentos en la Empresa textil. Vicunha S.A. de 1000. Los resultados arrojaron que el $Rho=0.04$, Sig. (Bilateral) = 0.043 ; ($p \leq 0.05$); 70% de los usuarios indicaron que la implementación de un sistema digital permite obtener una mejor gestión documental. Como conclusión se identificó que la digitalización de los documentos redujo consistentemente el uso de los documentos por lo que se utilizan una única vez.

Escandón (2016) como objeto general ejecutar el examen de viabilidad para instalación de una empresa de digitalización y control de documentos para organizaciones del grupo de salud de servicio público de la ciudad de Quito. Toma como base teórico el procedimiento de digitalización, no solo se debe a confrontar a

la protección de los archivos físicos, tratando de evitar, que el que el documento sea fraudulento, inexacto o incompleto, si no por el contrario, que deberá utilizarse mecanismos de almacenamiento virtual de la información, garantizando el resguardo de la información y su recuperación según USB (Universal Serial Bus). método de tipo descriptivo. Su población son las 300 entidades entre públicas y privadas que se registran en la Ciudad de Quito en el Distrito Metropolitano lugar en que se intercambia todo el producto y servicio. Los registros ubicados en la primera pregunta, admite atisbar, que a nivel empresarial regula un porcentaje elevado de de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.031; ($p \leq 0.05$), 82% relacionado a 315 participantes que gestionan su archivamiento, de manera física y por otro lado, se evidencia que el 18% o digamos, 68 empresas lo hace de manera virtual, como resolución considera como parte de porcentaje, la facturación electrónica que en esta realidad actual un considerable número de organizaciones gestiona acervo documental en físico generando dificultades como son: el deterioro, pérdida de registro, altos márgenes de tiempos en búsqueda de información, una partida de fondo para el sostenimiento del archivo pasivo y afectación indirecta del medio ambiente en contaminación al hacer uso de papel.

Velástegui (2015) como finalidad general se establece estructurar un plan para la fundación de una firma digitalizadora de documentación que gestionará la documentación importante de las unidades de negocio del Sur de Guayaquil. Toma como base teórico en las unidades de negocio se decepcionan y producen una basta cantidad de papeles en el día, lo que prima la ocupación de lugares libres y ocasiona pérdida de tiempo a los colaboradores en la ubicación de documentos de Hidalgo, se utilizó método tipo exploratorio correlacional, su población que otorga un catálogo de empresas (INEC), imaginando que hay 269 a más unidades de negocio en el Sur de ciudad. Los resultados fueron que el de método Pearson ($Rho=0.735$, Sig. (Bilateral) = 0.021; ($p \leq 0.05$), 90%, lo que evidenciaron positivos ya que advirtieron ser buen negocio y que se entusiasmaron en probar, y solo el 10% advirtió de manera negativa ya que aseveraron que no lo necesitaba, que se contaba con el documento en forma físico, y se pide animar o persuadir al usuario, que se hará necesario el

cambio y que se verá favorecido definitivamente en su negocio. Como conclusión se demuestra que la digitalización de acervo archivístico en las empresas aportará como el cuidado y medio ambiente, y que con la con la redacción cuya naturaleza es generar más hojas, aquí se demostraría y se evidenciaría la total disminución contundentemente la tala de árboles para efectos de creación de estos papeles.

La presente investigación tomó como teórico base lo sostenido para la variable Digitalización:

Según Termens (2013) los documentos pueden ser digitalizados gracias al software y hardware específico. Pero el avance tecnológico mantiene a la informática como una disciplina sometida a continuos cambios y mejoras. En este punto es necesario conocer las diferencias existentes entre tres conceptos relacionados:

Según Termens (2013) Conservación: Pone el énfasis para establecer unas condiciones óptimas físico ambientales, de almacenamiento propio, que coadyuven en mantener un documento en óptimas condiciones posibles. Así, por ejemplo, se preocupa de que los niveles de humedad y temperatura sean los adecuados, que la manipulación de los documentos durante su utilización no los deteriore, que el almacenamiento facilite el mantenimiento del estado mecánico de los soportes documentales, etc. Las técnicas de conservación son idóneas en la preservación de los archivos analógicos, pero también son de aplicación con los digitales. Por ejemplo, un disco magnético puede ser destruido por acción del fuego igual que un pergamino, por lo tanto, que los sistemas de prevención de incendios son de aplicación ambos casos.

Según Termens (2013) Seguridad informática: Decreta normas para el análisis, la detección y las posibles soluciones de los riesgos de tipo informático que pueden sufrir cambios los datos en un determinado sistema informático. Se preocupa en establecer mecanismos de copias de seguridad, de organizar y controlar el acceso a los datos, de analizar la fiabilidad del hardware y el software buscando detectar y neutralizar posibles ataques de virus o de piratas cibernéticos, de prever

contingencias debidas a cortes del suministro eléctrico, etc. Así que un centro de datos este certificado según la norma ISO 27001:2005, pero no necesariamente que sus datos aun sean legibles dentro de 30 años.

Según Termens (2013) Preservación digital: Otorga seguridad en los campos de acceso, y el futuro uso de los documentos virtuales generados el presente o el pasado. Desde la generación de estas políticas de preservación y seguridad cibernética, agrega concepto de migración, que accedan a su mantenimiento y uso a largo plazo.

Según Termens (2013) La conservación pone en énfasis a ciertos aspectos preventivos para que sean considerados y pasivos de la salvaguardia documental, plantel y la seguridad informática, aunque se centra, no únicamente, en aquellos aspectos de tecnología, el tenor digital se nutre y amplía el conocimiento para que puedan surtir efecto a largo plazo. En ese contexto plantea una mejora en la gestión para efectos de la conservación, siendo un proceso importante en cualquier situación y además comunicativo entre valores de calidad. Se obtendría mejor control de los documentos.

Los sistemas de valoración de documentos archivísticos no es más que inteligencia artificial, debido a que todo el documento archivado estará protegido en un producto de alta tecnología (Argontech, 2018). De esta manera el sistema nos permite salvaguardar e incentiva la optimización de los recursos de archivos y su protección automatizado, todo ello para una mejoría en la gestión de las instituciones.

La digitalización es una imagen legitima, con la integridad sostenida a efectos probatorios, de un documento papel, asimismo, es considerado como un grupo de componentes digitales que representan al integro, el contenido respecto del

documento original, así como las características de estos, que contribuyen de manera positiva, y suficiente la fidelidad de la imagen, para este caso, se propondría avalar con la firma electrónica correspondiente al proceso de digitalización (Centro de Publicaciones, 2016). Asimismo, se entiende que, al digitalizar un documento, este, puede poseer un valor legal, antes de ser digitalizado tuvo que pasar por un proceso de preparación, foliación o revisión de los documentos.

Blasco (2008) el documento electrónico: Es aquello donde se configura la real forma de producción de documentos magnéticos, en otras palabras, un mecanismo de captura, un file donde el soporte vendría a ser un mecanismo electrónico virtual magnético transformado. De modo que, estos documentos digitales se pueden producir como documentos simples, con una sencilla de proyección de facilitar su distribución y consulta, y considerado útil documento de archivo, por tanto, es referido como valido jurídicamente.

Adicionalmente también consideramos con objetivos planteados:

- Los estudios y prácticas de gestión documental, hasta la fecha aplicados a los documentos en papel son evidentemente útiles para la administración. Es necesario que se diseñe este tipo de actividad para el desarrollo de un sistema general de gestión documental, es realmente una virtud para aquellos que ya emplean esta actividad. Sosteniendo el margen de la calidad en todos los procesos como clasificación, conservación fácil acceso y continuidad de mejora (Blasco,2008).
- Se debe considerar en establecer como punto importante como la captura de los documentos, siempre que su clasificación e integridad de un expediente será definitivamente indispensable para la gestión a lo largo del tiempo (Blasco,2008). Para dicho efecto, es probable que al poseer documentos digitalizados con estos argumentos de políticas en la producción

se puede obtener eficiencia en el trabajo y el beneficio puede resultar provechoso a largo plazo.

Respecto a la segunda variable de estudio, esta investigación consideró como base teórica la calidad de servicio, propiamente por tratarse de:

Las dimensiones del ejercicio del servicio

Según Varo (1994) en este desarrollo de estudio sea localizado supletoriamente un grupo de dimensiones. Pueden ser estas tangibles, su fiabilidad, su seguridad, la propensión de responsabilidad con caracteres mínimas requeridas de esta investigación.

Los palpables o tangibles son como la propuesta de servicio, por ejemplo, en todas aquellas instalaciones, y los equipos; señalan su origen y ayudan a que el usuario a aprehenderlo. Por lo general son las primeras formas de comunicación. (Varo, 1994).

La fiabilidad responde a que con las probabilidades de que un bien funcione adecuadamente, o que haya exactitud sin márgenes de fallas, en cierto tiempo bajo estricto condiciones específicas, que permiten una mejor respuesta, manteniendo una legitimidad de actitud de acción promesa de servicio. (Varo, 1994).

La responsabilidad espera nos autosugestionemos estar listos para poder servir eficientemente, es un legítimo deseo por atender con prolijidad y eficacia, supone predisposición al 100%. (Varo, 1994).

La seguridad, estima valor con convicción de competitividad y cortesía, en los casos en el que el cliente o usuario, trata con personal de trato amigable, como competente, siente confort al estar en la organización apropiada para él. (Varo, 1994).

La empatía es el desinterés, sintonía afectiva, participación de cierta persona en la realidad de otra que se encuentre emotiva, elevando un grato ambiente y elevando el grado de comprensión. No entra en materia de confusión la empatía y simpatía. Es evaluar y ponerse, sin advertir en el lugar de la otra persona con quien se trate, comprende e infiere la necesidad de ser escuchado. Es comprender también, deseos y experiencias. (Varo, 1994).

La conducta del servidor o funcionario, debe ir más allá de una simple cortesía actitudinal o por el paso del perfil técnico. Es evidentemente una actitud de cumplimiento con el usuario, capacidad de saber escuchar y entender sus necesidades para que con el uso de las herramientas laborales pueda encontrar respuestas adecuadas y precisas. plantea que la teoría de calidad de servicio manifiesta que la calidad de una institución, se realiza con la participación de todos los trabajadores utilizando los procesos y dimensiones organizacionales, en consecuencia, coexiste una estrecha vinculación entre la calidad del bien o servicio y el desempeño de las personas que ejecutan el proceso. (Varo, 1994).

Según, Rosander (2010) la calidad de servicios una base sólida, significa que se necesitara una nueva forma de pensar, una forma distinta de actuar, que habrá que sustituir algunas de las ideas actuales, que se sustituyan las falacias o las ideas conocidas y conceptos sólidos. La naturaleza de esta nueva forma de pensar se indica en los trece puntos que se indican abajo:

- ✓ Permítase liberar de la falacia relacionada con la calidad de los servicios.
- ✓ Frene el error humano. En muchas situaciones reales no se puede pasar por alto ni tan siquiera un error. En otras situaciones los errores por ningún motivo no se han de justificar como inevitables, ningún tipo de ahorro es imposible mediante la prevención del error.
- ✓ Que se detenga el alto coste de la no - calidad al cliente. Sencillamente, no es suficiente o limitado calcular lo que le cuesta a la organización el coste de la no- calidad.
- ✓ Deshágase de los servicios de poca calidad comunicados por los clientes previamente.
- ✓ Proclama la calidad en términos de cada uno de los grupos sobre el total del grupo de cliente, no solo en términos de los que se quejan. (Rosander, 2010). Refiere en su calidad de servicio al cuerpo o conjunto de actitudes, comportamientos, decisiones que desempeña los trabajadores de las distintas instituciones u organizaciones con el propósito de brindar una satisfacción al usuario de servicio o consumidor de un bien.

El cliente medianamente satisfecho es el que puede saludar, llamar tranquilamente a un número de teléfono donde de manera inmediato le comunican de cómo solucionar un casual inconveniente, para solicitar una asistencia, puede probar un producto o al que se le expone detenidamente el funcionamiento de un equipo de sonido, dejando una sensación de confort con el apoyo. Vértice (2008) afirma que la calidad es lo que contiene todo el servicio o producto, es la capacidad total que tiene el mismo para satisfacer al usuario, uno de los beneficios que conlleva gestión de mejora continua y que permita recomendar el servicio.

La presente investigación tomó como referente a epistemología, la variable digitalización, que se refiere a la evolución sistemática tecnológica de los ochenta, donde comenzaron a conectarse entre sí, los catálogos de diferentes bibliotecas reconocidas de la red mediante el protocolo conocido con el nombre Z39-50.

Según Roig (2019) en los últimos quince años las innovaciones tecnológicas y económicas han repercutido favorable e indiscutiblemente en la construcción y desarrollo de la biblioteca digital, entre ellas podemos destacar: Internet y sobre todo la aplicación de la Web, el bajo precio y la facilidad de uso de los ordenadores personales. Asimismo Rodríguez y Fernández (2019) al respecto, sería oportuno se considere tomar estos tratamientos prácticos de digitalización y que se establezca necesario en cada una de las entidades del Estado y porque no, en Empresa privada más aun donde pueda resultar efectivo su aprovechamiento y fácil acceso, se ha evidenciado practicidad y buen resultado en esos objetivos a efectos de que a través de esta aplicación de documentos se conserven en buen estado, para los actuales usuarios y futuros usuarios del servicio.

Para Changsong (2020) nos indica que se centra en dos objetivos principales de las tecnologías de digitalización de documentos: rendimiento y eficiencia. Así mismo Kimio (2019), afirma que los documentos digitalizados buscan la eficacia y eficiencia en los procesos de gestión documental. Para obtener y mejorar la satisfacción del usuario.

Según Konica (2019) en los últimos años las herramientas de gestión de documentos de nivel de consumidor como Dropbox y Google Drive, los sistemas de gestión de documentos de nivel empresarial ofrecen mucho más que almacenamiento digital. El control de versiones, el acceso basado en permisos, la copia de seguridad, la protección de datos y las funciones de flujo de trabajo hacen que almacenar, proteger y compartir documentos sea más rentable y rentable para las organizaciones empresariales. Asimismo, en estas líneas Sorli (2021), nos hace mención a estos elementos de una organización que continuamente se van interiorizando, interrelacionando e interactuando en su participación que establecen, como base y constituyen, asientan objetivos y procesos siempre con posición de enfocar algo positivo en el Sistema de digitalización.

