



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al
público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana
2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Chirinos Terrazas, Diana (ORCID: 0000-0003-2197-0367)

ASESOR:

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres, Fabiana Terrazas Rojas y Alfredo Chirinos Maldonado; mis sueños son sus sueños, mis logros son los suyos; a ellos mi amor, respeto y admiración.

A mis hijas, Andrea y María Paz; su ternura y amor motivan mi vida; con ellas de la mano hasta conseguir nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis, Dr. Luis Alberto Núñez Lira, por guiar la irresolución de mis ideas y moldearlas en el producto final de este trabajo.

A las autoridades, colegas y compañeros de trabajo de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, por su apoyo y colaboración en la investigación del presente tema.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados de la variable de gestión documental	19
Tabla 2	Resultado de los niveles de calidad de atención	19
Tabla 3	Resultados inferenciales de la investigación	20
Tabla 4	Resultado de la dimensión herramienta tecnológica	57
Tabla 5	Resultado de la dimensión recurso humano	57
Tabla 6	Resultado de la dimensión gestión del conocimiento	57
Tabla 7	Resultado de la dimensión eficacia	57
Tabla 8	Resultado de la dimensión empatía	58
Tabla 9	Resultado de la dimensión capacidad de respuesta	58
Tabla 10	Resultado de la dimensión accesibilidad	58
Tabla 11	Resultado de la dimensión tangibilidad	58
Tabla 12	Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la hipótesis general	59
Tabla 13	Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 1	59
Tabla 14	Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 2	60
Tabla 15	Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 3	61
Tabla 16	Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 4	62
Tabla 17	Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 5	62

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar como la gestión documental incide en la calidad de atención al público de la Sociedad de Beneficencia de Lima. El enfoque fue cuantitativo de tipo básica de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la entidad, entre ellos, secretarias, asistentes y técnicos administrativos. El tipo de muestra fue censal, su técnica fue una encuesta, su instrumento, un cuestionario de 20 preguntas.

En la presente investigación, se evaluará los elementos con los que se desarrolla la gestión documental, y como estas inciden en la calidad y satisfacción percibida por los usuarios del servicio brindado. Principalmente se desarrollará los factores que se involucra en las capacidades y competencias administrativas que conllevan a la percepción de la calidad.

La investigación concluye determinando la relación significativa de las variables, en la que se puede observar el porcentaje de relación que expresa que su influencia es de 83,3%, con un Pseudo R Nagelkerke = , 833. Determinando la relación muy fuerte entre las variables investigadas.

Palabras clave: Gestión documental, calidad de atención, capacidad de respuesta

Abstract

The objective of this research work is to determine how document management affects the quality of attention to the public of the Lima Charity. The approach was quantitative of a basic type of correlational level and non-experimental design. The population was made up of 60 workers of the entity, among them, secretaries, assistants and administrative technicians. The type of sample was census, its technique was a survey, its instrument, a questionnaire of 20 questions.

In this research, the elements with which document management is developed will be evaluated, and how these affect the quality and satisfaction perceived by the users of the service provided. Mainly, the factors involved in the administrative capacities and competencies that lead to the perception of quality will be developed.

The research concludes by determining the significant relationship of the variables, in which the percentage of relationship that expresses that their influence is 83.3% can be observed, with a Pseudo R Nagelkerke =, 833. Determining the very strong relationship between the variables investigated

Keywords: Document management, quality of care, response capacity

I. INTRODUCCIÓN

La gestión documental es, para sus usuarios, un instrumento que sirve como llave de acceso a la información; en esa línea, se sostiene que la gestión documental en la administración privada y pública es vital para un eficiente desarrollo organizacional.

