



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión documentaria digitalizada y servicio al usuario de la Dirección  
Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Hilario Yacsavilca, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-4683-9587)

**ASESOR:**

Dr. Terrones Marreros, Marío Andrés (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

TRUJILLO - PERÚ

2021

## DEDICATORIA

A mis Padres desde la eternidad por su ejemplo de superación, a Dios por su presencia permanente en mi vida.

## AGRADECIMIENTO

En especial a mis hermanos, a mis asesores en especial al Dr. Mario Terrones por su apoyo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....	14
<b>3.2. Variables y Operacionalización</b> .....	14
<b>3.3. Población muestra y muestreo</b> .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos.....	15
3.5. Procedimiento .....	17
3.6 Métodos de análisis de datos .....	17
3.7 Aspecto éticos .....	18
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	19
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	24
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	28
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach .....	16
Tabla 2 Valoración Coeficiente Spearman .....	18
Tabla 3. Estadísticos Descriptivos Gestión Documentaria y Dimensiones.....	19
Tabla 4. Estadísticos Descriptivos Servicio al usuario y Dimensiones .....	19
Tabla 5. Prueba de Normalidad.....	20
Tabla 6. Correlación entre variables de estudio .....	21
Tabla 7. Correlación entre la Gestión Documentaria y la dimensión Relación con el Usuario.....	21
Tabla 8. Correlación entre la Gestión Documentaria y la dimensión Correspondencia con el Usuario .....	22
Tabla 9. Correlación entre la Gestión Documentaria y la dimensión Atención de Reclamos y Sugerencias .....	23
Tabla 10. <b>Operacionalización de las variables</b> .....	1

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021

Se trabajó con el diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio aplicado fue no experimental de corte transversal. Para esta investigación se trabajó con una muestra de 34 colaboradores a quienes se aplicó dos cuestionarios para conocer datos de las variables y sus dimensiones.

Luego de procesar los datos se determinó la existencia de una relación entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario y luego de aplicar la prueba estadística correlacional de Pearson, se obtuvo un  $0.841^{**}$ ) siendo significativo lo mencionado  $0.000$  ( $p < 0.05$ ), por ello se concluye con la aceptación de la hipótesis de que existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021.

Palabras claves: Gestión documentaria, Servicio, Correlación

## **ABSTRACT**

THE OBJECTIVE OF THIS RESEARCH WAS TO DETERMINE THE RELATIONSHIP BETWEEN DIGITIZED DOCUMENT MANAGEMENT AND THE DRTCA USER SERVICE, 2021

THE DESCRIPTIVE CORRELATIONAL DESIGN WAS USED AND THE TYPE OF STUDY APPLIED WAS NON-EXPERIMENTAL, CROSS-SECTIONAL. FOR THIS RESEARCH WE WORKED WITH A SAMPLE OF 34 COLLABORATORS TO WHOM TWO QUESTIONNAIRES WERE APPLIED TO FIND OUT DATA ON THE VARIABLES AND THEIR DIMENSIONS.

After processing the data, the existence of a relationship between digitized document management and user service was determined and after applying Pearson's correlational statistical test, a 0.841 \*\*) was obtained, the aforementioned being significant 0.000 ( $p < 0.05$ ), for This is concluded with the acceptance of the hypothesis that there is a direct relationship between digitized document management and the DRTCA user service, 2021

Keywords: Document management, Service, Correlation

## **I. INTRODUCCIÓN**

Diversas investigaciones desarrolladas en la actualidad, muestran la importancia por parte de las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de las actividades institucionales, sin embargo, se observa que muchas instituciones, sobre todo las de servicio público, se muestran reacias de incorporar estas tecnologías en sus distintas gestiones, como es la gestión de tramites documentarios, razón por la cual efectúan una actividad lenta, que genera inconformidad en los usuarios.

En países como Argentina, se observa una baja constante de la satisfacción de los usuarios de las empresas Públicas, debido a que no existe una efectividad de estas instituciones a la hora de prestar servicios. Esto se debe de diversos factores, tales como no contratar a personal adecuado, no realizar procesos de capacitación, no existe una adecuada motivación de los trabajadores y la resiliencia de las instituciones para incorporar las TICs a sus actividades, de modo que no pueden incrementar sus niveles de efectividad lo cual genera incomodidad en la población (CEPAL, 2014).

En el Perú, las instituciones públicas son vistas de manera deficientes, donde las reformas de modernización implementados no han sido suficientes. Podemos mencionar la Política de Modernización del estado que tiene como objeto la mejora en la optimización de la gestión del estado cimentando un país descentralizado, democrático y por encima de lo anterior indicado al servicio de la población (SGP, 2017).

En diversas instituciones públicas se observa que el servicio al usuario se ve entorpecido por una lentitud en el servicio, muchas veces se carece de normas legales y procedimientos estandarizados (Alvarado & Cevallos, 2019)

En la región de Ayacucho se observa una realidad igual y preocupante, observándose que en diversas instituciones de carácter público desarrollan sus funciones sin integrar los avances tecnológicos, muchas veces por falta de



presupuesto y otras veces porque el personal que labora en dicha institución no posee las capacidades adecuadas para realizarlo. Este problema se agudiza al momento de la gestión de documentos para el desarrollo de sus funciones, ya que el tiempo que demora es mucho mayor a que si utilizaran procesos informáticos en la gestión de documentos, lo cual genera mucha inconformidad en los usuarios, ya que consideran que el tiempo en que se ejecuta el servicio es muy lento de modo que se ve impedido de realizar otras actividades por hacer uso del servicio.

En un análisis de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho se refleja una situación de mucha preocupación, donde se nota que la organización no produce, no almacena ni distribuye adecuadamente información digital, no administran adecuadamente la información generada, por lo que el tiempo de acceso a dicha información es demasiado prolongado, esto genera que la institución no atienda rápidamente los requerimientos de los usuarios, de modo que es reconocida en la sociedad y los usuarios por su lentitud en el servicio, lo cual afecta su imagen.

La revisión de la realidad descrita, motiva a realizar esta investigación de la gestión documentaria digitalizada y servicio al usuario de la institución, para determinar como se comportan las variables y su relación existente.

De acuerdo a lo descrito se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho - DRTCA, 2021? Y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021?

### **Justificación teórica**

Del desarrollo del presente trabajo de investigación, se seleccionó información necesaria y relevante; procesada para ser seleccionarla, clasificarla y validarla, a fin de utilizar solo la información confiable, lo que permitió aumentar los conocimientos sobre las variables en estudio.

### **Justificación práctica**

La justificación práctica permitió darnos a determinar la relación existente de la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario, proponiendo métodos y técnica que permiten determinar la correlación a profundidad, usando instrumentos de recolección de data.

### **Justificación social**

Los que se beneficiaron fueron las distintas direcciones que conforman la DRTCA.

### **Justificación metodológica**

Su desarrollo favorece al esclarecimiento de las variables; gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario; el esquema desarrollado, permitió determinar una correlación entre dichas variables, por lo que sirve como un aporte de información para investigaciones futuras más a profundidad.

Se plantea como:

### **Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021.

### **Específicos**

OE<sub>1</sub>. Determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021. OE<sub>2</sub>. Determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021. OE<sub>3</sub>. Determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021.