Según Vicente (2019) desde hace unos años se considera a la digitalización de documentos que el principal problema a tener en cuenta, es la pérdida de información sensible de documentos impresos o físicos que se han dañado o traspapelado al paso del tiempo, Produciendo así pérdidas económicas y retrasos a los trámites a los usuarios. Asimismo, para Rodríguez (2018), nos afirma que la digitalización de documentos tiene como fin tener una buena gestión de documentos tal motivo es factible al solucionar en gran medida la cantidad reiterada de incidencias por pérdida de información y retrasos en los trámites.

Según Parada, Flórez y Gómez (2018) afirma el reconocimiento de la digitalización en la evolución de las comunicaciones, considera que es fundamental para la mejora de gestión empresarial, Así mismo Giudice (2020) también por estas líneas nos menciona que los datos digitalizados, su protegen, agilizan y desarrollan para obtener una mejoría en la gestión documental.

Se consideró como epistemología referente a la segunda variable de objeto de estudio, la calidad, tanto desde una observación práctica. Un detalle a considerarse después de la evaluación como práctico. Afirma Monroy (2020) la transparencia es conceptualizada tanto por las firmas industriales como para las firmas que otorgan servicios. La claridad es tomada, para que se considere inherente a las exigencias y expectativas de los usuarios, para satisfacer y porque no superar, muchas veces se introduce en las empresas una mejora, cumplir requisitos o las exigencias de los cambios modernos,

Según Miró (2020) en estos cambios sobre evolución se han ido denotando nuevas políticas y buenas estrategias desarrollado por las unidades de negocio. En un periodo de tiempo la finalidad central de muchas firmas fue la claridad, seguido de esto una pequeña desviación hacia la satisfacción del cliente. Para Soto (2004) se evidencia cambios en la gestión que repotencian factores que rigen los estándares

de calidad, se confirma que el tema de calidad de servicio a través del tiempo ha tenido muchos cambios positivos, en la actualidad como objetivo principal es replantear formas de trabajo en las Entidades, nuevas propuestas de gestión, para que la percepción sea la más efectiva y más adecuada, transparente y favorable al servicio que se les brinda.

Según Vergara (2020) las instituciones públicas como privadas han optado por desarrollar y utilizar considerablemente para analizar la calidad de servicio comprobando su eficacia al momento de definir las variables que afectan la satisfacción del usuario. Así mismo para Burgos (2018) afirma que la calidad de servicio contribuye a la satisfacción del usuario a través de la mejora continua.

Para Escobar y Mercado (2019) en los últimos años la forma pragmática de medir a la calidad, cuenta con un factor valioso para efectiva toma de decisiones y quienes pueden encaminar la formulación de políticas y planes estratégicos hacia un proceso de gestión de la mejora continua en los destinos institucionales bajo estudio. Asimismo, en estas líneas Contreras (2021) al respecto la calidad de servicio a tomado importancia e interés en las instituciones para obtener un mejor resultado en sus servicios.

Según Angarita, Tabares y Rios (2019) el servicio, ha cobrado evidentemente una estimación de la calidad, acompaña al ser humano en todo su quehacer, es decir en toda actividad, fue en los años 80 cuando se decretó como un desarrollo de plan empresarial. Fue utilizado en algunas firmas, luego fue acopiado por Entidades del Estado, se hizo presencia los modelos de gerencia junto los modelos iconos de excelencia. Asimismo, Vargas (2014) se reafirma con contundencia que los cambios se han venido dando progresivamente y utilizados en algunas empresas como gerencia de servicio, la calidad será considerado tal vez en el futuro como un aspecto inherente a la vida del ser humano, y reconocido con el pasar del tiempo, buscando coadyuvar su desarrollo y ser sostenible en el tiempo en materia de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación es considerada de tipo aplicada, por cuanto está orientada a determinar mediante el conocimiento científico, protocolos con el fin de conocer una específica necesidad, tal como lo describe el reglamento aprobado por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018). Esta forma de estudio, relaciona su atención en las posibilidades concretas de pragmatizar teorías ancestrales y genéricas, comprobada y destinan su desempeño pueden resolver necesidades de una sociedad. Así mismo Baena (2014), la naturaleza de investigación permite analizar ciertos aspectos de protocolos para afianzar resultados, teniendo relevancia en cada resultado de evaluación y buscado en toda medida el reconocimiento.

Diseño de la investigación:

El presente estudio presenta un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo correlacional.

Gómez (2006), “Es no experimental porque se gestiona sin maniobrar deliberadamente variables. Verificamos fenómenos tal y como se dan en su situación natural, para después estudiarlos” (p. 102). No resulta conveniente el manipular variables sin antes hacer un diagnóstico de la funcionalidad y respondan a la necesidad de servicio. Asimismo, nos menciona que estos casos de investigación no se controla las variables, si no, solo se concentran en analizarlos.

Es transversal en virtud que la información recabada es recopilada por única vez, en un momento permitiendo en absoluto que las variables no sean alteradas ni manipuladas que pudiera transmitir cambios, siendo ello de diseño no experimental. Es de corte transversal porque no hay seguimiento de los sujetos de investigación

(Cruz, 2019). Plantea que la exposición de las variables hace referencia a un momento de tiempo.

La investigación tiene la naturaleza de ser descriptiva correlacional, debido a que conoce la conducta, proceder y manifestación con las cual se presentan las variables, determinándose el cálculo de asociación y relación que se presentan entre las dimensiones de las mismas variables, haciendo el uso de métodos estadísticos. (Hernández,2019). Plantea que la investigación tiene doble variable digitalización y calidad de servicio, y se relación directamente entre sí, teniendo un mismo propósito el de describir cómo actúa cada uno.

Bernal (2010), “enfoque cuantitativo, de acuerdo a la manera de recopilación de ciertos datos, el procesamiento de la información sostenida, pues su cometido es decretar en vinculo frente a significativa” (p. 123). Este presente enfoque determina que nuestras variables pueden ser bien utilizadas en el Estado, y su relación con la calidad. Esta investigación utiliza el método hipotético deductivo, porque parte de la realidad problemática habiendo un riguroso análisis de las variables de estudio con un escenario de contexto internacional, nacional y local. La lógica preexistente del estudio se basó en la creación de una ley universal y también en el desarrollo de condiciones básicas e iniciales muy importantes de trascendencia que demuestra la premisa básica de calidad en el servicio con la digitalización. Hernández y Chanto. (2008). Estas teorías han sido utilizadas anteriormente en análisis de otras investigaciones si de calidad o mejora de la calidad se trata, y han permitido dar cuenta de buenos resultados en uso de las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1

Digitalización

Definición conceptual: Según Termens (2013), “Digitalización de documentos es el proceso que permite que los documentos pueden ser digitalizados y gestionados por medios informáticos gracias al software y hardware específico” (p. 124) Este proceso ha tenido buenos resultados, y a lo largo del tiempo ha venido siendo utilizado, el proceso de transformación no encierra mucha incertidumbre si de tecnología se trata. Las instituciones públicas han tenido ya cierta experiencia con este tema y hay prácticas reconocidas, sobre todo en donde funciona el archivo, o la gestión de documentos, lugar donde hay mayor concentración de utilización.

Definición operacional: Para Arnau, Anguera y Gómez (1990), expone que es aquella donde se detalla el tipo de operaciones que son importantes considerar para ejecutar medición en la variable en cuestión. “De modo que, el concepto operacional se convierte o traduce en un conjunto de instrucciones que el experimentador debe seguir un uso tangible de la variable.” (p. 41), para alcanzar este cometido, se debe tener conocimiento previo de estos ejercicios. Asimismo, es consecuente dar cuenta que el proceso de digitalización tiene otros resultados en evaluación de la misma, señaladas en el cuestionario.

Indicadores: Según Gómez (2006), “son elementos observables que se analiza en una casuística como modelo de cierta variable, en otras palabras, que el indicador es la única referencia identificada de una variable. Es así que las dimensiones de la variable Digitalización se consideran los siguientes indicadores: condiciones ambientales, almacenamiento, detección de posibles riesgos, copias de seguridad, acceso y uso, seguridad informática” (p.24). Estos indicadores contribuirán preponderante y significadamente a la formulación de instrumentos funcionales y permitirán recoger los datos requeridos para el análisis y reflexión sobre la problemática.

Escala de medición: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La escala de Likert vierte en que cada ítem o codificación, se solicita al colaborador de la institución que muestre una reacción eligiendo una de 5 escalas o alternativas. De modo que, el servidor obtiene una puntuación respecto a la afirmación sostenida” (p. 300). Este aspecto donde se pone en manifiesto juicios de valor, ayudar a determinar si los resultados son adaptables a la investigación o se ajustan a las necesidades de mejora, considerando que es una forma adecuada de emplearla. Asimismo, se define a la escala ordinal como parte de los niveles de medición que nos trasmite la clasificación y el orden de los datos (Gómez ,2006).

Variable 2

Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Varo (1994), “Calidad de servicio son las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor” (p. 171). En ocasiones es considerado características también que satisfacen necesidades de atención a usuarios, lo misma relación que busca la presente investigación. Ésta se implementa cada vez enfocando la calidad en la digitalización para la satisfacción en cierta medida para la atención al usuario.

Definición operacional: Para Arnau et al. (1990) “Es aquella donde se especifica las clases de operaciones o los tipos de cambios que son advertidas a tomar en consideración para manipular la variable en materia. En tal sentido, la conceptualización de operacional se traduce en un conjunto de instrucciones que el experimentador debe seguir en al utilizar variable” (p. 42). Es necesario la explicación de las variables para identificar su funcionalidad y pueda ser pragmático y entendible para el futuro investigador.

Indicadores: Según Gómez (2006), “Son elementos observables o verificables, que se hace uso en casos como mayor identificador de una variable, es decir, que el indicador es el que representa el nivel empírico de cierta variable. Según las dimensiones de la variable calidad de servicio se consideran los siguientes indicadores: oferta de servicio, percepción, formalidad, promesa de servicio, servicio eficaz, disponibilidad, competencia, cortesía del personal, sintonía afectiva, compromiso” (p. 24). Los indicadores no es más que una señal que permite la evaluación de ciertos aspectos, mínimos pero que definen la estructura del servicio o la investigación. Esto construiría en la calidad y efectividad de su propósito.

Escala de medición: Según Hernández et al. (2014), “La escala de Likert consiste que cada ítem se solicita al colaborador de la institución que plantee una reacción eligiendo una de 5 escalas o alternativas. De modo que, el servidor obtiene una puntuación respecto a la afirmación sostenida” (p. 300). Para esta investigación se considerará la escala de Likert que es una serie de códigos demostrados con juicios de valor, sujeto a reacciones; siendo una forma de aplicar. Asimismo, se define a la escala ordinal como parte de los niveles de medición que nos transmite la clasificación y el orden de los datos (Gómez ,2006).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Según Arias (2016), “La comunidad como objeto estudio es un grupo de casos, diseñado, que incluirá el preferente para la única elección de la muestra, y que este posee, una amplia noción de criterios predeterminados” (p.202). Se consideró como población a los colaboradores del área que atiende al usuario del archivo. Estos trabajadores tienen contacto con calidad del servicio en la atención que se brinda a un grupo diario de la población, se contará con un total de 30 personas para medir la efectividad de digitalización documental y se hará la evaluación de calidad de servicio.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores que pertenecen al área de coordinación y mesa de partes de una institución pública –sede Lima.
- **Criterios de exclusión:** Quedan excluidos el resto de trabajadores de una institución pública –sede Lima. Aquellos que no pertenecen al área.

Muestra: Según Tamayo (2004), “Desde la comunidad o grupo cuantificada para una investigación se determinó la muestra, cuando, en realidad es utópico pensar que no es posible hacer medición a las áreas de cada entidad; esta muestra, se configura como simuladora de la población” (p. 176). Esta unidad de medida puede ayudar a determinar resultados simples, pero su funcionalidad puede agravar resultados sorprendentes. Para la presente investigación la muestra definitivamente tiene que ser el mismo personal que labora en el área como objetivo de estudio.

Muestreo: Para Hernández (2019), “una selección de un conjunto de personas representativas para el desarrollo de la prueba de investigación” (p. 29). Para tal fin, se analizó respuesta de los trabajadores vinculados a la gestión documental. Así mismo para Hamed, Taherdoost. (2016), afirma que para los investigadores el muestreo es la selección de un subconjunto de la población completa.

Unidad de análisis: Según Reguera (2008). “La unidad de análisis es centrada como los “segmentos, espacios de contenidos cuyo análisis nos permite generar categorías de análisis” (p 57). Aseveró en otras palabras en la forma o unidad de medidas como objeto de estudio, el cual cumple con la característica de ser observable y medible.

Al respecto Villareal (2000), “decreta en primera instancia luego de estudio, que la muestra censal es aquel donde todas casi todas las unidades participantes de investigación, son denominadas como muestra” (p.179). De ahí, se parte con la

premisa que la comunidad a estudiar frente a universo. Si bien es cierto en esta investigación se explicó que la muestra, es amplia y llanamente como representativa de una comunidad, para demostrar que, en este desarrollo de estudio, se aplicará un muestreo netamente censal, considerando la parte de la comunidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para las dos variables de estudio, las cuales estarán redireccionadas a la población, que alberga a los trabajadores del área de coordinación y mesa de partes- sede Lima. Al respecto (Villarreal ,2000). Plantea la definición de aplicación de técnica, como el consolidado de procedimientos bien diseñados para medir información sobre variables específicas.

De acuerdo a Hernández et al. (2014), “La validez es el sentido en que un instrumento valorado identifica peso a la variable que se pretender impulsar medición” (p. 200). Se recibió apoyo de dos profesionales especialistas para la validación de instrumento, aplicando el documento pertinente y exigible para validar los instrumentos de medición bajo juicio de expertos.

Tabla 1*Validación de instrumentos*

| Experto | Grado Académico | Observación | Aplicabilidad |
|---------------------------------|------------------------|---|----------------------|
| Paca Pantigoso, Flabio Romeo | Doctor | La variable digitalización y la variable calidad de servicio pueden ser aplicados en su integridad. | Aplicable |
| Marco Antonio, Candia Menor | Doctor | La variable digitalización y la variable calidad de servicio pueden ser aplicados en su integridad | Aplicable |

Nota: Validación de instrumento a través de juicio de expertos

Según Malhotra (2004), “la confiabilidad se refiere al tamaño que una escala produce resultados fiables y determinantes, si se realizan mediciones repetidas. Uno de los métodos para evaluar es de confiabilidad, se usa en varios estudios para poner en juicio una escala sumada donde diversos reactivos se adhieren para formar una puntuación final” (p. 267). Indica que la confiabilidad es sin duda la capacidad de un ítem de desempeñar un ítem de desempeñar un rol necesario, en cierto periodo de tiempo.