En relación a los trabajos anteriormente evaluados para la construcción de la presente investigación, en el contexto internacional se tiene la investigación de Espinoza (Espinoza y Parra, 2020), sobre la apreciación de la gestión del servicio de atención y cómo esta se constituye en una herramienta de mejora para los procedimientos administrativos. Así también, en su estudio, se evalúan dimensiones que coadyuvan a la valoración de las variables planteadas para determinar el grado de contribución entre ellas. En esa misma línea, se plantea la investigación de (Rodríguez y Mena, 2016) afirman que la gestión documental es un elemento de optimización y mejora en los procesos de los servicios públicos; concluyen valorando, la gestión documental como vertebrador en la resolución de los procedimientos administrativos y toma de decisiones, evidenciando la actuación de sus autoridades. Puentes (2017), sostiene que las variables del presente estudio, están estrechamente asociadas y que estas facilitan el funcionamiento de la entidad, colaborando en el desarrollo de su misión y visión institucional.

La problemática observada, advierte que actualmente no se facilita un correcto seguimiento de los expedientes externos que son registrados en merito a la solicitud de los administrados, consecuentemente los usuarios no observan transparencia en los actos de tramitación lo que impide dar seguimiento efectivo al estado de la solicitud. Esta situación se observa en el procedimiento de información al usuario que requiere conocer el estado y/o respuesta de su solicitud, en tal acto se identifica el número del expediente y se hace la búsqueda en el sistema denominado sistema de trámite documentario, se verifica la ubicación del expediente y se informa el estado del mismo, en la mayoría de los casos, se les informa que su solicitud se encuentra pendiente y no se ha descargado información relativa a las acciones ejecutadas por lo que se recomienda al usuario acercarse a las oficinas involucradas para mayor información y detalle del expediente; sin embargo cuando el usuario se traslada a la oficina determinada, se le informa que su expediente pasó a otra oficina y que sólo existe registro manual a través de un

cuaderno de cargo, generando con esto que el usuario tenga que desplazarse a distintas oficinas para hacer seguimiento presencial y manual del estado de su expediente. Lo que influye en la calidad atención a los usuarios por cuanto no se le puede otorgar correcta información respecto al estado de su solicitud, y no puede verificar con transparencia el tiempo que genero la atención de las áreas involucradas.

El sistema de trámite es una herramienta tecnológica que permite registrar, asignar número de expediente y derivar el asunto del expediente a las distintas unidades orgánicas para su tramitación y resolución; su aplicativo es utilizado por el personal responsable de descargar información sobre el estado de los expedientes, así también con los que cumplen funciones administrativas de evaluación y resolución de trámite. La dificultad que actualmente se presenta es que no todos los usuarios del sistema de trámite, descargan y actualizan información del estado del mismo, incluso, están acostumbrados a utilizar los cuadernos de cargo para derivar los expedientes físicamente por razón que les parece más sencillo su trámite, lo que genera doble tarea y conlleva al desorden documental, consecuentemente no permite mantener actualizado el ciclo de vida que siguió un expediente durante su tramitación.

En razón a lo anteriormente expuesto, los usuarios, quienes en mayoría son adultos mayores, no encuentran respuesta efectiva a su solicitud, obligándolos muchas veces a acudir en reiteradas oportunidades a las instalaciones de la entidad para hacer seguimiento personal a su solicitud. Significando con esto, que los usuarios no se sienten bien atendidos, y no genera en ellos percepciones y actitudes positivas sobre el servicio. Los obstáculos con los que se encuentran los usuarios podrían crear suspicacia de no tener igualdad de oportunidades en la tramitación de sus solicitudes, por lo cual se genera una mayor demanda de reclamos en torno a la calidad de atención.

El problema de la presente investigación se formula con la siguiente pregunta; ¿Cómo la gestión documental incide en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019? En relación a este problema, se investiga cada variable con el análisis de sus dimensiones, diagnosticando su situación, siendo que para ellos se ha considerado los artículos de investigación que han desarrollado temas similares, lo que contribuye en el

desarrollo de la presente investigación. Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la eficacia? ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la empatía? ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la capacidad de respuesta? ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la accesibilidad? ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la tangibilidad?