### **Como hipótesis general**

H<sub>1</sub>: existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021.

H<sub>0</sub>: no existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021

**Especificas**

H<sub>1</sub>. Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021, H<sub>2</sub>. Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021 e H<sub>3</sub>: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional tenemos el caso de Gutiérrez & Zerda (2019), en donde investigaron “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” buscaron evaluar la calidad del servicio para obtener el nivel de satisfacción de las personas. La investigación fue tipo descriptiva, no experimental. Contando con una encuesta basada en la propuesta de SERVQUAL, que fue aplicada a una muestra de 385 personas, la misma que se adaptó a los servicios que la institución entrega a sus clientes. Dentro de los datos encontrados se menciona el alto grado de insatisfacción de los clientes en las dimensiones de la encuesta aplicada en los usuarios en cualquiera de sus categorías, así en seguridad se tiene el 61% y empatía (72%). En cuanto a la conclusión obtenida, determinaron que el grado de satisfacción en los clientes es negativo en referencia a la calidad del servicio.

Tenemos la investigación efectuada por Guañarita (2016) titulada “Propuesta de mejoramiento de la Administración Documental del área encargada del sistema de gestión de calidad de la empresa Fiduprevisora S.A” que buscó proponer la mejora de la administración documental a través de un sistema de gestión documental. La investigación fue exploratoria descriptiva. Se usó para recolectar datos la técnica de análisis documental tomándose los datos desde los archivos del área, en coordinación con el personal que laboraba dentro de ella. Dentro de los resultados logrados se mejoró los tiempos de consulta y de seguimiento de expedientes que sólo cumplía en un 35% pasando luego a cubrir casi la totalidad de consultas a tiempo. Otro aspecto importante logrado es el orden de los expedientes que inicialmente sólo se tenían ordenados en un 30%.

Tenemos también la investigación de Lunasco (2017) en su tesis de investigación “Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”, se enfocaron en conocer la relación de la calidad de servicio y la gestión documentaria. La línea de investigación del tipo básica, diseño no experimental y tipo de corte transversal. La muestra

correspondió a 135 trabajadores, y usó el cuestionario como instrumento, aplicó la prueba de confiabilidad el Alpha de Cronbach donde se obtuvo 0.832. Luego aplicó como prueba el Rho de Spearman. Concluyendo una relación existente entre la calidad de atención y la gestión documental con un valor del Rho de Spearman = .784\*\*, obteniendo una correlación muy alta positiva de las variables en estudio.

Tenemos a Alvarado & Cevallos (2017) en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014”, buscaron conocer la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio. Se tuvo como muestra a 92 colaboradores, teniendo como instrumento al cuestionario. En cuanto a sus conclusiones obtenidas; la Calidad de Servicio tiene una relación significativa con la Gestión Administrativa, con un coeficiente Rho Spearman de 0.708, que significó tener el grado alto de asociación con un nivel de significancia  $p=0.000$ .

Finalmente, Roque (2018) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel - Ayacucho, 2018”, planteó como objetivo determinar como se relacionan la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, siendo la tesis del tipo no experimental y diseño de investigación del tipo correlacional descriptivo. Con una población de 92 personas. Usó el cuestionario para poder recolectar datos que sirvieron para cumplir el objetivo propuesto de la investigación. Dentro de sus conclusiones; se obtuvo un valor de 0,638 aplicando la prueba TAU-B Kendall y con 0,000 como nivel de significancia que al ser menor de 0,01 indicando que la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios. En donde a una buena calidad de servicio se puede tener una satisfacción buena en los usuarios.

Dentro de las teorías y normativas relacionadas tenemos:

**La gestión documentaria digitalizada** según (Sánchez, 2014) se entiende como un conjunto de: técnicas, conocimientos y normas, que se aplican a la gestión de los expedientes que inicia desde su diseño y llegan hasta la

permanente conservación. Es el proceso a través del cual se ejecutan las acciones relacionadas con recepcionar, registrar, distribuir y controlar los diversos documentos que administra como sustento de las operaciones que realiza. Así mismo, la digitalización se entiende como un proceso donde los documentos en papel varían de medio de almacenamiento, transformándose en un documento electrónico que mantiene el original, permitiendo ser compartido, almacenado y consultado las veces que sean necesarios por parte de los interesados en un determinado documento (Rodríguez, 2016).

En este sentido, la gestión de documentos digitalizados se tiene como un conjunto de proceso que tiene el propósito de crear, almacenar, recuperar, modificar e intercambiar documentos digitales que sean útiles para la institución, salvaguardando sus características y garantizando su autenticidad e integridad (Suárez, 2012).

Así mismo la Secretaría de Gobernación Pública de México con un conjunto de actividades ordenados a fin de poder hacer el control de la vida de un documento digital que una empresa administra (México, 2018).

Como normativa; se tiene a la Ley de Gobierno Digital aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1412, la que reglamenta las disposiciones en referencia a requisitos, condiciones, uso de medios electrónicos y tecnologías en la administración pública (PCM, 2018).

Así mismo en la Ley N° 31170, donde se dispone que se implemente las mesas de partes digitales y de notificaciones electrónicas, con la finalidad de una transformación digital de los servicios, procedimientos y procesos en la administración pública (PCM, 2021).

Además tenemos el DL 1310, que propone un modelo de Gestión Documentaria el cual debe obligadamente ser implementado por instituciones que dependen del poder ejecutivo (SEGDI, 2017)

### **Importancia de la gestión documentaria digitalizada**

Según (Cepeda, 2017) en su tesis doctoral, concluye que a partir de la aparición de la informática esta ha tenido gran influencia en la mejora de automatización

de procesos administrativos. Con el uso de tecnologías de información se ha mejorado la eficiencia y el costo de la gestión documental. La digitalización es un mecanismo con una alta eficiencia y rentabilidad en la gestión de documentos, y esto se hace mucho más notorio cuando se gestiona una cantidad considerable de expedientes y documentos en forma diaria, que es la realidad de muchas instituciones tanto privadas y de orden público en todo el mundo.

Lo cual permite mejorar el nivel de efectividad en el desarrollo de actividades institucionales, lo cual resulta fundamental en las entidades públicas que brindan servicios que tienen como propósitos la atención de las necesidades de servicio por parte de los usuarios (TBS, 2017).

En el periodo de emergencia sanitaria se ha aprobado Decreto Legislativo N° 1505, en donde se dispone medidas temporales necesarias para los servidores públicos a fin de realizar trabajos remotos y semi presenciales, en donde se hace muy necesaria el uso de medios y herramientas tecnológicas en la administración pública (MEF, 2020)

### **Dimensiones de la gestión documentaria digitalizada**

El Consorcio de Preservación Digital”, Digital Preservation Consortium –DPC, (Voutssás, 2012), señala como dimensiones: Producción, almacenamiento y distribución de información: que comprende la gestión de la institución para crear y producir la información digital, así como para establecer los mecanismos necesarios para su portabilidad. Administración de información generada: que comprende gestión de la institución para la entrega eficiente de los documentos requeridos por las diversas áreas y los usuarios de la institución. Acceso generalizado a la información: que comprende la gestión que desarrolla la institución para facilitar los documentos requeridos por cualquier usuario.