Según Sánchez et al. (2018) la confiabilidad involucra las distintas cualidades: estabilidad, exactitud y consistencia de los instrumentos, datos y técnicas de investigación, produciendo resultados óptimos, es decir que a menor error mayor confiabilidad; en la presente investigación se realizó el instrumento de medición para la primera y segunda variable está compuesto por 20 ítems, para determinar la confiabilidad de esta herramienta de medición se consideró aplicar la encuesta como

prueba piloto a 10 especialistas del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública los cuales lo desarrollaron de forma anónima. Los cuales aplicando el SPSS arrojaron como Resultados del Alpha de 0.787 para la variable digitalización y para la variable calidad de servicio 0.776.

Según Malhotra (2004),” La Escala de Likert es una escala de medición ampliamente utilizada que induce que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetivos de estímulo” (p. 258). En la decisión de respuesta, es evidenciar con lo que se está de acuerdo, teniendo en cuenta una evaluación sobre la misma área o el trabajo que funcionalmente se emplea.

Las variables pueden poseer ciertas características, por el número de valores que adquieren, pueden ser: Politémicas o Dicotómicas. Las Politémicas son las que varían y presentan dos o más valores, en el caso de las variables continuas., el número de valores de dichas variables, es tanto como el número de múltiplos o submúltiplos que posea la escala (Ñaupas y Mejía ,2014). Plantean En nuestra investigación utilizaremos la escala politómica al poseer dos valores a más.

3.5. Procedimientos:

Se elaboraron dos cuestionarios el primero sobre la variable Digitalización y el segundo sobre la Calidad de servicio, las cuales constan de 20 preguntas cada uno, la cual se diseñaron para medir la percepción de los trabajadores en relación a la investigación: “Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública – Sede Lima, 2021”, cuyo fin es la mejorar en gran medida la calidad de atención en la institución.

Las encuestas fueron aplicadas a los 30 trabajadores del área de Coordinación y Mesa de Partes de una institución Pública, para ello fue necesario marcar las alternativas de cada ítem de manera imparcial y objetiva, se garantizó la anonimidad de sus datos. Lo obtenido se analizó mediante el paquete SPSS, teniendo en cuenta los Ítems del cuestionario respecto a lo señalado en la escala ordinal de Likert, en base a la organización de las variables, con el análisis de datos hipotético deductivo.

3.6. Método de análisis de datos:

Hernández et al. (2014) “El estudio de datos se encamina sobre la matriz de datos, haciendo uso de un programa” (p. 272). En la primera etapa se realizó el análisis, por medio de valores estadísticos, posteriormente se realizó la inferencia, en la etapa descriptiva se muestran las tablas de frecuencia y gráficas que describen los ítems de las variables del estudio; los resultados de la inferencia entre las variables se realizaron con el análisis correlacional de Pearson, cuyos valores se pueden interpretar:

Tabla 2

Valores del coeficiente de correlación de Pearson

| “Valor r | Interpretación |
|---------------|--|
| -1 | Función lineal inversa perfecta |
| -0.99 a -0.70 | Correlación lineal inversa alta a muy alta |
| -0.69 a -0.40 | Correlación lineal inversa moderada |
| -0.39 a -0.20 | Correlación lineal inversa baja – leve |
| -0.19 a -0.10 | Correlación lineal inversa insignificante |
| 0 | Ausencia de correlación lineal |
| +0.10 a 0.19 | Correlación lineal directa insignificante |
| +0.20 a 0.39 | Correlación lineal directa baja – leve |
| +0.40 a 0.69 | Correlación lineal directa moderada |
| +0.70 a 0.99 | Correlación lineal directa alta a muy alta |
| 1 | Función lineal directa perfecta” |

Nota. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014).

3.7 Aspectos éticos:

Según Del Cid, Méndez y Sandoval (2011),” La ética es inherente al axioma de las personas, a la manera en que se toma las cosas, en que se observan o ignoran., actuar éticamente es igual a desarrollar capacidades innatas a la persona, es establecer valores que se te serán debatibles.” (p.19). Para desarrollo nuestra tesis, entregamos a la institución pública-sede Lima una carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejo, conteniendo los cuestionarios para responder sobre la temática de digitalización de documentos y calidad de servicio en la entidad.

En función a ello en la presente investigación se consideró la libre participación de los encuestados con su consentimiento, garantizando la seguridad de los participantes y la confidencialidad de su información personal al analizar los datos sin incluir nombres de los participantes, participación anónima y se cumplió con la ética en el respeto de la propiedad intelectual de los autores considerados en la investigación.

IV. RESULTADOS

Después de haber desarrollado los datos en SPSS, se obtuvo los siguientes resultados del análisis descriptivo.

Tabla 3

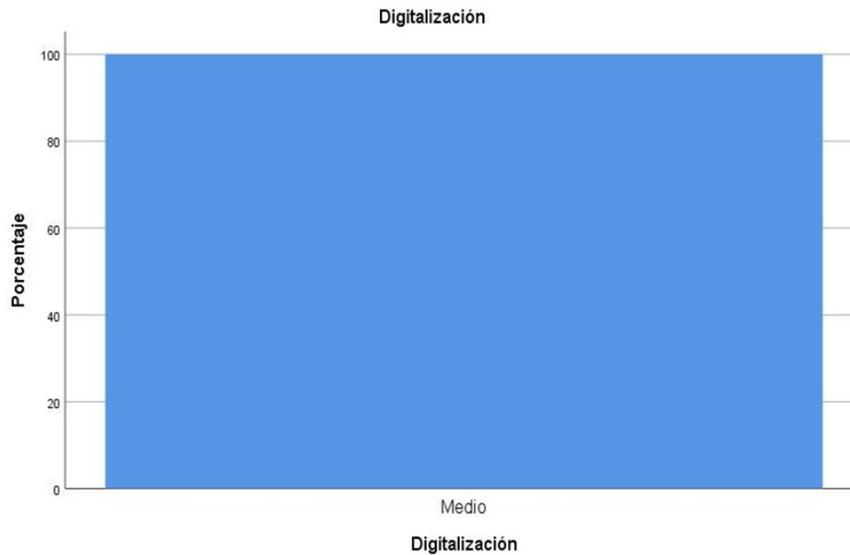
Percepción de los trabajadores sobre la digitalización de una institución pública

| Digitalización | | | | | |
|----------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medio | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Percepción de la Digitalización por los trabajadores de una



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 4 y figura 1 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 100% indicaron que la digitalización es de nivel medio.

Tabla 4

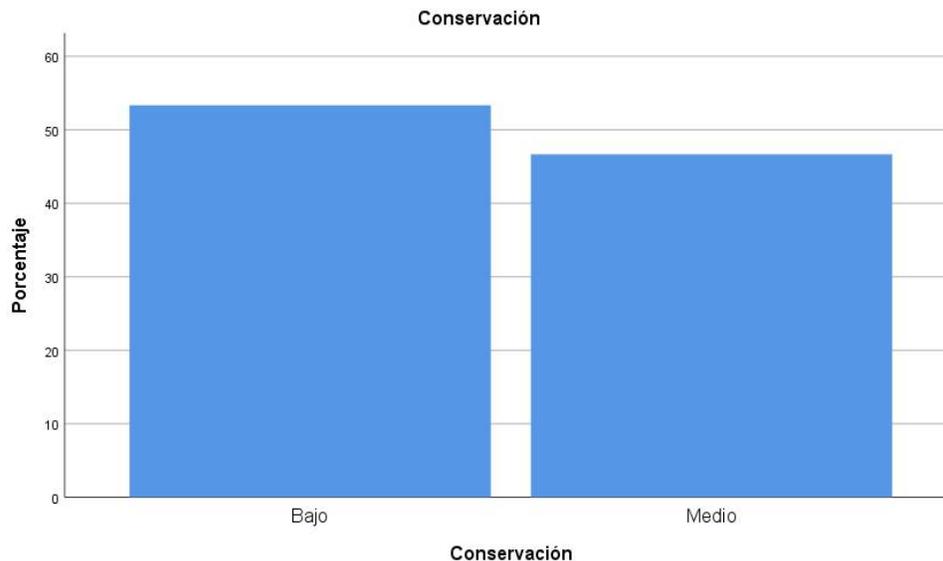
Percepción de los trabajadores sobre la conservación de títulos de una institución pública

| | | Conservación | | | |
|--------|-------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 16 | 53.3 | 53.3 | 53.3 |
| | Medio | 14 | 46.7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Percepción de la Conservación de títulos por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 5 y figura 2 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 53.3% consideraron que la conservación de títulos es de nivel bajo y el 46.7% indicaron que es de nivel medio.

Tabla 5

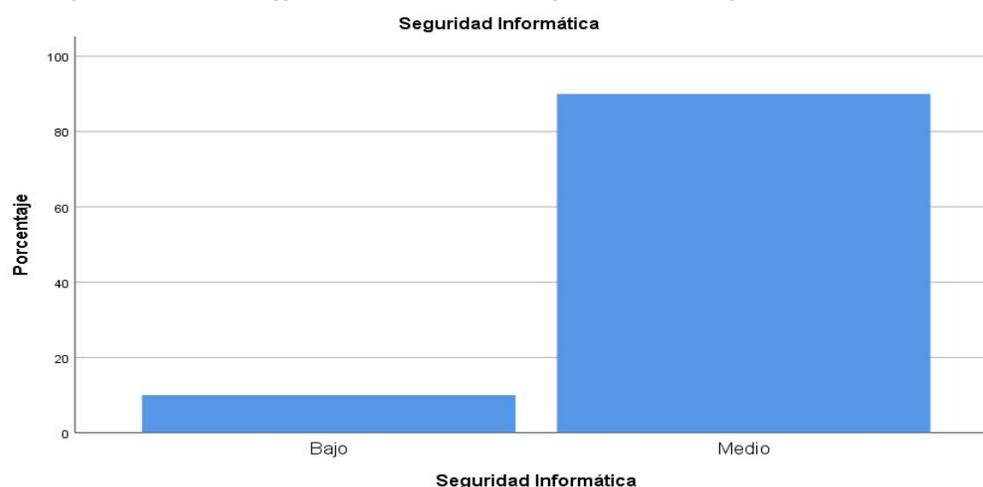
Percepción de los trabajadores sobre la seguridad informática de una institución pública

| Seguridad Informática | | | | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 3 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Medio | 27 | 90.0 | 90.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Percepción de la Seguridad informática por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 6 y figura 3 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 10% consideraron que la Seguridad informática es de nivel bajo y el 90% indicaron que es de nivel medio.

Tabla 6

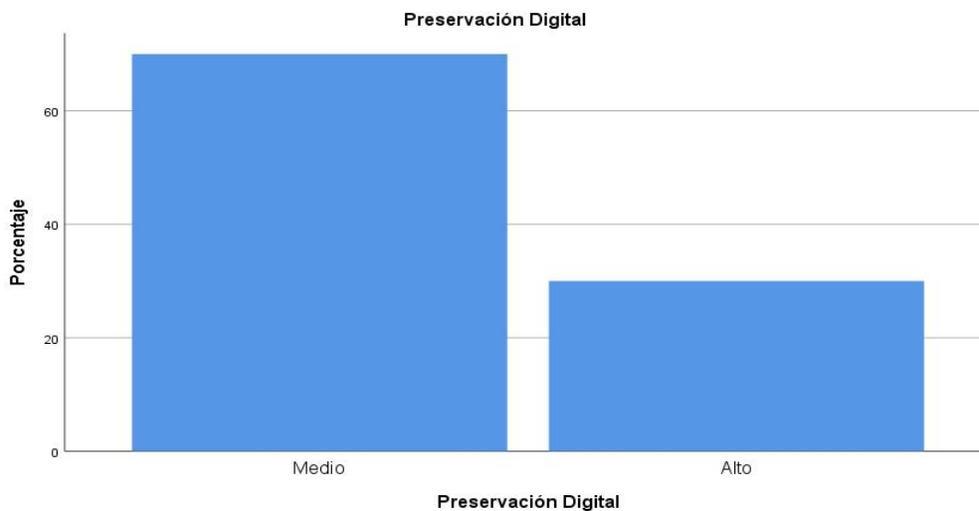
Percepción de los trabajadores sobre la preservación digital de una institución pública

| Preservación Digital | | | | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medio | 21 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | Alto | 9 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Percepción de la Preservación digital por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 7 y figura 4 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 70% consideraron que la preservación digital es de nivel medio y el 30% indicaron que es de nivel alto.

Tabla 7

Percepción de los trabajadores sobre la calidad de una institución pública

| Calidad de servicio | | | | | |
|----------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medio | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Percepción de la calidad de servicio por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 8 y figura 5 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 100% indicaron que la calidad de servicio es de nivel medio.

Tabla 8

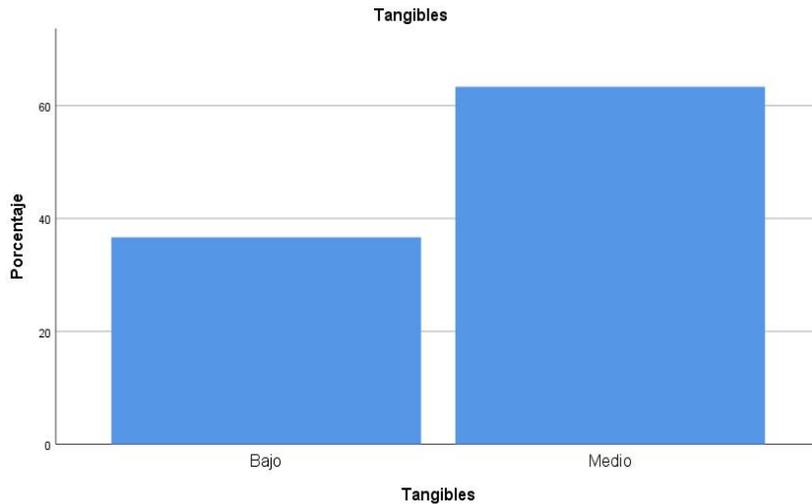
Percepción de los trabajadores sobre tangibles de una institución pública

| | | Tangibles | | | |
|--------|-------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 11 | 36.7 | 36.7 | 36.7 |
| | Medio | 19 | 63.3 | 63.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Percepción de Tangibles por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 9 y figura 6 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 36.7% consideraron que la Fiabilidad es de nivel bajo y el 63.3% indicaron que es de nivel medio.