La investigación se justifica teóricamente, toda vez que busca resaltar el valor de las teorías preexistentes para concientizar a la gestión institucional con el aporte significativo del estudio de la incidencia de la gestión documental y la calidad de atención, principalmente con la teoría de Ponjuan (2005) que describe la estrecha vinculación de las variables para el alcance de las mejoras a fin una óptima gestión a favor de todo usuario. La justificación es práctica, dado que la investigación demostrará la influencia entre las variables; su resultado será una referencia para innovar sus procesos internos, por tanto, la gestión documental de la Beneficencia será beneficiada para encaminar un impacto positivo en la gestión institucional y consecuentemente sus usuarios. La justificación es metodológica por que se recurrió al empleo del instrumento de cuestionarios, previamente aprobados por expertos, los cuales serán aplicables a los órganos y unidades orgánicas de la entidad, para medir la influencia de las variables de la presente investigación.

Para ello se plantea el siguiente objetivo: determinar cómo la gestión documental incide en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019. Los objetivos específicos son: determinar la incidencia entre la gestión documental y la eficacia. Determinar la incidencia entre la gestión documental y la empatía. Determinar la incidencia entre la gestión documental y la capacidad de respuesta. Determinar la incidencia entre la gestión documental y la accesibilidad. Determinar la incidencia entre la gestión documental y la tangibilidad. Finalmente, se proyecta la hipótesis: La Gestión documental incide positivamente en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019. Las hipótesis específicas son: Existe incidencia entre la gestión documental y la eficacia. Existe incidencia entre la gestión documental y la empatía. Existe incidencia entre la gestión documental y la capacidad de respuesta. Existe incidencia entre la gestión documental y la accesibilidad. Existe incidencia entre la gestión documental y la tangibilidad.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente nacional, se considera la tesis de Lunasco (2017), su objetivo fue precisar la vinculación entre la gestión documental y calidad de atención al usuario; se planteó una investigación de tipo básica, de corte transversal y diseño no experimental. Se realizó el estudio con una población de 135 técnicos que fueron encuestados con preguntas relacionadas a cada variable. El resultado se midió con la obtención de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .784, que se interpreta como una correlación positiva muy alta. Concluyó preponderando que las variables investigadas tienen relación entre ellas. En cuanto al trabajo de Sánchez (2018), busca determinar la relación existente entre la gestión documental y la calidad de atención, para ello se estableció un enfoque de estudio cuantitativo de tipo básico y nivel descriptivo -correlacional. Se consideró una muestra de 30 trabajadores, utilizando un cuestionario como instrumento, para luego fue probar la estadística descriptiva. Los resultados de la investigación probaron una correlación significativa y moderada entre las variables, por tal razón se aprueba la hipótesis planteada.

Así también, la investigación de Iglesias (2019) en su tesis que busca determinar los contrastes de la gestión documental en las entidades públicas. La línea de investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, y diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo de corte transversal; para ello se recopiló datos a través del instrumento del cuestionario de 16 preguntas de escala básica nominal entregados a 23 trabajadores para su medición, cuyo resultado indica que el 37% de los encuestados manifiestan que la gestión documental se encuentra en un nivel bajo, y el 56.6 de los servidores precisan que perciben una aplicación regular de la gestión documental. Concluye con la certeza que existen diferencias significativas en la gestión documental en las entidades del Estado.

Continuando con las investigaciones nacionales, en la investigación de Cabezas (2019), en la que su objetivo busca definir la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión documental. La investigación tiene un enfoque cualitativo con un diseño de tipo no experimental; utilizó el cuestionario en una población de 52 trabajadores en cuyo resultado demostró que el 98,08% de la población percibe que la variable de la gestión documental es de nivel bajo;

concluye confirmando una vinculación significativa entre sus variables, con un grado de correlación de nivel alta. La tesis de Espinoza (2019), busca describir el estado de la gestión documental, para ello utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo de nivel exploratorio. Se aplicó un cuestionario a 60 abogados, cuyo resultado determina que el 45% de los encuestados, los cuales fueron defensores públicos de la entidad, afirman que el nivel de la gestión es regular; contrariamente el otro 45% de la misma población evaluada determina que el nivel es eficiente y un 10% indican que es deficiente. Concluyendo con un análisis situacional de los componentes de la gestión en la entidad estudiada.