### **Ventajas de la gestión documentaria digitalizada**

La gestión de la digitalización de documentos presenta las ventajas siguientes: (Urbina, 2012)

- Es posible realizar respaldo de los documentos: una vez que se crea el documento, se digitaliza y genera de forma electrónica, el cual puede ser almacenado en medios electrónicos para su uso y de ser necesario

obtener copias con mucha facilidad y rápida gestión del mismo. El respaldo no tiene mucha dificultad una vez generado y es fácil de ser controlado al momento de querer realizar búsquedas y consultas de estos documentos respaldados.

- Almacenarlos resulta de un orden bastante económico: al no necesitar espacio para almacenamiento, ni un mantenimiento de los documentos físicos, se reducen los costos de almacenamiento y se libera espacio que puede ser utilizado en otras actividades o usos que la institución necesite (Gómez, 2017).
- Las consultas que deseen ser realizadas se efectúan de una manera eficiente y muy rápida. Para ello tienen un software que facilita la gestión y búsqueda de estos documentos. Adicionalmente podemos indicar que las búsquedas pueden ser realizadas por diferentes criterios que van desde autor, persona que demanda, fecha de creación o palabras generales, manejando para ello un sistema de indexación que agiliza la ubicación de documentos a partir de los medios digitales (Tigreros, 2014).
- Mejora notablemente el control de los documentos y la seguridad de mantener los documentos en medios digitales, que pueden ser desde equipos y servidores locales o alquiler de espacio de almacenamiento en la nube de datos. De esta forma el proceso de autoría se puede realizar de una manera eficiente. Además de proteger cambios de datos en los expedientes ya digitalizados y registrados en los sistemas (Nahabetián, 2015).
- Se pueden guardar en forma indefinida. Además de asegurar su inviolabilidad y manipulación posible. Así mismo no existe el deterioro del documento, a diferencia de tenerlo físicamente en un lugar o área determinada (Chávez, 2012).



- Es posible que los diferentes documentos existentes y digitalizadas sean compartidos de manera simultánea por más de un usuario en forma remota o en los equipos de la misma institución (Portal, 2018).
- Existe la posibilidad de transferir copias de los documentos digitalizados a diferentes lugares en que una organización existe o enviar a personas autorizadas en forma inmediata para el uso que requieran (Intriago, 2019).
- No hay desgaste alguno o daño que se pueda ocasionar, para ello es altamente recomendable tener copias de los documentos digitalizados en caso pueda ocurrir algún inconveniente en los medios que se usan para su almacenamiento (López, 2019).

### **Factores que influyen en la gestión documentaria digitalizada**

Para (Dilas, 2017) los factores influyentes en la gestión documentaria digitalizada, se pueden indicar:

- Se debe realizar una Planificación previa realizar acciones. Identificar posibles dificultades y riesgos de tener un escenario inadecuado en la gestión de documentos. Cuantificar de que forma podría afectar a la institución y hacer un plan de mitigación de los riesgos posibles existente. Los beneficios de la planificación incluyen la formulación de estrategias a implementar en función a los objetivos que se establezcan para una transparente y correcta implantación del proceso de digitalización de los documentos.
- Realizar un análisis integral de las diferentes variables y factores que intervendrán directa o indirectamente en la gestión documentaria. El análisis debe ser tanto de las operaciones de la organización como de los elementos tecnológicos que dará soporte al nuevo proceso propuesto. La idea es enlazar las relaciones entre sistemas, personas, documentos y los procesos existentes (Sanz, 2017).
- Finalmente, deberá definirse y a la vez formalizar políticas para la gestión documentaria, en donde se deben establecer de manera clara la

responsabilidad y las funciones de las personas que gestionarán todo el nuevo proceso que se establezca. Es el momento de poner en acción las estrategias planificadas de manera general hasta la manera detallada (Mena, 2018).

**Definición de servicio al usuario:** Un usuario es una persona que necesita satisfacer una necesidad, y para ello solicita y usa servicios que le brindan las empresas u otras personas especializadas en el servicio demandado. (FAD, 2018)

Un usuario es la persona que demanda un servicio o producto a través de una transacción financiera como pago por el beneficio que obtendrá. Indica adicionalmente que el servicio al usuario genera un esfuerzo que se orienta a la atención y demanda efectuada por el usuario y se orienta a la resolución de las demandas, observaciones o posibles reclamos que se generen (Rangel, 2016). Además, debe existir un contacto permanente entre el usuario y la organización que atiende la demanda requerida. (Hernández, 2019)

El servicio al usuario son las acciones en conjunto que desarrollan las instituciones con la finalidad de orientar a las personas que lo demandan y que se orientan a satisfacer las diferentes necesidades existentes por los diferentes usuarios que lo demandan. Además de identificar las expectativas de los usuarios con miras a realizar mejoras continuas futuras de forma que el usuario pueda quedar satisfecho y en forma constante demande los servicios o productos que la organización ofrezca (Rojas, 2016).

### **Importancia del servicio al usuario**

Según Rojas (2016), toda institución, debe dar un papel de mucha importancia a los requerimientos del usuario, y por medio del entendimiento de las mismas satisfacer todos los requerimientos que el usuario se plantea, durante el proceso que inicia desde el pedido hasta la entrega del servicio o producto demandado, lo cual redundará en que el usuario vuelva a demandar el producto o recomendarlo a otros usuarios y se siga demandando el producto o servicio.

**Dimensiones del servicio al usuario:** las dimensiones son:

- Relación con el usuario: Involucra el trato amable, se expresa la interacción cara a cara y finalmente la confianza (Dávila, 2012).
- Correspondencia. Esta dimensión involucra la atención empática individualizada, se desarrolla la empatía y finalmente la correspondencia en la gestión del tiempo (Márquez, 2013).
- Atención a reclamos y sugerencias: Es una dimensión que involucra la atención a los reclamos, capacidad de escucha y finalmente se da la atención de sugerencias (Gallardo, 2014).

### **Eficiencia y efectividad del servicio al usuario**

Según (Calvo, 2018) señala que las instituciones pueden conseguir la excelencia en el servicio que brinde a los usuarios, que son:

a. Eficiencia del servicio: que implica:

- Mejora de la optimización y utilización de los recursos existentes
- Realizar las acciones en forma adecuada.
- Realizar mejoras constantes al proceso.

b. Efectividad del servicio: que implica:

- Lograr objetivos establecidos.
- Conseguir la misión establecida.
- Realizar las acciones adecuadas a fin de lograr los resultados.
- Focalizar la visión externa al negocio.
- Diseñar estrategias para frenar la competencia en el ámbito.

El trabajar con eficiencia y efectividad significa utilizar de forma óptima de la información, la tecnología, los recursos y todos los componentes bajo una estrategia de servicio al usuario (Cid, 2016).

### **Factores que influyen en el servicio al usuario**

Según el (CEPAM, 2013) señala como factores:

- Elementos tangibles: brindar instalaciones y equipos para agilizar las operaciones y demandas de los usuarios. Buscando formas de comunicarse con el usuario en forma constante.