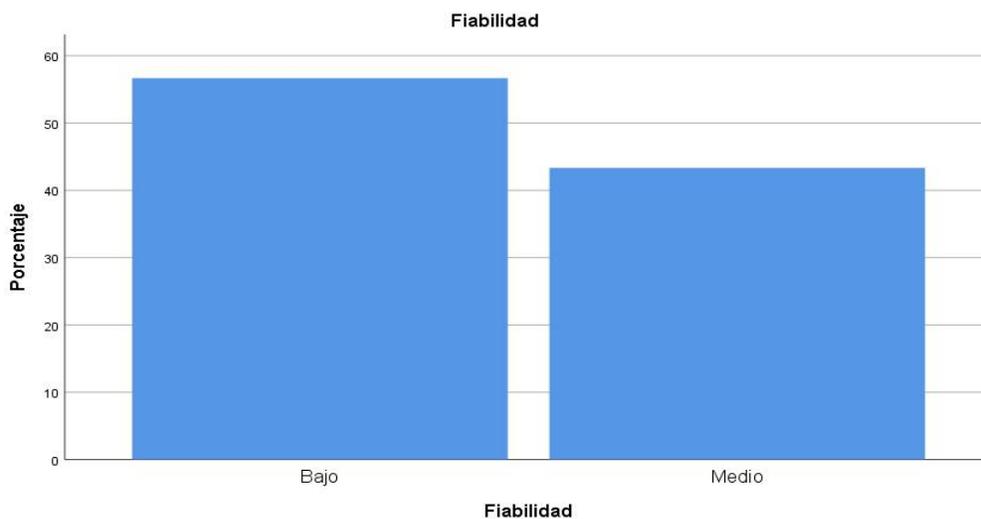
Tabla 9

Percepción de los trabajadores sobre la fiabilidad de una institución pública

| Fiabilidad | | | | | |
|-------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 17 | 56.7 | 56.7 | 56.7 |
| | Medio | 13 | 43.3 | 43.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 7 *Percepción de Fiabilidad por los trabajadores de una institución pública*



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 10 y figura 7 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 56.7% consideraron que la Fiabilidad es de nivel bajo y el 43.3% indicaron que es de nivel medio.

Tabla 10

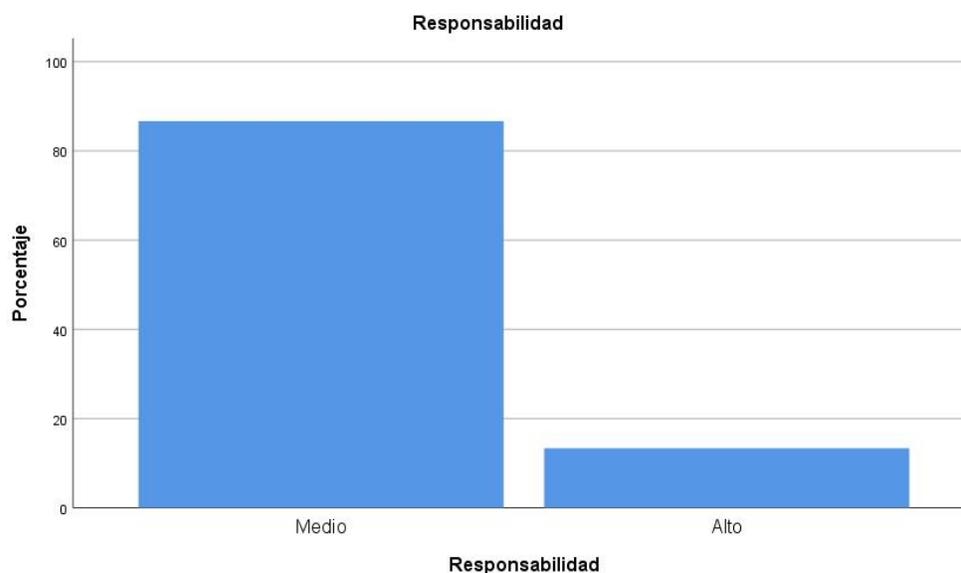
Percepción de los trabajadores sobre la responsabilidad de una institución pública

| Responsabilidad | | | | | |
|------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medio | 26 | 86.7 | 86.7 | 86.7 |
| | Alto | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| Total | | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Percepción de la Responsabilidad por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 11 y figura 8 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 86.7% consideraron que la Responsabilidad es de nivel medio y el 13.3% indicaron que es de nivel alto.

Tabla 11

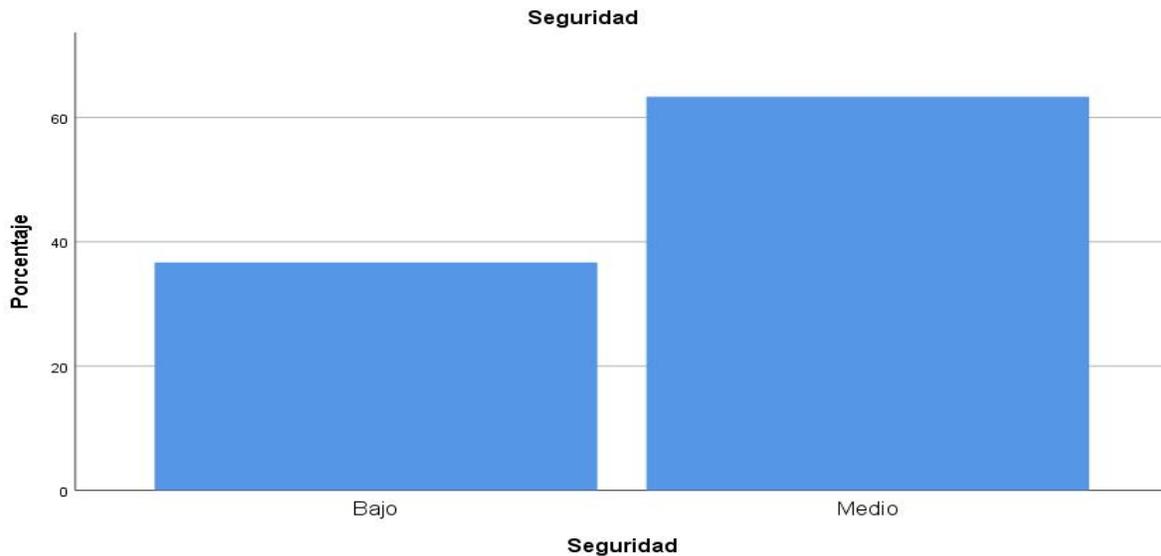
Percepción de los trabajadores sobre la seguridad de una institución pública

| Seguridad | | | | | |
|------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 11 | 36.7 | 36.7 | 36.7 |
| | Medio | 19 | 63.3 | 63.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Percepción de la Seguridad por los trabajadores de una institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 12 y figura 9 se aprecia que de los 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 36.7% consideraron que la Seguridad es de nivel bajo y el 63.3% indicaron que es de nivel medio.

Tabla 12

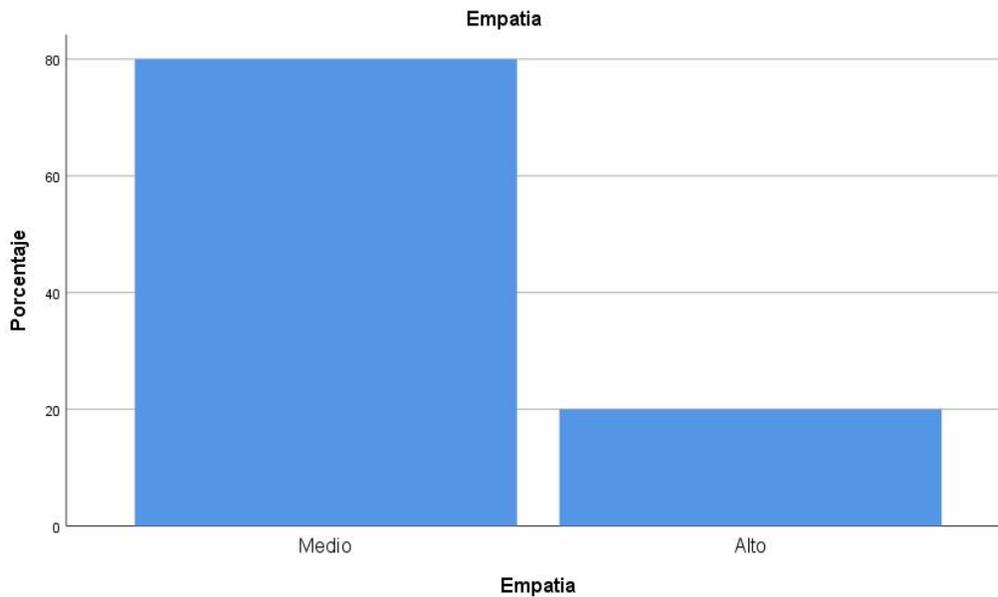
Percepción de los trabajadores sobre la empatía de una institución pública

| | | Empatía | | | |
|--------|-------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medio | 24 | 80.0 | 80.0 | 80.0 |
| | Alto | 6 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| Total | | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Percepción de la Empatía por los trabajadores de una Institución pública



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos de la tabla 13 y figura 9 se aprecia que de 30 encuestados del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública el 80. % consideraron que la Empatía es de nivel medio y el 20 % indicaron que es de nivel alto.

Tablas cruzadas

Tabla 13

Tabla cruzada V1 Digitalización y V2 Calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | |
|----------------|-------|---------------------|--------|--------|
| | | | Medio | Total |
| Digitalización | Medio | Recuento | 30 | 30 |
| | | % del total | 100.0% | 100.0% |
| Total | | Recuento | 30 | 30 |
| | | % del total | 100.0% | 100.0% |

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Del cruce de la V1 Conservación y la V2 Calidad de servicio se concluye que, del total de 30 trabajadores del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública manifestó que el 100% su nivel de percepción en cuanto a la digitalización es medio, por tanto, la calidad de servicio a los usuarios también es medio.

Tabla 14

Tabla cruzada D1 Conservación y V2 Calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | |
|--------------|-------|---------------------|--------|--------|
| | | | Medio | Total |
| Conservación | Bajo | Recuento | 16 | 16 |
| | | % del total | 53.3% | 53.3% |
| | Medio | Recuento | 14 | 14 |
| | | % del total | 46.7% | 46.7% |
| Total | | Recuento | 30 | 30 |
| | | % del total | 100.0% | 100.0% |

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Del cruce de la D1 Conservación y la V2 Calidad de servicio se concluye que, del total de 30 trabajadores del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública, 14 trabajadores manifestaron que el 46.7% su nivel de percepción en cuanto a la conservación es medio, por tanto, la calidad de servicio a los usuarios también es medio.

Tabla 15

Tabla cruzada D2 Seguridad informática y V2 Calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | |
|-----------------------|-------|---------------------|--------|--------|
| | | | Medio | Total |
| Seguridad Informática | Bajo | Recuento | 3 | 3 |
| | | % del total | 10.0% | 10.0% |
| | Medio | Recuento | 27 | 27 |
| | | % del total | 90.0% | 90.0% |
| Total | | Recuento | 30 | 30 |
| | | % del total | 100.0% | 100.0% |

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Del cruce de la D2 Seguridad informática y la V2 Calidad de servicio se concluye que, del total de 30 trabajadores del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública, 27 trabajadores manifestaron que el 90% su nivel de percepción en cuanto a la seguridad informática es medio, por tanto, la calidad de servicio a los usuarios también es medio.

Tabla 16*Tabla cruzada D3 Preservación digital y V2 Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | |
|----------------------|-------|---------------------|--------|--------|
| | | | Medio | Total |
| Preservación Digital | Medio | Recuento | 21 | 21 |
| | | % del total | 70.0% | 70.0% |
| | Alto | Recuento | 9 | 9 |
| | | % del total | 30.0% | 30.0% |
| Total | | Recuento | 30 | 30 |
| | | % del total | 100.0% | 100.0% |

Nota. Elaboración propia**Interpretación:**

Del cruce de la D3 Preservación digital y la variable 2 Calidad de servicio se concluye que, del total de 30 trabajadores del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública, 21 trabajadores manifestaron que el 70% su nivel de percepción en cuanto a la preservación digital es medio, por tanto, la calidad de servicio a los usuarios también es medio.

Pruebas de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad a través del programa estadístico SPSS haciendo uso del estadístico de Shapiro Wilk, se aplicó por este Test debido a que es el más adecuado en función a la cantidad poblacional (muestras inferiores a 50).

H0. La muestra proviene de una distribución normal.

H1. La muestra no proviene de una distribución normal.

Regla:

Sig. < 0,05 rechazar H0 - Sig. > 0,05 aceptar H0

Tabla 17*Normalidad por Shapiro Wilk*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| SUMAV1: DIGITALIZACIÓN | 0.099 | 30 | ,200* | 0.981 | 30 | 0.843 |
| SUMAV2: CALIDAD DE SERVICIO | 0.121 | 30 | ,200* | 0.971 | 30 | 0.573 |

Nota. Elaboración propia

Los datos mostrados en tabla 18, realizando la prueba de normalidad se utilizó el criterio de Shapiro wilk para verificar la distribución de los datos teniéndose en cuenta que los resultados fueron mayores que el 0.05 por lo tanto se cumple la regla de decisión que se acepta la hipótesis H0, de que los datos siguen la distribución normal, afirmando que es una muestra paramétrica y por ende se utilizó r de Pearson para la contratación de hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

H0. La Digitalización de títulos archivados no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

HG. La Digitalización de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Tabla 18*Prueba de Hipótesis general*

| | | Correlaciones | |
|---------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | Digitalización | Calidad de servicio |
| Digitalización | Correlación de Pearson | 1 | ,563** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.001 |
| | N | 30 | 30 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,563** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.001 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Analizando la tabla 18 de correlaciones se logra determinar un nivel de correlación lineal directa moderada con una sig.=0.001, el cual, en función a la regla, por ser menor a 0.050, se debe rechazar la H0 y aceptar la HG Digitalización de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: La conservación de títulos archivados no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

HE1: La conservación de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Tabla 19*Prueba de Hipótesis específica 1*

| | | Correlaciones | |
|---------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | Conservación | Calidad de servicio |
| Conservación | Correlación de Pearson | 1 | ,438* |
| | Sig. (bilateral) | | 0.015 |
| | N | 30 | 30 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,438* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.015 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de correlación lineal directa moderada con una sig.=0.015, el cual, en función a la regla, por ser menor a 0.050, se debe rechazar la H0 y aceptar la HE1 la Conservación de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: La seguridad informática de archivados no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

HE2: La seguridad informática de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Tabla 20*Prueba de Hipótesis específica 2*

| | | Correlaciones | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| | | Seguridad informática | Calidad de servicio |
| Seguridad informática | Correlación de Pearson | 1 | 0.261 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.164 |
| | N | 30 | 30 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | 0.261 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.164 | |
| | N | 30 | 30 |

Nota. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel correlación lineal directa baja – leve con una sig.=0.164, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se debe rechazar la HE3 y aceptar la H0 La seguridad informática de títulos archivados no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel sig.=0.164, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, nos indica que no existe correlación entre la dimensión seguridad informática y la variable calidad de servicio por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Alternativa

Prueba de hipótesis específica 3

H0: La preservación digital de títulos archivados no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

HE 3: La preservación digital de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

Tabla 21

Prueba de Hipótesis Específica 3

| | | Correlaciones | |
|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | preservación digital | Calidad de servicio |
| preservación digital | Correlación de Pearson | 1 | ,480** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.007 |
| | N | 30 | 30 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,480** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.007 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel correlación lineal directa moderada con una sig.=0.007, el cual, en función a la regla, por ser menor a 0.050, se debe rechazar la H0 y aceptar HE3 La preservación digital de títulos archivados se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima,2021.