Por otro lado, las investigaciones a nivel internacional, como la de Koptyakova et al. (2019) bosqueja en su línea de investigación un objetivo analítico de la eficiencia del desarrollo y despliegue de sistemas automatizados de gestión documental digital en municipalidades, considerando para ello, una investigación de enfoque cuantitativo, descriptiva de información primaria. Tuvo como resultado el incremento de confiabilidad en la gestión municipal con la introducción de un sistema de documentos. Sin embargo, también se evidenció un aspecto negativo en el proceso de la tecnología, recursos humanos, equipamiento, motivación para emplear los nuevos sistemas de gestión de documentos digitales. Así también, la investigación desarrollada por (Cerillo y Casadesús, 2018), quien analiza el proceso para la implementación y mejora de la gestión documental en las entidades públicas, como referencia para la aplicación de la transparencia y acceso a la información considerando el ciclo de vida de los documentos. Su investigación tiene un análisis documental que arriba a la conclusión que la gestión documental es un instrumento que mide la transparencia y optimiza el proceso de acceso, publicidad y reutilización, toda vez que permite accesibilidad a la información y protege datos con el ciclo de vida de los documentos, coadyuvando a la gestión.

Otro aporte es la investigación de Cáredas et al. (2018), resaltando en su estudio el grado de atención de la gestión documental en el manejo de la información; para el diagnóstico se empleó una metodología DIRKS y se consideró la técnica de la entrevista a una población universitaria de 10.351 estudiantes. Su investigación concluyó apreciando mejoras significativas relacionadas a la administración y conservación de documentos. No obstante, ello, se debe continuar elaborando planes de trabajo con la finalidad de definir una adecuada estructura

para la gestión y estandarizar los procesos. Al respecto, González et al. (2018), en su investigación tiene como objetivo diagnosticar el entorno del patrimonio documental a partir de la implementación de normas relacionadas con la protección documental. La investigación tiene un carácter cualitativo, se sostiene en métodos teóricos de análisis y síntesis; utiliza las entrevistas no estructuradas, encuesta y análisis estructural. Su conclusión exhibe un avance en la gestión desde que se identificó los problemas que atentaban con el patrimonio documental, además señala que el empleo de la gestión documental y de información influye positivamente en el resguardo efectivo de la documentación institucional y consecuentemente eleva la calidad de gestión. Para (Paz y Hernández, 2017), una correcta gestión, minimiza los riesgos de pérdida de la documentación; los objetivos del estudio son: Diagnosticar el estado de la documentación y diseñar un plan de medidas preventivas. El enfoque de la investigación empleó métodos de niveles teóricos y empíricos. Se evidenció en sus conclusiones, la necesidad de priorizar acciones de mejora para la correcta conservación documental.

La investigación de la gestión documental, ha consolidado su importancia, asegurando que el resguardo de los documentos son las pruebas de los actos y actividades del funcionamiento de una entidad, básicamente es una evidencia en la vida documental de su organización; por tanto, necesitan ser adecuadamente gestionadas para su conservación en archivos (Mena y Del Castillo, 2018). Así también lo expone Tenorio (2017), sobre el derecho de acceso a la información, resaltando su relevancia como herramienta para participar en una sociedad democrática abierta, mejorar y garantizar la transparencia de la administración pública como una forma de gestionar y facilitar el acceso a la información y fortalecimiento de la democracia.

Analizando las competencias y las capacidades administrativas con la que se debería desarrollar esta investigación, se tiene como elemento fundamental, según Gaspar (2021), al recurso humano de la gestión, considerando a esta como la protagonista del éxito organizacional, para lo cual deben estar motivada y contar con capacidades dinámicas que implica adaptación al cambio para integrar nuevos sistemas y cultura de calidad. El análisis desarrollado por los autores González et al. (2018) señalan que el ciclo de vida desarrolla actividades que permite gestionar la creación, recepción, distribución, clasificación, archivo, custodia, preservación,

acceso y difusión de la documentación, es decir desde su producción hasta su eliminación de acuerdo al valor que se le atribuya, y que son prueba y evidencia de las actividades de la entidad, con lo cual podría evaluarse si son eficientes y además se podría utilizar para la gestión de decisiones en los procedimientos administrativos internos, ya que la documentación formaría parte de un antecedente de la gestión.