- Cumplimiento: se debe brindar el servicio de acuerdo a los plazos establecidos, de tal forma que se cubran las expectativas de recepción oportuna por parte del usuario.
- Disposición: brindar la asesoría adecuada a los clientes para lograr su satisfacción personal.
- Cualidades del personal: se deben tener las personas idóneas para que atiendan al usuario y brinden la atención y asesoramiento adecuado de los clientes.
- Empatía: deberá de ponerse en el lugar de los usuarios a fin de identificar los requerimientos del usuario y las expectativas del usuario.

**Enfoque teórico del servicio al usuario:** se sustenta en la no confirmación de expectativas, modelo teórico que sugiere que los usuarios determinan la efectividad del servicio brindado, al comparar expectativas de un producto o servicio y su real funcionamiento, se podría determinar el nivel de satisfacción o lo contrario, ya que evalúa expectativas de lo que va a consumir un cliente o usuario con la satisfacción del consumo real (Hernández P. , 2012)

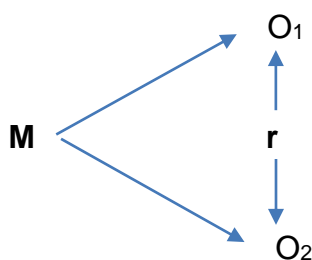
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

##### **Tipo de investigación**

La investigación es de enfoque cuantitativa y de tipo aplicada, nivel descriptivo.

**Diseño de investigación:** diseño correlacional, no experimental. En donde no hay manipulación de variables, donde las dimensiones determinan relaciones que realizan las razones cruzadas entre el servicio al usuario y la Gestión documentaria digitalizada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M: muestra

O<sub>1</sub>: observaciones del servicio al usuario

O<sub>2</sub>: observaciones de la gestión documentaria digitalizada

r : coeficiente de correlación de las variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### **Variables**

V1: Gestión documentaria digitalizada

Busca la mejora de calidad de servicios brindados a la población, a través de la profesionalización (capacitación) de los servidores públicos; se instaure en base al principio de mérito y bajo el orden de los reglamentos para regular derechos y deberes en los servidores (SERVIR, 2016)

V2: Servicio al usuario

Son acciones en conjunto que desarrollan las instituciones con la finalidad de orientar a las personas que lo demandan y que se orientan a satisfacer las diferentes necesidades existentes por los diferentes usuarios que lo demandan (Rojas, 2016)

Puede observar la matriz de operacionalización en el Anexo 3.

### 3.3. Población muestra y muestreo

**Población:** son los usuarios de la institución semanal: 34

La población se compone por elementos que forman parte del fenómeno definido y se delimita al analizar un problema (Toledo, 2016)

**Criterios de inclusión:** Se aplicará el instrumento a personal ligado a trámites de diferentes áreas.

**Criterios de exclusión:** No se aplicará el instrumento al personal de limpieza, vigilancia y personal temporal.

**Muestra:** la muestra será de 34 usuarios

**Muestreo:** es no probabilístico. El muestreo: proceso por el cual se elige una serie de observaciones que forman parte de una población (Westreicher, 2017)

**Unidad de análisis:** el estudio será desarrollado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho

### 3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas: Según (Hernández Sampieri, 2014) una entrevista ayuda a aproximarse en forma directa a las personas que forman la realidad a investigar. En cuanto a la técnica a usar será **la entrevista**.

3.4.2. Instrumentos: Se consideran elementos físicos para levantar datos que sirven para una investigación (Bernal, 2016). Se aplicarán dos instrumentos:

a) Cuestionario de servicio al usuario.

El cuestionario (Ver anexo 01) que incorpora las dimensiones: relación con el usuario, correspondencia con el usuario y atención de reclamos. Se preparó el cuestionario con 12 preguntas y 5 alternativas, con una escala del 1 al 5.

b) Cuestionario de Gestión documentaria digitalizada

El cuestionario (Anexo 02) que incorpora las dimensiones: producción con almacenamiento, administración de la información y acceso a la información. Se preparó el cuestionario con 12 preguntas, y 5 alternativas, con una escala del 1 al 5

c) Validez: será validada por 2 expertos.

d) Confiabilidad del instrumento

Se aplicó Alfa de Cronbach: coeficiente que ayuda a conocer en que medida un instrumento es confiable La evaluación se realiza con la siguiente tabla (Xuleta, 2017).

*Tabla 1. Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach*

**Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach**

valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: (Xuleta, 2017)

Los valores más altos permiten dar mayor confiabilidad al instrumento.

Obteniendo como resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	8

Dentro de los valores de la tabla 1, los instrumentos se califican como muy satisfactorios.

### 3.5. Procedimiento

La investigación se inició con el diseño de un cuestionario para cada una de las variables en estudio. Luego se procedió aplicar cada uno de los cuestionarios a la muestra seleccionada. Con los datos obtenidos se procedió a tabularlos en el Excel, en donde se ordenan por cada pregunta y dimensión. Luego se con los datos tabulados a aplicó la estadística descriptiva, en donde se crearon tablas de frecuencia de datos y gráficos de barra para las variables en estudio. A fin de aplicar la estadística inferencial, se usó el SPSS, en donde inicialmente se registró los datos obtenidos y se aplicaron pruebas estadísticas necesarias a fin de validar la hipótesis y hallar el nivel de correlación de las variables. Luego de obtener el índice de correlación se procedió a desarrollar la discusión de resultados, con la lista de conclusiones y recomendaciones respectiva.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Se tienen los siguientes métodos:

a). Estadística Descriptiva



-Con los datos obtenidos, a partir de las encuestas, se tabulan en una matriz bidimensional.

- Se preparan las tablas de distribución de frecuencias. Además, se incluyen las gráficas adicionales.

#### b) Estadística Inferencial

Se usa el estadístico del Rho de Spearman para determinar los grados de interrelación entre las variables de investigación con sus dimensiones respectivas. A fin de determinar el grado de correlación del Rho de Spearman, se trabajará con la tabla siguiente:

*Tabla 2 Valoración Coeficiente Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández Sampieri, 2014)

#### 3.7 Aspecto éticos

Se prioriza la identidad anónima de las participantes en el llenado de los instrumentos usados en el estudio. Así mismo se respetan los autores los textos y metodologías aplicadas para el desarrollo de la investigación. De igual manera los datos que se obtuvieron son de reserva absoluta para la institución, y pueden usarse para fines de mejora de la misma.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados se muestran en 2 bloques: descriptivos e inferenciales, tal como se muestra a continuación:

##### 4.1. Estadísticos Descriptivos

###### 4.1.1. Gestión documentaria

A continuación, se muestra lo estadísticos descriptivos correspondiente a la gestión documentaria y sus dimensiones

*Tabla 3. Estadísticos Descriptivos Gestión Documentaria y Dimensiones*

Dimensión/ Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Producción Almacenamiento (PRD_ALM)	34	1,75	3,00	2,5441	,50927
Administración Información (ADM_INF)	34	2,00	3,00	2,5515	,31249
Acceso a la Información (ACC_INF)	34	2,00	3,25	2,7647	,34784
<b>DOCUMENTO DIGITALES</b>	<b>34</b>	<b>1,92</b>	<b>3,00</b>	<b>2,6201</b>	<b>,35008</b>