1. Del mismo modo se buscó determinar la relación entre cada una de las dimensiones de las variables de conservación, con la variable Calidad de servicio. Los cuestionarios que fueron utilizados han sido preparados para una institución Pública y luego se validó por 2 expertos de la Universidad Cesar Vallejo con un criterio de aplicable. y luego de una prueba piloto aplicado a 10 encuestados, se calculó la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.787 para el cuestionario de Digitalización y 0.776 para el cuestionario de Calidad de servicio. Los resultados nos muestran que la Percepción de los trabajadores sobre la Digitalización de una institución Pública lo califican con un nivel medio de 100%.
2. Por otro lado, se tiene que estos mismos trabajadores indican que la Calidad de servicio se encontró con nivel medio a un 100%. situación que debe considerar los jefes del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública. Haciendo una comparación de resultados del análisis descriptivo nos muestra una similitud de niveles. Pero si examinamos la relación que tienen las dos variables se observa que el porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los trabajadores que consideran que el la Digitalización es donde el nivel medio un 100% y así mismo los trabajadores consideran que la Calidad de servicio es de nivel medio con un 100%.

3. La lectura de estos resultados nos permite determinar que existe una relación entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación de Pearson ($Rho=0.563$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables Digitalización y Calidad de servicio. Estos resultados son obtenidos por Vargas (2020) de Pearson ($Rho=0.863$, Sig. (Bilateral) = 0.008; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables Gobierno electrónico y Calidad de servicio. de los trabajadores del Sistema de Administración Tributaria Tarapoto.

4. Por otro lado, se tienen los resultados obtenidos de Ircañaupa (2018) de Pearson ($Rho=0.770$, Sig. (Bilateral) = 0.038; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud. Así mismo estos resultados son menores que los obtenidos por López (2020) de Pearson ($Rho=0.967$, Sig. (Bilateral) = 0.025; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables Digitalización y Trámite documentario. en la Municipalidad de Ciudad de Dios, provincia de Pacasmayo. Por otro lado, se tienen los resultados obtenidos de Gutarra (2017). de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.040; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables Productividad y Digitalización de la información y la calidad del servicio en el en una empresa de soluciones informática Además los resultados obtenidos de Méndez (2021). ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.003; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe relación entre Gobierno electrónico y Calidad de servicio en los Juzgados Civiles.

5. Detallando los resultados de las dimensiones de digitalización en forma independiente se observa que la conservación obtuvo como resultado un

46.7% de medio, seguido de la dimensión de seguridad informática con 90.0% de medio; en el otro extremo se encuentra la preservación digital que igual manera tiene un 70.0% de medio, sin embargo, todas las dimensiones están cerca de la variable digitalización que tiene un 100 % de medio. Por lo tanto, los directivos de la institución pública deberán mejorar sus indicadores de la conservación, y adoptar un conjunto de medidas preventivas para garantizar la integridad física y funcional de los títulos con el fin de poder alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

6. En cuanto a los resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las tres variables y la de las dimensiones de digitalización con la variable calidad de servicio donde se tiene que cuando los trabajadores consideran que la digitalización es medio, entonces para los trabajadores la calidad de servicio es medio en un 100%; en cuanto a la dimensión conservación dio como resultado con un nivel medio entonces para los trabajadores la calidad de servicio es medio en un 46.7%, así mismo cuando a la dimensión seguridad informática obtuvo como resultado con un nivel medio entonces para los trabajadores la calidad de servicio es medio en un 90% .
7. Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de digitalización y calidad de servicio, mediante la prueba estadística de r Pearson reflejaron a las dimensiones de conservación ($R=0.563$, Sig. (Bilateral) = 0.001); seguridad informática ($Rho=0.261$), Sig. (Bilateral)= 0.164); y preservación digital ($Rho=0.480$, Sig. (Bilateral) = 0.007, Gutarra (2017). de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.040; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que variable digitalización tiene una correlación y la calidad de servicio.

8. Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Vargas (2020) de Pearson ($Rho=0.863$, Sig. (Bilateral) = 0.008; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables Gobierno electrónico y Calidad de servicio. de los trabajadores. Ircañaupa (2018) de Pearson ($Rho=0.770$, Sig. (Bilateral) = 0.038; ($p \leq 0.05$), así mismo nos permite las variables Tecnología tiene una correlación con la calidad del servicio. López (2020) de Pearson ($Rho=0.967$, Sig. (Bilateral) = 0.025; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables Digitalización y Trámite documentario. Gutarra (2017). de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.040; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables Productividad y Digitalización de la información y la calidad del servicio.
9. Mendez (2021). ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.003; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe correlación entre Gobierno electrónico y Calidad de servicio. Murcia (2018). ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe correlación entre digitalización de documentos y gestión., Rodríguez (2016). De Pearson Pearson ($Rho=0.867$, Sig. (Bilateral) = 0.035; $p \leq 0.05$), que garantiza que existe relación entre tecnología de información y gestión de documentos. Morillo (2015). $Rho=0.04$, Sig. (Bilateral) = 0.043; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe correlación entre digitalización y gestión documental. a Escandón (2016) de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.031; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables digitalización y administración de documentos. Velástegui (2015).). de Pearson ($Rho=0.735$, Sig. (Bilateral) = 0.021; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar que existe una relación entre estas dos variables Digitalización y gestión documental.

10. Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Vargas (2020) de Pearson ($Rho=0.863$, Sig. (Bilateral) = 0.008; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables Gobierno electrónico y Calidad de servicio. de los trabajadores. Ircañaupa (2018) de Pearson ($Rho=0.770$, Sig. (Bilateral) = 0.038; ($p \leq 0.05$), así mismo nos permite las variables Tecnología tiene una correlación con la calidad del servicio. López (2020) de Pearson ($Rho=0.967$, Sig. (Bilateral) = 0.025; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables Digitalización y Trámite documentario. Gutarra (2017). de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.040; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables Productividad y Digitalización de la información y la calidad del servicio.

11. Mendez (2021). ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.003; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe correlación entre Gobierno electrónico y Calidad de servicio. Murcia (2018). ($Rho=0.05$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe correlación entre digitalización de documentos y gestión., Rodríguez (2016). De Pearson Pearson ($Rho=0.867$, Sig. (Bilateral) = 0.035; ($p \leq 0.05$), que garantiza que existe relación entre tecnología de información y gestión de documentos. Morillo (2015). $Rho=0.04$, Sig. (Bilateral) = 0.043; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe correlación entre digitalización y gestión documental. a Escandón (2016) de Pearson ($Rho=0.8250$, Sig. (Bilateral) = 0.031; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación entre estas dos variables digitalización y administración de documentos. Velástegui (2015).). de Pearson ($Rho=0.735$, Sig. (Bilateral) = 0.021; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar que existe una relación entre estas dos variables Digitalización y gestión documental.

12. Como conclusión, podríamos garantizar que se tiene la evidencia suficiente para mencionar que existe correlación entre las dimensiones de digitalización y calidad de servicio.; por lo tanto, si se mejora la digitalización podremos mejorar la calidad de servicio. Debemos poner mayor atención en mejorar la dimensión seguridad informática con el fin de mejorar la calidad de servicio de la institución pública, sin dejar de lado las demás dimensiones de la digitalización.

VI. CONCLUSIONES

Dado los resultados de esta presente investigación, con fuente recopilada en los trabajadores del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública, se detalla las siguientes conclusiones:

1. El trabajo de investigación de tesis concluye que existe una relación frente la digitalización de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima, sustentado con una correlación de Pearson favorable moderada de $R = 0.563^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.001), Esto se basó en que la digitalización fue percibida como medio en un 100 % de los trabajadores y el 100 % nos indican que la calidad de servicio también es medio. Por ende, al observar los datos de correlación y análisis descriptivo, se determinó que no se rechaza la hipótesis general, afirmando que existe relación significativa entre las variables I y II.
2. En la presente de tesis se identificó que la relación entre la conservación de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima influyen favorablemente, cuyo estadístico de Pearson favorable moderada de $R = 0.438^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.015), Esto nos indican que la conservación fue percibida como medio en un 46.7% de los trabajadores y el 100 % nos indican que la calidad de servicio también es medio. Por ende, al observar los datos de correlación y análisis descriptivo, se determinó que no se rechaza la hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa entre la dimensión I variable II. Sin embargo, un 53.3% de los trabajadores tuvieron una percepción bajo, debido que consideran imprescindible que los jefes deberían realizar capacitaciones necesarias para un mejor manejo, manipulación y conservación de documentación archivados.

3. Se identificó que no existe una relación entre la seguridad informática de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima, cuyo estadístico de Pearson baja de $R = 0.261^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.164), Esto nos indican que la conservación fue percibida como bajo en un 10% de los trabajadores y el 90 %de los trabajadores medio, el 100 % nos indican que la calidad de servicio también es medio. Por ende, al observar los datos de correlación y análisis descriptivo, se determinó que se rechaza la hipótesis específica, afirmando que no existe relación significativa entre la dimensión I variable II.

4. Como conclusión también identificó que la relación entre la preservación digital de títulos archivados y la calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima influyen favorablemente, cuyo estadístico de Pearson favorable moderada de $R = 0.480^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.007), Esto nos indican que la preservación digital fue percibida como medio en un 70% de los trabajadores y el 100 % nos indican que la calidad de servicio también es medio. Por consiguiente, al visualizar los datos de correlación y análisis descriptivo, se demostró que no se rechaza la hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa entre la dimensión III variable II. Según los datos recabados con el instrumento de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una entidad, debe tomar acciones de gestión para que se establezca mejoras en las instalaciones sobre condiciones ambientales donde se almacena los títulos archivados, para que posteriormente pasen a ser digitalizados en sus óptimas condiciones y al mismo tiempo, no pierdan calidad al ser digitalizados, para ello, es imprescindible contar con estándares adecuados de temperatura, asimismo un mantenimiento periódico de los equipos tecnológicos y periodicidad de adiestramiento en la correcta manipulación tanto de los documentos y equipos tecnológicos en aras de salvaguardar la legitimidad, preservación, conservación de los títulos archivados enfocados en una gestión de calidad de servicio por parte de la entidad.
2. La Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una entidad, debe considerar los resultados obtenidos en la presente línea de investigación para que se establezca o actualice planes generales y específicas entre el área donde se desarrolle el procedimiento de digitalización y el área de TI , a fin de desarrollar mejoras, respecto a los sistemas informáticos, para detectar y mitigar posibles riesgos, tomando acciones como copias de seguridad, aplicación de medidas efectivas organizativas, y se reestablezca limitaciones de acceso hacia el acervo documental digitalizado, midiendo consecuentemente con propias auditorias de desempeño informático, para que de este modo, se garantice fiabilidad y seguridad informática en todo el proceso de digitalización de títulos archivados, a fin de que se alcance el aprovechamiento de seguridad informática y que este pueda ser inferidos y compartidos por el personal involucrado como parte de la óptima calidad de atención y calidad del resguardo de la información que se estima.

3. La coordinación de Diario y Mesa de Partes de una entidad, debe considerar desarrollar políticas de seguridad en la migración de datos respetándose los formatos y formas del documento y su transición de un estado a otro, de mejora de conservación y seguridad informática de los títulos archivados, preservando la legitimidad del documento con su valor legal y resguardo en la integridad del título digitalizado, buscando una mejor interconectividad e Inter cooperación entre áreas que desarrollan procesos de digitalización y quienes apoyan con los sistemas utilizables para la digitalización, dentro de ámbitos de trabajo y a efectos de establecer una durabilidad eficiente del documento virtual obtenido gracias al juicioso trabajo del personal.

4. La Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una entidad, debe encargarse de capacitar constantemente al personal quien maniobra, o manipula los títulos archivados, para adiestrarse en el procedimiento y la rigurosidad que amerita a tenerse en cuenta en el proceso de la digitalización de títulos archivados. Asimismo, extender este alcance de capacitación al personal encargado de los procesos del ciclo de vida de los documentos para el monitoreo, buscando el respecto estricto del tiempo, ya que, si esto se generaliza, la calidad de servicio se verá reflejada de manera positiva en la percepción del usuario quien es el eje importante en la institución por el alcance futuro de fiabilidad informática.

Referencias

- Angarita, B., Tabares, J. y Ríos, C. (2019). *Definition of a model for measuring risk analysis of security information applying fuzzy logic and systems based on knowledge* 9(17),52-57.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=109152575&lang=es&site=ehost-live>
- Argontech, P. (2018). *Intelligent Character Recognition (ICR)*, Madrid, España: Díaz de Santos 4(15),80-94
- Arias, J. (2016). *Scientific journal of the national study of Peru-Study population* 63 (2), 201-206 <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arnau, J., Anguera, M. y Gómez, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Editum Universidad de Murcia.
<https://books.google.com.pe/books?id=TQtBbnk1LSoC&pg=PA41&dq=definicion+operacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjEw-fp5IDxAhXDlRkGHTsyCBQQ6wEwAXoECAUQAQ#v=onepage&q=definicion%20operacional&f=false>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
<https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conceptos+investigacion+aplicada&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjf15b28DwAhUmILkGHRuTAUUQ6wEwAXoECAUQAQ#v=onepage&q&f=false>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial. Pearson Educación.

https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf

Blasco, D. (2008). *The electronic document: Legal, technological and archival aspects*. Publications of the Universitat Jaume Editorial

https://books.google.com.pe/books?id=bqHHCgAAQBAJ&pg=PA419&dq=documentos+digitalizados&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzn7LQhc_wAhX-

Burgos, V. (2018). Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A. 7(15),73-86.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

Cabrera, M. (2010). *Evolución tecnológica y cibermedios*. Comunicación Social

Editorial.<https://books.google.com.pe/books?id=JEb8bdzMrWwC&pg=PA148&dq=evolucion+de+la+digitalizacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiq54qCsprwAhWZqJUCHRRZCJMQ6wEwAXoECAMQAQ#v=onepage&q=evolucion%20de%20la%20digitalizacion&f=false>

Centro de Publicaciones (2016). *Interoperabilidad y documento electrónico*.