Se han desarrollado distintos modelos que describen la gestión documental, relacionándolas con otras gestiones, principalmente para esta investigación se ha considerado lo descrito por Velázquez et al. (2018), quienes explican la relación estrecha y articulada que tiene la gestión documental, la gestión del conocimiento y la gestión de la información; precisa que una no puede desarrollarse sin la otra; así también explica que el éxito de la gestión, involucra a todos los sujetos de la organización; y que los sistemas de información son cada vez más importantes en la medida que innovan. El primer componente de la Gestión Documental es la Gestión del Conocimiento: según Esquivel et al. (2017), es un conjunto de procesos y sistemas que proyecta, regula y registra el flujo del conocimiento, a través del cual se obtiene, crea, acopia, comparte y manipula el conocimiento y la información, con la finalidad de mejorar la satisfacción sobre un servicio o bien y desarrollo de la misión de la organización, creando valor agregado e incrementando la eficacia de todas las tareas. Peña et al. (2020), sostienen que las organizaciones mejorarían su desempeño si aplicaran el modelo donde la gestión del conocimiento se integre con la gestión de calidad y documental; este triángulo articulado favorecería la administración institucional brindándole una base para fijar su estructura organizacional durante la planificación de sus procesos, en que se describa, qué se quiere lograr y comprender; y, para qué se quiere lograr; además de establecer tiempos y anticipar recursos que se necesitan para el logro de los objetivos.

En el desarrollo de la gestión del conocimiento intervienen personas, sistemas, organizaciones y tecnología de la información; se implementa políticas y estrategias a través de la gestión del conocimiento. En tal sentido la gestión del conocimiento para Aguilera (2017), es un proceso transformador en la organización que implica el compromiso y asimilación por parte de los individuos que operan en la organización y que con sus actividades, impulsan en la estructura organizacional los procesos como la producción, conservación, transferencia y uso del

conocimiento, donde intervienen el compromiso de todos los miembros de la organización, así también permite a través de la tecnología de la información un tratamiento apropiado de los datos e información. La calidad de la gestión del conocimiento, está basada en una apropiada gestión de información, que lleva implícita una exitosa gestión documental.

Este componente está conformado por el sub componente recurso humano: que para Mendivel et al., (2020), es un elemento relevante para la gestión de una entidad, toda vez que vincula el desempeño del capital humano con la productividad de la gestión. Asimismo, Muñoz (2016) señala que los colaboradores que administren la gestión, deben desarrollar competencias idóneas para el cargo y obtenerlas a través de la meritocracia. Villoria (2016), aporta señalando que los servidores públicos deben desarrollar valores de la administración, los cuales son claves para mejorar la calidad democrática en la administración, esto para convertir al ciudadano en un sujeto de control. Barrios et al., (2020) precisan que las entidades deben potenciar el trabajo de los empleados de las organizaciones ya que son ellos los protagonistas en los procesos de transformación e innovación organizacional, en la que, a través del conocimiento, permita explorar nuevas ideas para la mejora de la institución.

El otro el sub componente es la herramienta tecnológica: que es una herramienta en la gestión de la información; Berthune (2019), explican que con los medios digitales podría mejorar la calidad de entrega de información, con fácil acceso y transparencia a la información y por otro lado, señala que la tecnología es una herramienta que está incluida en los procesos de gestión del conocimiento organizacional, con el cual coadyuvaría a la gobernanza, en tal sentido las organizaciones desarrollarían gestiones más eficientes. Del mismo modo, para Valladares et al. (2019), el sistema de trámite es una herramienta que resguarda información, permite seguimiento, y establece compromiso en los partícipes en el proceso de gestión. (Bustelo y Amarilla, 2001) concluyen señalando que es imposible crear conocimiento, si los miembros de la organización no participan, por ende, cualquier implementación de un sistema de información en la entidad, no sería útil sin participación del personal.