Se puede observar que la dimensión con el mayor valor tenido corresponde al acceso a la información con 3.35 y con el menor puntaje promedio alcanzado es la dimensión producción y almacenamiento con 2.5441

###### 4.1.2. Servicio al usuario

A continuación, se muestra lo estadísticos descriptivos correspondiente a la gestión documentaria y sus dimensiones

*Tabla 4. Estadísticos Descriptivos Servicio al usuario y Dimensiones*

Dimensión/ Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Relación con el Usuario (REL_USU)	34	3,00	3,75	3,4632	,22303
Correspondencia con Usuario (COR_USU)	34	2,25	4,25	3,2941	,54171
Atención de Reclamos (ATE_RECL)	34	2,75	4,00	3,4338	,34437
<b>SERVICIO AL USUARIO</b>	<b>34</b>	<b>2,75</b>	<b>3,92</b>	<b>3,3971</b>	<b>,33776</b>

Se puede observar que la dimensión con el menor valor es Correspondencia con Usuario con 2.25 y con el mayor puntaje promedio alcanzado es la dimensión relación con el usuario con 3.4632

## 4.2. Estadística Inferencial

### 4.2.1. Prueba de Normalidad

Con el fin de determinar que tipo de prueba de hipótesis de aplicó las pruebas de normalidad, se muestra la tabla siguiente:

*Tabla 5. Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DIF__DOCUM_SERV	,946	34	,092

Fuente: elaboración propia

Dado que la muestra es menor a 50 se trabajó con Shapiro Wilk, y dado el valor de significación 0.092 obtenido ( $>0.05$ ) en donde concluye que los datos implican a una distribución del tipo normal. Lo que conlleva a usar las pruebas de correlación de Pearson.

### 4.2.2. Prueba de Hipótesis General

Esta es la hipótesis general planteada para la investigación

Hipótesis General:

Ho: No existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021

Ha: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021

Para comprobar la hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual arrojó el siguiente valor:

Tabla 6. Correlación entre variables de estudio

		SERV_USUARIO
DOCUM_DIGITALES	Correlación de Pearson	,841**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

De acuerdo a la anterior tabla, se puede observar el valor de coeficiente de Pearson= \*0,841; lo cual muestra que existe de una muy alta correlación positiva entre los documentos digitales y el Servicio al Usuario. De acuerdo a lo anteriormente indicado podemos concluir con la aceptación de la hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021

#### 4.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas

- a. Determinación de la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021

La hipótesis específica 1 que se definió es la siguiente:

Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021

Veamos su comprobación, luego de aplicar el coeficiente de Pearson, de acuerdo a los valores obtenidos en la tabla siguiente:

Tabla 7. Correlación entre la Gestión Documentaria y la dimensión Relación con el Usuario

		REL_USU
DOCUM_DIGITALES	Correlación de Pearson	,729**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

El valor obtenido del Coeficiente de Pearson es de 0.729\*\*, lo que indica una relación positiva alta en la Gestión documentaria y la dimensión relación con el usuario. De acuerdo a lo anteriormente indicado podemos concluir con la aceptación de la hipótesis: Existe una relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021

b. Determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021

La hipótesis específica 2 que se definió es la siguiente:

H<sub>2</sub>. Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021

Veamos su comprobación, luego de aplicar el coeficiente de Pearson, de acuerdo a los valores obtenidos en la tabla siguiente

*Tabla 8. Correlación entre la Gestión Documentaria y la dimensión Correspondencia con el Usuario*

		CORRESPONDENCIA DEL USUARIO
DOCUM_DIGITALES	Correlación de Pearson	,820**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

El valor obtenido del Coeficiente de Pearson es de 0.820\*\*, lo que indica una relación positiva alta entre la Gestión documentaria y la dimensión correspondencia con el usuario. De acuerdo a lo anteriormente indicado podemos concluir con la aceptación de la hipótesis: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021

c. Determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021.

La hipótesis específica 3 que se definió es la siguiente:

H<sub>3</sub>: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021.

Veamos su comprobación, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a los valores obtenidos en la tabla siguiente

*Tabla 9. Correlación entre la Gestión Documentaria y la dimensión Atención de Reclamos y Sugerencias*

		ATE_RECL
DOCUM_DIGITALES	Correlación de Pearson	,712**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

El valor arrojado por el Coeficiente de Pearson es de 0.712\*\*, lo cual indica una relación alta positiva entre la Gestión documentaria y la dimensión atención a reclamos y sugerencias. De acuerdo a lo anteriormente indicado podemos concluir con la aceptación de la hipótesis: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Diversas investigaciones desarrolladas en la actualidad, muestra la importancia del uso de tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de las actividades institucionales, sin embargo, se observa que muchas instituciones, sobre todo las de servicio público, se muestran reacias de incorporar estas tecnologías en sus distintas gestiones, como es la gestión de tramites documentarios, razón por la cual efectúan una actividad lenta, que genera inconformidad en los usuarios.

En cuanto a los valores obtenidos referentes a la hipótesis general de la investigación, se obtuvo el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.841\*\*, lo que señala una relación muy considerable entre las variables de estudio: Documentos Digitales y Servicio al Usuario, y habiendo obtenido un  $p=0.000$  como nivel de significancia y siendo menor a  $p=0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021. Este estudio de tipo correlacional **concuerta** con el efectuado por Alvarado & Cevallos (2017) quienes determinaron la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, obteniendo un valor menor de correlación de 0.708, pero a **diferencia** de esta investigación usaron el coeficiente de Rho de Spearman, y en el caso del nivel de significación **coincide** con esta investigación dado que se obtuvo un valor de significancia  $p=0.000$ , otra coincidencia es la aplicación de dos cuestionarios, pero con cantidad de muestras diferentes trabajando con 92, mientras que la nuestra trabajó con 17. Así mismo tenemos la investigación de Lunasco (2017) que concuerda con esta investigación, toda vez que aplicaron un estudio de tipo correlacional, también con 2 variables: la gestión documental y la calidad de atención, quién obtuvo un valor de correlación de 0.784, pero a **diferencia** de esta investigación usó el coeficiente del Rho de Spearman, existe otra **coincidencia** con la aplicación de dos cuestionarios,

pero con cantidad de muestras **diferentes** trabajando con 135, mientras que esta investigación trabajó con 17. En cuanto a las definiciones, según (Cárdenas, 2016) la gestión documentaria son conjunto de procesos que tiene el propósito de crear, almacenar, recuperar, modificar e intercambiar documentos digitales que sean útiles para la institución, salvaguardando sus características y garantizando su autenticidad e integridad y en cuanto al servicio del usuario para (Rojas, 2016) son las acciones en conjunto que desarrollan las instituciones con la finalidad de orientar a las personas que lo demandan y que se orientan a satisfacer las diferentes necesidades existentes por los diferentes usuarios que lo demandan.