Ministerio

Hacienda

Editorial.<https://books.google.com.pe/books?id=PbtJDgAAQBAJ&pg=RA1-PT25&dq=digitalizacion+de+documentos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-IPOPk8XwAhWlqZUCHdYeAvs4FBDrATAJegQICBAB#v=onepage&q=digitalizacion%20de%20documentos&f=false>

Changsong, L. (2020). *Document digitization technology and its application for digital library in China* 10(17),90-98.

<https://ieeexplore.ieee.org/document/1263236/authors#authors>

Contreras, E. (2021). *La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos* 31(81).208-245.

Cruz, G. (2019). *Epistemología y servicios en salud*. DGP Editores SA.<https://books.google.com.pe/books?id=eAZEAAAQBAJ&pg=PA350&dq=corte+transversal+hern%C3%A1ndez+y+felipe&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiqvbH55cDwAhXHHLkGHb0eAHMQ6wEwA3oECAUQAQ#v=onepage&q=corte%20transversal%20hern%C3%A1ndez%20y%20felipe&f=false>

Del Cid, A., Mendez, R. y Sandoval, F. (2021). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Editorial Pearson. (2 nd. ed.).

Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Esic Editorial.<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA6&dq=evolucion+de+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifx-68prwAhXRpJUCHfN7AA8Q6wEwAHoECAAAQAQ#v=onepage&q=evolucion%20de%20la%20calidad%20de%20servicio&f=false>

Escandón Esparza, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la ciudad de Quito*. Tesis de Master. Universidad

Internacional del Ecuador. Archivo digital. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1339/1/T-UIDE-1091.pdf>

Montero, R. (2021, mayo 17). Entidades del Estado adoptan trámite digital. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/120851-ejecutivo-avanza-en-la-modernizacion-de-la-gestion-publica>

Escobar, M. y Mercado, M. (2019). *A documentary analysis of its use and application in the context of the digital age*. 25(50),100-115. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/propin/article/view/6350>

Galindo,H. (2015). *Specialized in Information Security Management Systems* 15(2),458-487. <https://www.pmg-ssi.com/2021/07/digitalizacion-vs-seguridad-de-la-informacion/>

Giudice, M. (2020). *Business data, its protection in the current knowledge society: an argentine perspective*. *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 7(17), 1–20. <https://doi.org/10.15425/redecom.17.2017.06>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.

Editorial

Brujas. <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA24&dq=Son+elementos+observables+que+se+utiliza+en+un+caso+como+representante+de+una+variable,+es+decir,+que+el+indicador+es+el+referente+emp%C3%ADrico+de+una+variable&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiVjZys7oDxAhXKCrkGHaQ-BpsQ6wEwAHoECAQQAQ#v=onepage&q=Son%20elementos%20observables>

[%20que%20se%20utiliza%20en%20un%20caso%20como%20representante%20de%20una%20variable%2C%20es%20decir%2C%20que%20el%20indicador%20es%20el%20referente%20emp%3ADrico%20de%20una%20variable&f=false](#)

Gutarra Elias. (2017). *Titulado procedimiento de trabajo para incrementar la productividad en los proyectos de digitalización en una empresa de soluciones informáticas*, 2017. Tesis de Maestría. Universidad San Ignacio de Loyola http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3296/1/2017_Gutarra-Elias.pdf

Hernández C. (2008). *El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía*. Revista de Ciencias Económica. 28(64),110-120. <https://revistas.ucr.ac.cr>

Hernández, C. (2019). *La medición del muestreo*. Jaume Editorial 23(2),355-121. <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ircañaupa Lactahuaman, C. (2018) *titulada Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018*". Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo 18(24),87-100. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29459>

Kimio, H. (2019). *Current State of Research and Development on Digital Libraries in Japan* 15(32),130-140 <https://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-hosk.htm>

Konica, M. (2019) *issued patent titled "security information update system, information processing apparatus, security information update method and non-transitory computer-readable recording medium encoded with security information update program"*. 10(22),83-92
<https://search.proquest.com/docview/2251782109?accountid=37408>

López Torres, D. (2020). *Titulado Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, provincia de Pacasmayo- La Libertad, 2020*. Tesis de Maestría. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7946>

Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados*. Pearson Educación Editorial. [https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&printsec=frontcover&dq=Malhotra+\(2004&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigl9DwwYHxAhVQErkGHYXtB2wQ6wEwAHoECAgQAQ#v=onepage&q=Malhotra%20\(2004&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&printsec=frontcover&dq=Malhotra+(2004&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigl9DwwYHxAhVQErkGHYXtB2wQ6wEwAHoECAgQAQ#v=onepage&q=Malhotra%20(2004&f=false)

Méndez Oliva, J. (2021) *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo, 2021*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/MendezOJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miró, I. (2020) .*Before and after digitization: a critical assessment of sound collections management in Spain.* 29(40),97-111.<https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/70756>

Monroy, J. (2020) .*Need for new limitations or exceptions to facilitate digitization.* 13(21),134-146.<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/propin/article/view/2479>

Morillo Cadena, D. (2015). *Implementación de un sistema de digitalización y gestión documental (DMIS) para la empresa textil "Vicunha S.A."-Ecuador.* Tesis de Maestría. Universidad Central de Ecuador <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4325/1/T-UCE-0011-173.pdf>

Murcia Rincón, D. (2018). *Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa RTVC sistema de medios públicos en el proceso de gestión de proveedores.* Tesis de Maestría. Universidad Católica de Colombia.<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16000/1/TRABAJO%20DE%20SINTESIS%20APLICADA%20FASE%20FINAL.pdf>

Ñaupas J., Paitán, H. y Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la Tesis.* De la U Editorial.<https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&pg=PT200&dq=escala+polit%C3%B3mica+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiO9dbpvOHwAhWgF7kGHU6tDnAQ6AEwAXoEAcQAq#v=onepage&q=escala%20polit%C3%B3mica%20concepto&f=false>

Parada, D., Flórez, A. y Gómez, U. (2018). *Analysis of the Components of Security from a Systemic System Dynamics Perspective*. *Información Tecnológica*, 29(1), 27–38. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100027>

Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura*.

Editorial Brujas. [https://books.google.com.pe/books?id=cZxjCzwBYiUC&pg=PA57&dq=\)+unidad+de+an%C3%A1lisis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjhgOra78_wAhU0F7kGHZgVCckQ6AEwBHoECAQQAq#v=onepage&q=\)%20unidad%20de%20an%C3%A1lisis&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cZxjCzwBYiUC&pg=PA57&dq=)+unidad+de+an%C3%A1lisis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjhgOra78_wAhU0F7kGHZgVCckQ6AEwBHoECAQQAq#v=onepage&q=)%20unidad%20de%20an%C3%A1lisis&f=false)

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2018). *Resolución de la dirección técnica registral N°005-2018-SUNARP/DTR*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1266156/RES.%20005-2018-SUNARP/DTR.pdf>

Rodríguez Peña, A. (2016). *Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdán*. Tesis de Maestría. Universidad Libre de Colombia. <https://1library.co/document/zlewlx6q-implementar-herramienta-tecnologica-informacion-produccion-gestion-documentos-organizacion.html>

Rodríguez R. y Fernández B. (2019). *Conectando los saberes de bibliotecas: Archivos y museos (BAM)*. Díaz de Santos Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=yiy6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=origen+de+de+la+digitalizacion+de+documentos&hl=es&sa=X&redir_e

[sc=y#v=onepage&q=origen%20de%20de%20la%20digitalizacion%20de%20doc
umentos&f=false](https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/401)

Rodríguez, R. (2018). *Digitized indexing as a technological solution to the deterioration of physical documents in the Baba's GADM* 15(22),112-120
[.https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/401](https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/401)

Roig, V. (2019). *New information security study results from university of tehran described (HPCgnature: A hardware-based application- level intrusion detection system.* 23(36),122-133.
<https://search.proquest.com/docview/2176574777?accountid=37408>

Rosander, A. (2010). *La búsqueda de la calidad en los servicios.* Diaz de Santos Editorial.<https://books.google.com.pe/books?id=9OkkQnFjtYAC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwis5urs3MvwAhWJqZUCHX8UAQ44HhDoATAJegQICRAC#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

Silva, A. (1997) *Cultura Estadística e Investigación Científica en el Campo de la Salud.* Editorial Díaz de Santos.
<https://books.google.com.pe/books?id=hi7pxRZGa4C&pg=PA67&dq=validez+de+contenido+en+investigacion+cientifica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi38q tt3wAhXRIbkGHYkjDS4Q6AEwAXoECACQAg#v=onepage&q=validez%20de%20contenido%20en%20investigacion%20cientifica&f=false>

Sorl, A. (2021). *Guide to Digital Document Management* 10(1),754-698.<https://www.imageapi.com/blog/digital-document-management/>

Termens, M. (2013). *Preservación digital*. Editorial UOC.<https://books.google.com.pe/books?id=RKPNAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=digitalizacion+de+documentos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi877Pnn6wAhXGrJUCHb9CD1o4ChDrATAJegQICRAB#v=onepage&q&f=false>

Vargas, Q. y Aldana de Vega, L. (2014) *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. ECOE Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=574DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Vargas Diaz, J. (2020). *Titulado Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57769>

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios*. Díaz de Santos Editorial.https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA171&dq=calidad+de+servicio+dimensiones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjTwnpmKvwAhW4pZUCHSGSARoQ6wEwBnoECAMQAQ#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20dimensiones&f=false

Velástegui Marqué, I. (2015). *Creación de una empresa digitalizadora de documentos para las empresas del sector privado del sur Guayaquil*. Tesis de Maestría. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9961/1/UPS-GT000988.pdf>

Vergara, S. (2020). *Analysis of the Quality of Service and Student Satisfaction at the School of Economics, University of Cartagena, Using a Structural Equation Model* 14(18),562-574. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007

Vicente, J. (2019). *TICs and the Digital Generation Gap, Latent Problem in the XXI Century* 17(28),452-471. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/89>

Villarreal, M. (2000). *Cucunubá: modelo para un desarrollo sostenible*. Jorge Tadeo Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA6&dq=evolucion+de+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifx_68prwAhXRpJUCHfN7AA8Q6wEwAHoECAAQAQ#v=onepage&q=evolucion%20de%20la%20calidad%20de%20servicio&f=false

Anexos

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Variable: Digitalización

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|-----------------------|---|---|-----------------------|--|----------------------|---|
| Digitalización | Digitalización de documentos es el proceso que permite que los documentos pueden ser digitalizados y gestionados por medios informáticos gracias al software y hardware específico. Termens. (2013) | Para determinar el nivel de digitalización se medirá mediante sus dimensiones señaladas en el cuestionario. | Conservación | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales • Almacenamiento • Manipulación de documentos • Niveles de humedad y temperatura • Mantenimiento • Soporte documental | 1,2,3,4,5,6 | Ordinal El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 |
| | | | Seguridad informática | <ul style="list-style-type: none"> • Detectar posibles riesgos • Copias de seguridad • Acceso • Fiabilidad informática • Integridad y legibilidad • Medidas organizativas • Equipo de hardware • Auditoría informática | 7,8,9,10,11,12,13,14 | |
| | | | Preservación digital | <ul style="list-style-type: none"> • Acceso y uso futuro • políticas de conservación • Políticas de seguridad Informática • Migración de datos • Durabilidad • Valor legal de documentos digitales | 15,16,17,18,19,20 | |

Fuente: adaptado de Termens. (2013)

Anexo 2



Matriz de operacionalización

Variable: Calidad de servicio

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|----------------------------|---|---|-----------------|--|-------------------|---|
| Calidad de servicio | Calidad de servicio son las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor. Jaime, Varo. (1994) | Para determinar el nivel de Calidad de servicio, se medirá mediante sus dimensiones señaladas en el cuestionario. | Tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Equipo • Imagen del personal • Percepción | 1,2,3,4 | Ordinal El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 |
| | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Formalidad y seguridad • Exactitud • Disponibilidad | 5,6,7,8 | |
| | | | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente • Eficaz | 9,10 | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Cortesía del personal • Confianza • Agradable | 11,12,13,14 | |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • desarrollo de servicio • Simpatía • Respeto • Servicio personalizado • Compromiso | 15,16,17,18,19,20 | |

Fuente: adaptado de Varo. (1994)

Anexo 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de Digitalización

Estimados colaboradores (as), se elaboró el presente cuestionario para medir su percepción en relación a la investigación: **“Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública – Sede Lima, 2020”**, cuyo fin es la mejora de la calidad de atención en la institución. Es necesario marcar con un aspa (X) en las alternativas de cada ítem de manera imparcial y objetiva, se garantiza la anonimidad de sus datos.

| Escala de Likert | | | | |
|------------------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems | Escala | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P 1. Considera que el área cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de documentos físicos para su previa digitalización. | | | | | |
| P 2. Existe una reducción de almacenamiento de espacio físico en la custodia de títulos archivados en físico. | | | | | |
| P 3. Es imprescindible un especialista para manipulación de documentos. | | | | | |
| P4. Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuados en el área. | | | | | |
| P 5. Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garantice un rendimiento óptimo. | | | | | |
| P 6. El soporte documental con que cuenta la entidad es adecuado para el almacenamiento los futuros documentos | | | | | |
| P 7. Un software de calidad permite detectar posibles riesgos de daños en el archivo digital. | | | | | |
| P 8. Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservado. | | | | | |
| P 9. Considera que la digitalización de títulos le brinda un acceso inmediato al acervo documentario. | | | | | |
| P 10 La digitalización permite la fiabilidad informática. | | | | | |
| P 11. Considera que el título digitalizado cuenta con la integridad suficiente. | | | | | |
| P 12. Se mantiene las medidas organizativas para la actualización y la clasificación archivística en función de la identificación de los documentos en la institución | | | | | |
| P 13. Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización de títulos. | | | | | |
| P14. Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización | | | | | |
| P 15. Son accesibles las características para el acceso y uso futuro la consulta de los documentos en proceso en la institución. | | | | | |
| P 16. Se cumple en dictar normas o lineamientos sobre políticas de conservación de documentos en la entidad. | | | | | |
| P 17. Considera que la digitalización de títulos protege y da seguridad a los títulos. | | | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| P 18. Se establecen equivalentes de magnitud y formato para la migración de datos ópticos. | | | | | |
| P 19. Las consecuencias de la digitalización hacen pernotar el documento en el tiempo por su durabilidad. | | | | | |
| P 20. El valor legal de un documento digital lo otorga la entidad. | | | | | |

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de Calidad de servicio

Estimados colaboradores (as), se elaboró el presente cuestionario para medir su percepción en relación a la investigación: “Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública – Sede Lima, 2020”, cuyo fin es la mejora de la calidad de atención en la institución. Es necesario marcar con un aspa (X) en las alternativas de cada ítem de manera imparcial y objetiva, se garantiza la anonimidad de sus datos.

| Escala de Likert | | | | |
|------------------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| Ítems | Escala | | | | |
|--|--------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P1. Considera que la infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención | | | | | |
| P2. La institución cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno | | | | | |
| P3. La institución da importancia que la imagen del personal sea pulcra. | | | | | |
| P4. Percibe usted que cuenta con conocimientos suficientes para absolver dudas de parte de los usuarios. | | | | | |
| P5. Se brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención a los usuarios | | | | | |
| P6. Brinda formalidad y seguridad en las respuestas de trámites. | | | | | |
| P7. Se demuestra exactitud en la atención o respuesta al requerimiento de los usuarios. | | | | | |
| P8. Considera que la institución posee disponibilidad de horarios de atención a los usuarios | | | | | |
| P9. La atención virtual en mesa de partes es eficiente con la adecuada identificación de los títulos y trámites ingresados | | | | | |
| P10. Considera que el canal virtual es más eficaz para el seguimiento de los títulos. | | | | | |
| P11. Se considera que el personal es competente al atender dudas e inquietudes de los usuarios | | | | | |
| P12. Considera que el personal es cortés en la atención virtual documental para los ciudadanos usuarios del servicio | | | | | |
| P13. Considera usted que el trato que se brinda a los usuarios, genera confianza y seguridad. | | | | | |
| P14. Los procesos de atención virtual son agradables para los ciudadanos usuarios del servicio | | | | | |
| P15. El personal que recepciona documentos comprende cada caso o trámite que se le asigne. | | | | | |
| P16. Como trabajador siente que el personal se preocupa por dar seguimiento al desarrollo del servicio | | | | | |
| P17. En el proceso de atención presencial brinda simpatía a los ciudadanos usuarios del servicio | | | | | |
| P18. Se tiene respeto a los procesos de atención presencial a los ciudadanos usuarios del servicio | | | | | |
| P19. Está de acuerdo que el personal brinda un servicio personalizado a los ciudadanos usuarios del servicio | | | | | |



P20. El personal asume el compromiso de cumplir con los tiempos señalados y plazos establecidos

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 5



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Digitalización

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|--------|--------|-------------------------|--------|--------|-----------------------|--------|--------|--------------------|
| | | M D | D A | A M | M D | D A | A M | M D | D A | A M | |
| | DIMENSION 1: CONSERVACION | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera que el área cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de documentos físicos para su previa digitalización. | | | X | | | | X | | X | |
| 2 | Existe una reducción de almacenamiento de espacio físico en la custodia de títulos archivados en físico. | | | X | | | | X | | X | |
| 3 | Es imprescindible un especialista para manipulación de documentos. | | | X | | | | X | | X | |
| 4 | Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuados en el área. | | | X | | | | X | | X | |
| 5 | Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garantice un rendimiento óptimo. | | | X | | | | X | | X | |
| 6 | El soporte documental con que cuenta la entidad es adecuado para el almacenamiento los futuros documentos. | | | X | | | | X | | X | |
| | DIMENSION 2: SEGURIDAD INFORMATICA | | | | | | | | | | |
| 7 | Un software de calidad permite detectar posibles riesgos de daños en el archivo digital. | | | X | | | | X | | X | |
| 8 | Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservado. | | | X | | | | X | | X | |
| 9 | Considera que la digitalización de títulos le brinda un acceso inmediato al acervo documentario. | | | X | | | | X | | X | |
| 10 | La digitalización permite la fiabilidad informática. | | | X | | | | X | | X | |
| 11 | Considera que el título digitalizado cuenta con la integridad suficiente. | | | X | | | | X | | X | |
| 12 | Se mantiene las medidas organizativas para la actualización y la clasificación archivística en función de la identificación de los documentos en la institución. | | | X | | | | X | | X | |
| 13 | Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización de títulos. | | | X | | | | X | | X | |
| 14 | Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización. | | | X | | | | X | | X | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | Sugerencias |

Anexo 6

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias | | | |
|----|--|--------------------------|---|---|-------------------------|--------|---|-----------------------|--------|--------|-------------|---|---|--------|
| | | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | M D | | D | A | M A |
| | DIMENSIÓN 1: TANGIBLES | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera que la infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 2 | La institución cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 3 | La institución da importancia que la imagen del personal sea pulcra. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 4 | Percibe usted que cuenta con conocimientos suficientes para absolver dudas de parte de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Se brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención a los usuarios | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 6 | Brinda formalidad y seguridad en las respuestas de trámites. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 7 | Se demuestra exactitud en la atención o respuesta al requerimiento de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 8 | Considera que la institución posee disponibilidad de horarios de atención a los usuarios | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | La atención virtual en mesa de partes es eficiente con la adecuada identificación de los títulos y trámites ingresados | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 10 | Considera que el canal virtual es más eficaz para el seguimiento de los títulos. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD | | | | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--------------------|
| 11 | Se considera que el personal es competente al atender dudas e inquietudes de los usuarios | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 12 | Considera que el personal es cortés en la atención virtual documental para los ciudadanos usuarios del servicio | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 13 | Considera usted que el trato que se brinda a los usuarios, genera confianza y seguridad. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 14 | Los procesos de atención virtual son agradables para los ciudadanos usuarios del servicio. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| Nº | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | | | | Sugerencias |
| | DIMENSIÓN 4: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | El personal que recepciona documentos comprende cada caso o trámite que se le asigne. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 16 | Como trabajador siente que el personal se preocupa por dar seguimiento al desarrollo del servicio. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 17 | En el proceso de atención presencial brinda simpatía a los ciudadanos usuarios del servicio. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 18 | Se tiene respeto a los procesos de atención presencial a los ciudadanos usuarios del servicio. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 19 | Está de acuerdo que el personal brinda un servicio personalizado a los ciudadanos usuarios del servicio. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |
| 20 | El personal asume el compromiso de cumplir con los tiempos señalados y plazos establecidos. | | | | X | | | | | X | | | | | | | X |

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** DNI: 10050551

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

30 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Anexo 7



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DIGITALIZACIÓN

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| | DIMENSIÓN 1: CONSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera que el área cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de documentos físicos para su previa digitalización. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | Existe una reducción de almacenamiento de espacio físico en la custodia de títulos archivados en físico. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Es imprescindible un especialista para manipulación de documentos. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuados en el área. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garantice un rendimiento óptimo. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | El soporte documental con que cuenta la entidad es adecuado para el almacenamiento los futuros documentos. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD INFORMÁTICA | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Un software de calidad permite detectar posibles riesgos de daños en el archivo digital. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8 | Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservado. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9 | Considera que la digitalización de títulos le brinda un acceso inmediato al acervo documentario. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | La digitalización permite la fiabilidad informática. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Considera que el título digitalizado cuenta con la integridad suficiente. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Se mantiene las medidas organizativas para la actualización y la clasificación archivística en función de la identificación de los documentos en la institución. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización de títulos. | | | | X | | | | X | | | | X | |



| | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--------------------|
| 14 | Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización. | | | X | | | X | | | X | |
| Nº | DIMENSIÓN 3: PRESERVACIÓN DIGITAL | | | | | | | | | | Sugerencias |
| 15 | Son accesibles las características para el acceso y uso futuro la consulta de los documentos en proceso en la institución. | | | X | | | X | | | X | |
| 16 | Se cumple en dictar normas o lineamientos sobre políticas de conservación de documentos en la entidad. | | | X | | | X | | | X | |
| 17 | Considera que la digitalización de títulos protege y da seguridad a los títulos. | | | X | | | X | | | X | |
| 18 | Se establecen equivalentes de magnitud y formato para la migración de datos ópticos. | | | X | | | X | | | X | |
| 19 | Las consecuencias de la digitalización hacen pernotar el documento en el tiempo por su durabilidad. | | | X | | | X | | | X | |
| 20 | El valor legal de un documento digital lo otorga la entidad. | | | X | | | X | | | X | |

Observaciones: El cuestionario de la variable digitalización puede ser utilizado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo **DNI:** 01212856

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Lima, 30 de mayo del 2021

FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO
DNI 01212856

Anexo 8



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|--------------------|
| | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| | DIMENSIÓN 1: TANGIBLES | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera que la infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | La institución cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | La institución da importancia que la imagen del personal sea pulcra. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | Percibe usted que cuenta con conocimientos suficientes para absolver dudas de parte de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Se brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención a los usuarios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Brinda formalidad y seguridad en las respuestas de trámites. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 7 | Se demuestra exactitud en la atención o respuesta al requerimiento de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8 | Considera que la institución posee disponibilidad de horarios de atención a los usuarios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD | | | | | | | | | | | | | Sugerencias |
| 9 | La atención virtual en mesa de partes es eficiente con la adecuada identificación de los títulos y trámites ingresados | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Considera que el canal virtual es más eficaz para el seguimiento de los títulos. | | | | X | | | | X | | | | X | |



| N° | DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD | | | | | | | | | | | | Sugerencias |
|----|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|-------------|
| 11 | Se considera que el personal es competente al atender dudas e inquietudes de los usuarios | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Considera que el personal es cortés en la atención virtual documental para los ciudadanos usuarios del servicio | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | Considera usted que el trato que se brinda a los usuarios, genera confianza y seguridad. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | Los procesos de atención virtual son agradables para los ciudadanos usuarios del servicio. | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIÓN 4: | | | | | | | | | | | | Sugerencias |
| 15 | El personal que recepciona documentos comprende cada caso o trámite que se le asigne. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | Como trabajador siente que el personal se preocupa por dar seguimiento al desarrollo del servicio. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | En el proceso de atención presencial brinda simpatía a los ciudadanos usuarios del servicio. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 18 | Se tiene respeto a los procesos de atención presencial a los ciudadanos usuarios del servicio. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 19 | Está de acuerdo que el personal brinda un servicio personalizado a los ciudadanos usuarios del servicio. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 20 | El personal asume el compromiso de cumplir con los tiempos señalados y plazos establecidos. | | | X | | | | X | | | | X | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: La variable calidad de servicio puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo **DNI:** 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Estadística, Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Lima, 30 de mayo del 2021

FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO
DNI 01212856

Anexo 9

Tabla de Aiken: Instrumento de validación:
Digitalización

| | |
|------------|---|
| Max | 4 |
| Min | 1 |
| K | 3 |

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | Media | DE | V Aiken | Interpretación de la V |
|--------|-------------|----|----|----|----|----|-------|------|---------|------------------------|
| ITEM 1 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 2 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 3 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 4 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 5 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 6 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 7 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|--|--|--|---|------|------|--------|
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 8 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 9 | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 10 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 11 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 12 | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 13 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 14 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 15 | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 16 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 17 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 18 | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 19 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 20 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

Anexo 10

Tabla de Aiken: Instrumento de validación:
Calidad de servicio

| | |
|------------|---|
| Max | 4 |
| Min | 1 |
| K | 3 |

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | Media | DE | V Aiken | Interpretación de la V |
|--------|-------------|----|----|----|----|----|-------|------|---------|------------------------|
| ITEM 1 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 2 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 3 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 4 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 5 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 6 | Pertinencia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Relevancia | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|--|--|--|---|------|------|--------|
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 7 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 8 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 9 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 10 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 11 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 12 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 13 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 14 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 15 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 16 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 17 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 18 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 19 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ITEM 20 | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|---|---|--|--|--|---|------|------|--------|
| | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | | | | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

Anexo 11

Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable: Digitalización

El instrumento de medición para la primera variable está compuesto por 20 ítems, para determinar la confiabilidad de esta herramienta de medición se consideró aplicar la encuesta como prueba piloto a 10 especialistas del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública los cuales lo desarrollaron de forma anónima.

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando el SPSS:

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 10 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| Total | | 10 | 100.0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|----------------|--|
| Alfa de Cronbach | N de elementos | |
| 0.787 | 20 | |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| 1. Considera que el área cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de documentos físicos para su previa digitalización. | 51,70 | 28,456 | ,613 | ,765 |
| 2. Existe una reducción de almacenamiento de espacio físico en la custodia de títulos archivados en físico. | 52,40 | 27,822 | ,537 | ,766 |
| 3. Es imprescindible un especialista para manipulación de documentos | 50,90 | 26,544 | ,607 | ,758 |
| 4. Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuadas en el área. | 51,80 | 28,844 | ,386 | ,776 |
| 5. Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garantice un rendimiento óptimo. | 52,30 | 28,900 | ,304 | ,782 |
| 6. El soporte documental con que cuenta la entidad es adecuado para el almacenamiento los futuros documentos. | 51,90 | 31,433 | ,005 | ,804 |
| 7. Un software de calidad permite detectar posibles riesgos de daños en el archivo digital | 51,50 | 29,833 | ,355 | ,778 |
| 8. Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservado | 51,90 | 31,211 | ,151 | ,788 |
| 9. Considera que la digitalización de títulos le brinda un acceso inmediato al acervo documentario | 50,30 | 27,122 | ,695 | ,756 |
| 10. La digitalización permite la fiabilidad informática | 51,40 | 30,044 | ,344 | ,779 |
| 11. Considera que el título digitalizado cuenta con la integridad suficiente. | 52,00 | 31,778 | -,027 | ,805 |
| 12. Se mantiene las medidas organizativas para la actualización y la clasificación archivística en función de la identificación de los documentos en la institución | 51,10 | 29,656 | ,275 | ,783 |
| 13. Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización de títulos. | 52,20 | 32,622 | -,130 | ,804 |
| 14. Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización | 51,80 | 28,178 | ,484 | ,769 |
| 15. Son accesibles las características para el acceso y uso futuro la consulta de los documentos en proceso en la institución | 49,70 | 31,344 | ,085 | ,792 |
| 16. Se cumple en dictar normas o lineamientos sobre políticas de conservación de documentos en la entidad | 51,60 | 24,933 | ,759 | ,743 |
| 17. Considera que la digitalización de títulos protege y da seguridad a los títulos. | 49,90 | 29,433 | ,544 | ,771 |
| 18. Se establecen equivalentes de magnitud y formato para la migración de datos ópticos | 51,80 | 28,400 | ,673 | ,763 |
| 19. Las consecuencias de la digitalización hacen pernotar el documento en el tiempo por su durabilidad. | 50,00 | 30,889 | ,081 | ,797 |
| 20. El valor legal de un documento digital lo otorga la entidad | 51,70 | 28,456 | ,613 | ,765 |

Interpretación: De acuerdo a la clasificación de Tuapanta, Duque y Mena (2017), en su análisis de Alfa de Cronbach para investigaciones en TIC en Docentes universitarios, el resultado de fiabilidad de 0,787 se califica como muy bueno.

| Indic e | Nivel de fiabilidad | Valor de Alfa de Cronbach |
|------------|---------------------|---------------------------|
| 1 | Excelent e | 0,9 |
| 2 | Muy bueno | 0,7 a 0,90 |
| 3 | Bueno | 0,5 a 0,7 |
| 4 | Regular | 0,3 a 0,5 |
| 5 | Deficiente | 0,3 |

Anexo 12

Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable: Calidad de servicio

El instrumento de medición para la segunda variable está compuesto por 20 ítems, para determinar la confiabilidad de esta herramienta de medición se consideró aplicar la encuesta como prueba piloto a 10 especialistas del área de Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública los cuales lo desarrollaron de forma anónima.