Así mismo en cuanto a la discusión de resultados para cada uno de los objetivos específicos tenemos:

Al determinar la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021, se aplicó la prueba correlacional de Pearson con un valor de 0.729\*\*, el cual indica que existe una alta relación positiva entre la variable Documentos Digitales y la dimensión del servicio al usuario, y habiendo obtenido un  $p=0.000$  como nivel de significancia y siendo menor a  $p=0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis específica: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021. Este estudio de tipo correlacional, entre variable y dimensión **concuierda** con la investigación de Alvarado & Cevallos (2017) quienes determinaron la correlación entre la variable calidad de servicio y su dimensión planeación y obteniendo un valor menor de correlación de 0.703, pero a **diferencia** usaron el coeficiente de Rho de Spearman, existe otra **coincidencia** con la aplicación de dos cuestionarios, pero con cantidad de muestras **diferentes**. En cuanto a la definición conceptual de la dimensión relación con el usuario según Díaz (2010) involucra el trato amable, se expresa la interacción cara a cara y finalmente la confianza.



Al obtener la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021 se aplicó la prueba correlacional de Spearman con un valor de 0.820\*\*, el cual indica que existe una alta relación positiva entre la variable Documentos Digitales y la dimensión Correspondencia del usuario, y habiendo obtenido un  $p=0.000$  como nivel de significancia y siendo menor a  $p=0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis específica: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021. Este estudio de tipo correlacional, entre variable y dimensión **concuerta** con la investigación de Lunasco (2017) que concuerda con esta investigación, toda vez que aplicaron un estudio de tipo correlacional, también con 1 variable que la Gestión Documental y una dimensión la empatía, obteniendo un valor de correlación de 0.681, que es menor al obtenido para esta dimensión, existe **diferencia** dado que Lunasco usó el coeficiente del Rho de Spearman, y en cuenta a otra **coincidencia** es la aplicación de dos cuestionarios. En cuanto a la definición teórica, según Díaz (2010) la relación con el usuario involucra el trato amable, se expresa la interacción cara a cara y finalmente la confianza.

Para obtener la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021 se aplicó la prueba correlacional de Pearson con un valor de 0.712\*\*, el cual indica que existe una alta relación positiva entre la variable Documentos Digitales y la dimensión atención de reclamos y sugerencias,, y habiendo obtenido un  $p=0.000$  como nivel de significancia y siendo menor a  $p=0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis específica: existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021. Este estudio de tipo correlacional, entre variable y dimensión **concuerta** con la investigación de Alvarado & Cevallos (2017) quienes determinaron la correlación entre la variable calidad de servicio y su dimensión control y obteniendo un valor menor de correlación de 0.518,

pero a **diferencia** usaron el coeficiente de Rho de Spearman, sin embargo, existe **coincidencia** con la aplicación de dos cuestionarios, pero con cantidad de muestras **diferentes**. En cuanto a la definición conceptual de la dimensión Atención a reclamos y sugerencias según Díaz (2010) es una dimensión que involucra la atención a los reclamos, capacidad de escucha y finalmente se da la atención de sugerencias

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021, aplicando el coeficiente de Pearson, obteniendo un valor de 0.729, lo cual implica la existencia de una correlación alta positiva y un  $p=0.00$  con lo cual quedó la hipótesis aceptada: Existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la relación con el usuario de la DRTCA, 2021
2. Se determinó la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021, aplicando el coeficiente de Pearson, obteniendo un valor de 0.820, lo cual implica la existencia de una correlación alta positiva y un  $p=0.00$  con lo cual quedó la hipótesis aceptada : relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la correspondencia con el usuario de la DRTCA, 2021.
3. Se determinó la relación entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021, aplicando el coeficiente de Pearson, obteniendo un valor de 0.712, lo cual implica la existencia de una correlación alta positiva y un  $p=0.00$  con lo cual quedó la hipótesis aceptada existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y la atención a reclamos y sugerencias de la DRTCA, 2021.
4. Finalmente se determinó la relación entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA, 2021 aplicando el coeficiente de Pearson, obteniendo un valor de 0.841, lo cual implica la existencia de una correlación alta positiva y un  $p=0.00$  con lo cual implica la aceptación de la hipótesis: existe relación directa entre la gestión documentaria digitalizada y el servicio al usuario de la DRTCA,

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al señor director regional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho - DRTCA, a fin de que, por medio de su gerente central, delegue a un responsable para la gestión documentaria final y así agilizar los trámites documentarios.
2. Al gerente regional de la DRTCA, aplicar los cuestionarios respectivos en forma semestral con la finalidad de decidir mejores sobre los resultados que se obtengan y se mejore el servicio al usuario.
3. Al administrador de la DRTCA, para promover la mejora constante de la gestión de documentos en forma digitalizada.
4. Al director regional de la DRTCA, establecer convenios con otras instituciones similares líderes en temas de gestión documentaria, a fin de realizar mejoras constantes al proceso.

## REFERENCIAS

- Alvarado, E. G., & Cevallos, G. (2017). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5219>
- Alvarado, P., & Cevallos, P. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Desarrollo Empresarial*, 100-116.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México DC: Pearson.
- Calvo, J. (2018). Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector. *Retos de la Dirección*, 96-100. Obtenido de Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector.
- CEPAL. (2014). *cepal.org*. Obtenido de Panorama de la Gestión Pública: [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/37223/S1420739\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/37223/S1420739_es.pdf)
- CEPAM. (2013). *fad.es*. Obtenido de Manual de Atención al Cliente: <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>
- Cepeda, P. (2017). *docplayer.es*. Obtenido de Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza: <https://docplayer.es/128685004-Tesis-para-optar-el-grado-academico-de-doctora-en-gestion-publica-y-gobernabilidad-autora-mgtr-patricia-malena-cepeda-gamio-asesora.html>
- Chávez, Y. (2012). Document management, Information management and Knowledge management: notions and interrelationships. *Bibliotecas de Investigación*, 222-227.
- Cid, C. (2016). Efficiency of the agenda for universal access to health and health coverage in the Americas. *Salud Pública de México*, 494-503.
- Dávila, M. (2012). The dimensions of service quality in the distribution process and commercialization of electrical energy. *Contaduría y Administración*, 175-195.
- Dilas, D. (2017). *repositorio.unc.edu.pe*. Obtenido de Gestión documental en las áreas de control de calidad, oficina técnica y recursos humanos de la empresa Ceyca Servicios generales y Construcción SAC con la implementación de un gestor web de documentos en el año 2016: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1142>
- FAD. (2018). *fad.es/*. Obtenido de Manual de Atención al Cliente: <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>

- Gallardo, A. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, 353-363.
- Gómez, D. (2017). DOCUMENTARY REVIEW, A TOOL FOR READING AND WRITING COMPETENCES IMPROVEMENT IN UNIVERSITY STUDENTS. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 46-56.
- Guañarita, J. (2016). *repository.ucatolica.edu.co*. Obtenido de PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA ENCARGADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA FIDUPREVISORA S.A:  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22614/1/Propuesta%20de%20mejoramiento%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20documental%20del%20%C3%A1rea%20encargada%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20la%20empres.pdf>
- Gutiérrez, G., & Zerda, E. (2019). *repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, M. (2019). Challenges of systematized information and communication in strengthening public organizations. *Revista de Ciencias Sociales*, 51-62.
- Hernández, P. (2012). The importance of user satisfaction. *CUIB*, 349-368. Obtenido de Enfoque teórico del servicio al usuario
- Intriago, G. (2019). The Quipux Documentary Management System. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 15-27.
- López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC*, 78-92.
- Lunasco, E. (2017). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco\\_DEJ.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1)
- Márquez, M. (2013). DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY OFFERED BY THE DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING IN THE UNET. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 68-74.
- MEF. (2020). *busquedas.elperuano.pe*. Obtenido de Decreto Legislativo N° 1505:  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excepci-decreto-legislativo-n-1505-1866220-6/>

- Mena, M. (2018). Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. *Ciencias de la Salud*, 2-17.
- México. (2018). *www.gob.mx*. Obtenido de Registro en el Padron Nacional de Medios Impresos (PNMI): <https://www.gob.mx/segob/acciones-y-programas/registro-en-el-padron-nacional-de-medios-impresos-pnmi-189490>
- Nahabetián, L. (2015). Data Protection and document management: extended informational society decalogue. *Revista de la Facultad de Derecho*, 199-225.
- PCM. (2018). *gob.pe*. Obtenido de Decreto Legislativo N° 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- PCM. (2021). *gobiernodigital.pe*. Obtenido de LEY N° 31170 -Ley Que Dispone La Implementación De Mesas De Partes Digitales Y Notificaciones Electrónicas: <https://gobiernodigital.pe/noticias/ley-n-31170---ley-que-dispone-la-implementacion--de-mesas-de-partes-digitales-y-notificaciones-electronicas/>
- Portal. (2018). *ticportal.es*. Obtenido de ¿Qué es un sistema de gestión documental?: <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>
- Rangel, C. (2016). How advertising is changing the way to create engagement: study of the integrated campaigns of the 2015. *Comunicación y Hombre*, 63-83.
- Rodríguez, Y. (2016). Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. *Es el proceso a través del cual se ejecutan las acciones relacionadas con recepcionar, registrar,,* 206-224.
- Rojas, L. (2016). Analysis of service management structures in companies from the service sector. *Dialnet*, 121-146.
- Roque, A. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de san Miguel-Ayacucho, 2018: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29217>
- Sánchez, A. (2014). The Document Management as a Strategy of Business Innovation. *Tecnología y Conocimiento*, 25-50.
- Sanz, I. (2017). Transformation in Archives: a journey from traditional technology to digital technology. *Dialnet*, 43-65.

- SEGDI. (2017). *peru.gob.pe*. Obtenido de Modelo de Gestión Documental: <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>
- SGP. (2017). *sgp.pcm.gob.pe*. Obtenido de POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Suárez, C. (2012). THE LEVEL OF EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY AS A FUNDAMENTAL PRINCIPLE OF RECORD MANAGEMENT. *Rehuso*, 74-86.
- TBS. (2017). *tbs-telecon.es*. Obtenido de Importancia de la gestión documental: <https://www.tbs-telecon.es/blog/importancia-gestion-documental>
- Tigreros, M. (2014). *repositorio.upse.edu.ec*. Obtenido de Creación de una empresa de administración, almacenamiento y digitalización de documentos (archivos pasivos) para las empresas públicas y privadas en la provincia de Santa Elena – año 2013: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1177>
- Toledo, N. (2016). *core.ac.uk*. Obtenido de Población y muestra: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Urbina, C. (2012). *repositorio.uchile.cl*. Obtenido de CERTIFICACIÓN PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN CHILE: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/104416/cf-urbina\\_cm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/104416/cf-urbina_cm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Voutssás, J. (2012). Preservation of Digital Documentary Heritage in the World and in Mexico. *Investigación bibliotecológica*, 71-113.
- Westreicher, G. (2017). *economipedia.com*. Obtenido de Muestreo: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Xuleta. (2017). *xuletas.es*. Obtenido de Confiabilidad: <https://www.xuletas.es/ficha/confiabilidad/>



# ANEXOS

## Anexo 03. Operacionalización de Variables

Tabla 10. **Operacionalización de las variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión documentaria digitalizada	se tiene como un conjunto de procesos que tiene el propósito de crear, almacenar, recuperar, modificar e intercambiar documentos digitales que sean útiles para la institución, salvaguardando sus características y garantizando su autenticidad e integridad (Cárdenas, 2016).	La gestión documentaria digitalizada se evaluó usando un cuestionario de opinión que se elaboró en base a las dimensiones; Producción, almacenamiento y distribución de información, Administración de información generada, Acceso a la información, con una escala valorativa de: Totalmente insatisfecho [1], Insatisfecho [2], Neutro [3], Satisfecho [4], Totalmente Satisfecho [5] (Hilario, 2021).	D1. Producción, almacenamiento y distribución de información	-Capacidad de almacenamiento documentaria y de fácil portabilidad -Distribución de información -Producción eficiente de información.	Escala ordinal  1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE
			D2. Administración de información generada	-Entrega eficiente de requerimientos. -Administración eficiente de requerimiento de información. -Gestión de requerimientos de información.	
			D3. Acceso a la información	-Facilidad de consulta por cualquier usuario. -Seguridad de la información -Disponibilidad a cualquier usuario del DRTCAyacucho.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Servicio al usuario	Es el conjunto de acciones que desarrollan las instituciones con la finalidad de orientar a las personas que lo demandan y que se orientan a satisfacer las diferentes necesidades existentes por los diferentes usuarios que lo demandan (Rojas, 2016)	El servicio al usuario se evaluó usando un cuestionario de opinión que se elaboró en base a las dimensiones; Relación con el usuario, correspondencia con el usuario, atención a reclamos y sugerencias, con una escala valorativa de: Totalmente insatisfecho [1], Insatisfecho [2], Neutro [3], Satisfecho [4], Totalmente Satisfecho [5] (Hilario, 2021).	D1. Relación con el usuario	-Trato amable -Interacción cara a cara -Confianza	Escala ordinal.  1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE
			D2. Correspondencia con el usuario	-Atención empática individualizada -Empatía -Correspondencia en la gestión del tiempo	
			D3. Atención a reclamos y sugerencias	-Atención a los reclamos  -Capacidad de escucha  -Atención a sugerencias	

Anexo 04. Instrumentos de Recolección de datos,

**1. Encuesta de gestión documentaria digitalizada.**

<b>ENCUESTA DE GESTION DE DOCUMENTARIA DIGITALIZADA</b>							
Estimado colaborador: El siguiente cuestionario forma parte de una investigación, a fin de obtener datos De que Ud. opina acerca de la satisfacción laboral, en base a su experiencia diaria.							
Estas son las alternativas: <b>1: NUNCA 2: A VECES 3: REGULARMENTE 4: FRECUENTE MENTE 5: SIEMPRE</b>							
<b>DIMENSION</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>INTERROGANTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Producción y almacenamiento</b>	<b>1</b>	¿Se cuenta con los recursos suficientes para almacenar la documentación?					
	<b>2</b>	¿El escaneo de los documentos es adecuado?					
	<b>3</b>	¿Piensa que es segura la forma como se almacenan los documentos?					
	<b>4</b>	¿Cree Ud. que el personal se encuentra capacitado para realizar el registro y almacenamiento de los documentos?					
<b>Administración de la Información</b>	<b>5</b>	¿Las consultas a los documentos se atienden en forma inmediata?					
	<b>6</b>	¿Los documentos son ubicados de una manera eficiente?					
	<b>7</b>	¿Existe una variedad de opciones para poder ubicar un documento?					
	<b>8</b>	¿Existen diferentes formas de entrega del documento requerido?					
<b>Acceso a la información</b>	<b>9</b>	¿En qué medida es fácil poder ubicar un documento requerido?					
	<b>10</b>	¿Cómo considera el nivel de conocimiento para poder ubicar un documento?					
	<b>11</b>	¿Un documento puede ser usado por cualquier usuario autorizado en el sistema?					
	<b>12</b>	¿Las consultas a los documentos se encuentran disponibles en el momento deseado?					