Resultados del Alpha de Cronbach aplicando el SPSS:

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 10 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| Total | | 10 | 100.0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.776 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|--|---|---|
| 1. Considera que la infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención | 53,00 | 23,556 | ,665 | ,748 |
| 2. La institución cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno | 53,70 | 22,900 | ,588 | ,748 |
| 3. La institución da importancia que la imagen del personal sea pulcra. | 52,20 | 23,511 | ,529 | ,753 |
| 4. Percibe usted que cuenta con conocimientos suficientes para absolver dudas de parte de los usuarios. | 53,10 | 26,100 | ,087 | ,785 |
| 5. Se brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención a los usuarios | 53,60 | 24,711 | ,232 | ,777 |
| 6. Brinda formalidad y seguridad en las respuestas de trámites . | 53,20 | 25,956 | ,124 | ,782 |
| 7. Se demuestra exactitud en la atención o respuesta al requerimiento de los usuarios. | 52,80 | 24,178 | ,534 | ,756 |
| 8. Considera que la institución posee disponibilidad de horarios de atención a los usuarios | 53,00 | 24,889 | ,388 | ,764 |
| 9. La atención virtual en mesa de partes es eficiente con la adecuada identificación de los títulos y trámites ingresados | 51,40 | 21,378 | ,677 | ,736 |
| 10. Considera que el canal virtual es más eficaz para el seguimiento de los títulos. | 52,60 | 25,156 | ,431 | ,764 |
| 11. Se considera que el personal es competente al atender dudas e inquietudes de los usuarios | 53,30 | 28,233 | -,232 | ,801 |
| 12. Considera que el personal es cortez en la atención virtual documental para los ciudadanos usuarios del servicio | 52,50 | 26,722 | ,019 | ,787 |
| 13. Considera usted que el trato que se brinda a los usuarios , genera confianza y seguridad. | 53,30 | 26,678 | ,116 | ,777 |
| 14. Los procesos de atención virtual son agradables para los ciudadanos usuarios del servicio | 52,80 | 23,067 | ,536 | ,751 |
| 15. El personal que recepciona documentos comprende cada caso o trámite que se le asigne. | 50,90 | 25,433 | ,272 | ,771 |
| 16. Como trabajador siente que el personal se preocupa por dar seguimiento al desarrollo del servicio | 52,80 | 24,178 | ,362 | ,765 |
| 17. En el proceso de atención presencial brinda simpatía a los ciudadanos usuarios del servicio | 51,10 | 24,544 | ,497 | ,759 |
| 18. Se tiene respeto a los procesos de atención presencial a los ciudadanos usuarios del servicio | 53,10 | 24,100 | ,595 | ,753 |
| 19. Está de acuerdo que el personal brinda un servicio personalizado a los ciudadanos usuarios del servicio | 51,10 | 25,433 | ,186 | ,778 |
| 20. El personal asume el compromiso de cumplir con los tiempos señalados y plazos establecidos | 53,10 | 25,211 | ,353 | ,767 |

Interpretación: De acuerdo a la clasificación de Tuapanta, Duque y Mena (2017), en su análisis de Alfa de Cronbach para investigaciones en TIC en Docentes universitarios, el resultado de fiabilidad de la variable Calidad de servicio fue de 0,776 se califica como muy bueno.

Anexo 13

Base de datos: variable Digitalización

| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 | Item 20 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Encuesta 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| Encuesta 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| Encuesta 6 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| Encuesta 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| Encuesta 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 10 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 11 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 12 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 13 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| Encuesta 14 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| Encuesta 15 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| Encuesta 16 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| Encuesta 17 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| Encuesta 18 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| Encuesta 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| Encuesta 20 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| Encuesta 21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 22 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| Encuesta 23 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| Encuesta 24 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| Encuesta 25 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| Encuesta 26 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| Encuesta 27 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 6 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 29 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 30 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |

Anexo 14

Base de datos: Variable Calidad de servicio

| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 | Item 20 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Encuesta 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| Encuesta 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| Encuesta 6 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| Encuesta 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| Encuesta 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 10 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 11 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| Encuesta 12 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| Encuesta 13 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 14 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Encuesta 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| Encuesta 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| Encuesta 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| Encuesta 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| Encuesta 20 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| Encuesta 21 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| Encuesta 22 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 23 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| Encuesta 24 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| Encuesta 25 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| Encuesta 26 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| Encuesta 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| Encuesta 28 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Encuesta 29 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Encuesta 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 |

Anexo 15

Tabla de especificaciones: variable Digitalización

| VARIABLE 1 : DIGITALIZACIÓN | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------|-------|------------------------------------|--|---|
| VARIABLE | DIMENSIONES | PESO | ÍTEMS | INDICADORES | PREGUNTAS | |
| DIGITALIZACIÓN | CONSERVACION | 30 | 6 | Condiciones ambientales | 1. Considera que el área cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de documentos físicos para su previa digitalización. | |
| | | | | Almacenamiento | 2. Existe una reducción de almacenamiento de espacio físico en la custodia de títulos archivados en físico. | |
| | | | | Manipulación de documentos | 3. Es imprescindible un especialista para manipulación de documentos | |
| | | | | Niveles de humedad y temperatura | 4. Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuadas en el área. | |
| | | | | Mantenimiento | 5. Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garantice un rendimiento óptimo. | |
| | | | | Soporte documental | 6. El soporte documental con que cuenta la entidad es adecuado para el almacenamiento los futuros documentos. | |
| | SEGURIDAD INFORMATICA | 40 | 8 | detectar posibles riesgos | 7. Un software de calidad permite detectar posibles riesgos de daños en el archivo digital | |
| | | | | Copias de seguridad | 8. Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservado | |
| | | | | Acceso | 9. Considera que la digitalizacion de títulos le brinda un acceso inmediato al acervo documentario | |
| | | | | fiabilidad informática | 10. La digitalizacion permite la fiabilidad informática | |
| | | | | Integridad y legibilidad | 11. Considera que el título digitalizado cuenta con la integridad suficiente. | |
| | | | | Medidas organizativas | 12. Se mantiene las medidas organizativas para la actualización y la clasificación archivística en función de la identificación de los documentos en la institución | |
| | PRESERVACION DIGITAL | 30 | 6 | Equipo de hardware | 13. Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización de títulos. | |
| | | | | Auditoria informática | 14. Considera que la organización cuenta con un programa de auditoria informática aplicable al sistema de digitalización | |
| | | | | Acceso y uso futuro | 15. Son accesibles las características para el acceso y uso futuro la consulta de los documentos en proceso en la institución | |
| | | | | políticas de conservacion | 16. Se cumple en dictar normas o lineamientos sobre políticas de conservacion de documentos en la entidad | |
| | | | | Políticas de seguridad Informática | 17. Considera que la digitalizacion de títulos protege y da seguridad a los títulos. | |
| | | | | Migración de datos | 18. Se establecen equivalentes de magnitud y formato para la migración de datos ópticos | |
| | TOTAL | | 100 | 20 | Durabilidad | 19. Las consecuencias de la digitalización hacen pernotar el documento en el tiempo por su durabilidad. |
| | | | | | Valor legal de documentos digitales | 20. El valor legal de un documento digital lo otorga la entidad |

Anexo 16

Tabla de especificaciones: Variable Calidad de servicio

| VARIABLE 2 : CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
|----------------------------------|-----------------|--|-------|------------------------|---|
| VARIABLE | DIMENSIONES | PESO | ÍTEMS | INDICADORES | PREGUNTAS |
| CALIDAD DE SERVICIO | TANGIBLES | 20 | 4 | Instalaciones | 1. Considera que la infraestructura e instalaciones físicas de la institución son adecuadas y cómodas para la atención |
| | | | | Equipo | 2. La institución cuenta con máquinas, equipos y materiales de aspecto moderno |
| | | | | Imagen del personal | 3. La institución da importancia que la imagen del personal sea pulcra. |
| | | | | Percepción | 4. Percibe usted que cuenta con conocimientos suficientes para absolver dudas de parte de los usuarios. |
| | FIABILIDAD | 20 | 4 | Servicio | 5. Se brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención a los usuarios |
| | | | | Formalidad y seguridad | 6. Brinda formalidad y seguridad en las respuestas de trámites . |
| | | | | Exactitud | 7. Se demuestra exactitud en la atención o respuesta al requerimiento de los usuarios. |
| | | | | Disponibilidad | 8. Considera que la institución posee disponibilidad de horarios de atención a los usuarios |
| | RESPONSABILIDAD | 10 | 2 | Eficiente | 9. La atención virtual en mesa de partes es eficiente con la adecuada identificación de los títulos y trámites ingresados |
| | | | | Eficaz | 10. Considera que el canal virtual es más eficaz para el seguimiento de los títulos. |
| | SEGURIDAD | 20 | 4 | Competencia | 11. Se considera que el personal es competente al atender dudas e inquietudes de los usuarios |
| | | | | Cortesía del personal | 12. Considera que el personal es cortez en la atención virtual documental para los ciudadanos usuarios del servicio |
| | | | | Confianza | 13. Considera usted que el trato que se brinda a los usuarios , genera confianza y seguridad. |
| | | | | Agradable | 14. Los procesos de atención virtual son agradables para los ciudadanos usuarios del servicio |
| | EMPATÍA | 30 | 6 | Comprensión | 15. El personal que recepciona documentos comprende cada caso o trámite que se le asigne. |
| | | | | desarrollo de servicio | 16. Como trabajador siente que el personal se preocupa por dar seguimiento al desarrollo del servicio |
| | | | | Simpatía | 17. En el proceso de atención presencial brinda simpatía a los ciudadanos usuarios del servicio |
| | | | | Respeto | 18. Se tiene respeto a los procesos de atención presencial a los ciudadanos usuarios del servicio |
| | | | | Servicio personalizado | 19. Está de acuerdo que el personal brinda un servicio personalizado a los ciudadanos usuarios del servicio |
| | Compromiso | 20. El personal asume el compromiso de cumplir con los tiempos señalados y plazos establecidos | | | |
| TOTAL | 100 | 20 | | | |

Anexo 17

FICHA TÉCNICA

Variable Digitalización

1. **NOMBRE** : Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima, 2021
2. **AUTOR** : Farías Costa, Katuska Elizabeth
3. **FECHA** : 2021
4. **ADAPTADO** : Farías Costa, Katuska Elizabeth
5. **FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2021 - "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
6. **OBJETIVO** : Establecer en nivel de relación de la digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública.
7. **APLICACIÓN** : Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
8. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
9. **DURACION** :30 minutos
10. **TIPO DE ITEMS** : Enunciados
11. **N° DE ÍTEMS** : 20

DISTRIBUCIÓN : Dimensiones e indicadores

Dimensión Conservación:6 ítems

- Condiciones ambientales 1 ítem
- Almacenamiento 2 ítem
- Manipulación de documentos 3 ítem
- Niveles de humedad y temperatura 4 ítem
- Mantenimiento 5 ítem

- Soporte documental 6 ítem

Dimensión Seguridad Informática: 8 ítems

- Detectar posibles riesgos 7 ítem
- Copias de seguridad 8 ítem
- Acceso 9 ítem
- Fiabilidad informática 10 ítem
- Integridad y legibilidad 11 ítem
- Medidas organizativas 12 ítem
- Equipo de hardware 13 ítem
- Auditoría informática 14 ítem

Dimensión Preservación Digital: 6 ítems

- Acceso y uso futuro 15 ítem
- políticas de conservación 16 ítem
- Políticas de seguridad Informática 17 ítem
- Migración de datos 18 ítem
- Durabilidad 19 ítem
- Valor legal de documentos digitales 20 ítem

Anexo 18

FICHA TÉCNICA

Variable Calidad de servicio

12. **NOMBRE** : Digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública -Sede Lima, 2021
13. **AUTOR** : Farías Costa, Katuska Elizabeth
14. **FECHA** : 2021
15. **ADAPTADO** : Farías Costa, Katuska Elizabeth
16. **FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2021 - "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
17. **OBJETIVO** : Establecer en nivel de relación de la digitalización de títulos archivados y calidad de servicio en la Coordinación de Diario y Mesa de Partes de una institución pública.
18. **APLICACIÓN** : Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
19. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
20. **DURACION** :30 minutos
21. **TIPO DE ITEMS** : Enunciados
22. **N° DE ÍTEMS** : 20

DISTRIBUCIÓN : Dimensiones e indicadores

Dimensión Tangibles:4 ítems

- Instalaciones 1 ítem
- Equipo 2 ítem
- Imagen del personal 3 ítem
- Percepción 4 ítem

- Dimensión Fiabilidad: 4 ítems
- Servicio 5 ítem
- Formalidad y seguridad 6 ítem
- Exactitud 7 ítem
- Disponibilidad 8 ítem

Dimensión Responsabilidad: 2 ítems

- Eficiente 9 ítem
- Eficaz 10 ítem

Dimensión Seguridad: 4 ítems

- Competencia 11 ítem
- Cortesía del personal 12 ítem
- Confianza 13 ítem
- Agradable 14 ítem

Dimensión Empatía: 6 ítems

- Comprensión 15 ítem
- desarrollo de servicio 16 ítem
- Simpatía 17 ítem
- Respeto 18 ítem
- Servicio personalizado 19 ítem
- Compromiso 20 ítem