## 2. Encuesta de Servicio al usuario

ENCUESTA DE SERVICIO AL USUARIO							
<p>Estimado colaborador: El cuestionario presente forma parte de una investigación, que espera conseguir datos.            De que opina de la capacitación de servicio civil en la institución que labora            CALIFIQUE LAS PREGUNTAS DESDE CERO (1) A CINCO (5), DONDE:  <b>1: NUNCA 2: A VECES 3: REGULARMENTE 4: FRECUENTE MENTE 5: SIEMPRE</b></p>							
DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
Relación con el usuario	1	¿El trato que se le brinda es adecuado?					
	2	¿El personal que lo atiende escucha atentamente lo que requiere?					
	3	¿La persona que lo atiende respeta confianza al momento de atenderlo?					
	4	¿Considera que puede recibir lo requerido por diferentes medios?					
Correspondencia con el usuario	5	¿En qué medida la atención recibida es realizada en un tiempo prudencial?					
	6	¿Considera que la persona que lo atiende tiene el nivel de conocimiento adecuado?					
	7	¿En qué medida considera que su requerimiento fue atendido?					
	8	¿Cree que el personal que lo atiende asume un compromiso en su atención?					
Atención de reclamos y sugerencias	9	¿Existen diferentes medios para registrar un reclamo?					
	10	¿Considera que sus reclamos son atendidos de acuerdo a lo requerido?					
	11	¿Existen alguna forma de proponer sugerencias para mejorar la gestión?					
	12	¿Sus reclamos son solucionados en tiempos adecuados?					

## Anexo 5. Validación de Instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Relación con el usuario</b>								
1	¿El trato que se le brinda es adecuado?	X		X		X		
2	¿El personal que lo atiende escucha atentamente lo que requiere?	X		X		X		
3	¿La persona que lo atiende respeta confianza al momento de atenderlo?	X		X		X		
4	¿Considera que puede recibir lo requerido por diferentes medios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Correspondencia con el usuario</b>								
5	¿En qué medida la atención recibida es realizada en un tiempo prudencial?	X		X		X		
6	¿Considera que la persona que lo atiende tiene el nivel de conocimiento adecuado?	X		X		X		
7	¿En qué medida considera que su requerimiento fue atendido?	X		X		X		
8	¿Cree que el personal que lo atiende asume un compromiso en su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Atención de reclamos y sugerencias</b>								
9	¿Existen diferentes medios para registrar un reclamo?	X		X		X		
10	¿Considera que sus reclamos son atendidos de acuerdo a lo requerido?	X		X		X		
11	¿Existen alguna forma de proponer sugerencias para mejorar la gestión?	X		X		X		
12	¿Sus reclamos son solucionados en tiempos adecuados?	X		X		X		

\*Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA      DNI: 18161457

Código Orcid: 0000-0003-1252-9692

Especialidad del validador: Ingeniero UNT

Julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esonciso, exacto y directo



Dr EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA.

DNI: 18161457

Orcid: 0000-0003-1252-9692

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL  
SERVICIO AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Relación con el usuario</b>								
1	¿El trato que se le brinda es adecuado?	X		X		X		
2	¿El personal que lo atiende escucha atentamente lo que requiere?	X		X		X		
3	¿La persona que lo atiende respeta confianza al momento de atenderlo?	X		X		X		
4	¿Considera que puede recibir lo requerido por diferentes medios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Correspondencia con el usuario</b>								
5	¿En qué medida la atención recibida es realizada en un tiempo prudencial?	X		X		X		
6	¿Considera que la persona que lo atiende tiene el nivel de conocimiento adecuado?	X		X		X		
7	¿En qué medida considera que su requerimiento fue atendido?	X		X		X		
8	¿Cree que el personal que lo atiende asume un compromiso en su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Atención de reclamos y sugerencias</b>								
9	¿Existen diferentes medios para registrar un reclamo?	X		X		X		
10	¿Considera que sus reclamos son atendidos de acuerdo a lo requerido?	X		X		X		
11	¿Existen alguna forma de proponer sugerencias para mejorar la gestión?	X		X		X		
12	¿Sus reclamos son solucionados en tiempos adecuados?	X		X		X		

\*Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr JUAN FRANCISCO PACHECO TORRES      DNI: 18167212

Código Orcid: 0000-0002-8674-3782

Especialidad del validador: Ingeniero Investigador UCV (Pregrado-Postgrado)

Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr Juan Francisco Pacheco Torres.  
DNI: 18167212  
Orcid: 0000-0002-8674-3782

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL  
SERVICIO AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Relación con el usuario</b>								
1	¿El trato que se le brinda es adecuado?	X		X		X		
2	¿El personal que lo atiende escucha atentamente lo que requiere?	X		X		X		
3	¿La persona que lo atiende respeta confianza al momento de atenderlo?	X		X		X		
4	¿Considera que puede recibir lo requerido por diferentes medios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Correspondencia con el usuario</b>								
5	¿En qué medida la atención recibida es realizada en un tiempo prudencial?	X		X		X		
6	¿Considera que la persona que lo atiende tiene el nivel de conocimiento adecuado?	X		X		X		
7	¿En qué medida considera que su requerimiento fue atendido?	X		X		X		
8	¿Cree que el personal que lo atiende asume un compromiso en su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Atención de reclamos y sugerencias</b>								
9	¿Existen diferentes medios para registrar un reclamo?	X		X		X		
10	¿Considera que sus reclamos son atendidos de acuerdo a lo requerido?	X		X		X		
11	¿Existen alguna forma de proponer sugerencias para mejorar la gestión?	X		X		X		
12	¿Sus reclamos son solucionados en tiempos adecuados?	X		X		X		

\*Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ROBERT JERRY TICONA SANCHEZ      DNI: 19082305

Código Orcid: 0000-0001-9387-1945

Especialidad del validador: Ingeniero

Julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mag. ROBERT JERRY SANCHEZ TICONA.  
DNI: 19082305  
Orcid: 0000-0001-9387-1945

Anexo 6. Base de Datos

VARIABLE 1: GESTION DOCUMENTARIA											
DIMENSIONES ENCUESTADAS											
Producción y almacenamiento				Administración de la Información				Acceso a la información			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

**VARIABLE 2. SERVICIO AL USUARIO**

DIMENSIONES ENCUESTADAS

Relación con el usuario				Correspondencia con el usuario				Atención de reclamos y sugerencias			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4
3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3