El segundo componente de la gestión documental es gestión de la información: que es un cumulo de datos que cambian el estado de conocimiento de

un sujeto, la evaluación de la información permite reducir costos y aumentar los beneficios de la información. Desarrolla un conjunto de procesos mediante los cuales se verifica y observa el ciclo de la documentación, es decir interviene desde la creación o recepción hasta el archivo o eliminación de la documentación; para (Bustelo y Amarilla, 2001), busca garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad, almacenamiento y recuperación adecuada de la información, así también Suárez et al. (2015), aporta señalando que es un proceso estratégico de la organización que emplea políticas de información que establecen el marco regulatorio en el que se desarrolla el sistema de la información. Asimismo, busca reducir el costo de su procesamiento maximizando el valor del uso de la información.; determina las necesidades internas de la información y asegurar el suministro continuo y accesible de la información optimizando el flujo organizacional de la información. Según Saffady (2004) la gestión de la información es esencial para la gestión documental debido que a través de ella se establece los plazos para la atención de los documentos, a fin de terminar convenientemente las etapas activas, se manejen la actualización y subsistencia de sus registros inactivos, así como la transferencia y eliminación de los documentos; todo ello guiado por las regulaciones y normas oficiales.

Este componente está conformado por el sub componente: Ciclo de vida de la documentación, que son etapas sucesivas por las que atraviesa un documento, desde su recepción o creación hasta su conservación y posterior eliminación; a) Creación o recepción: es el origen del ciclo; la creación del documento obedece al cumplimiento de una función, y la recepción es el conjunto de operación de verificación de los requisitos de admisibilidad o formalidad para iniciar un trámite. b) Distribución de documentos: son aquellas actividades tendientes a asegurar que los documentos se remitan al destinatario responsable de su atención. c) Evaluación del documento: son las acciones de cumplimiento de funciones administrativas, orientadas a resolver el pedido del documento o dar trámite sobre el origen del documento. d) Organización documental: son acciones tendientes a la clasificación, organización de los documentos, como parte de los procesos archivísticos. e) Conservación: son las acciones preventivas que buscan cautelar la integridad física del documento, con esto se garantiza que la información sea resguardada con bajo los lineamientos de conservación sin alterar su integridad.

Aquí también se implementa las acciones tecnológicas que permitan la continuidad funcional del documento. f) Eliminación: Luego de transcurrido el plazo para su conservación, de conformidad a una tabla de valoración y retención realizada por la entidad, se determina su eliminación.

Con referencia a la calidad de atención, esta implica comprender la relación entre la calidad observada y la satisfacción del usuario; la calidad del servicio tiene un efecto de satisfacción, consecuentemente se desprende el factor de opinión que se tiene sobre la entidad. (Martinez y Martinez, 2009) definen a la calidad como la actitud del consumidor respecto del servicio recibido, a través de su evaluación subjetiva. Serrano (2008) agrega que estas actitudes expresan el valor de satisfacción del cliente con relación a sus expectativas, experiencias, valor y percepción de desempeño. Así pues, podría definirse también como el grado de satisfacción sobre un bien o servicio recibido. Cano et al. (2016), enfatizan a la calidad como un eje transcendental que debe reconocer las necesidades de los usuarios y permita planear estrategias de mejoras continuas en el servicio y consecuentemente de la gestión administrativa. Pérez et al., (2019), nos detalla que la información, agilidad y accesibilidad en el uso de los sistemas internos influye en la satisfacción percibida por los usuarios.

Es importante abordar el presente tema, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de la atención percibida, conforme lo desarrolla Henao et al. (2017), en la que describe los indicadores para realizar la evaluación sobre la calidad en la atención recibida concordando Hennayake, (2017) que la satisfacción del cliente es la evaluación del servicio recibido. Así también (Jamaluddin y Ruswanti, 2017), nos detallan que, para la subsistencia de una organización, se debe emplear estrategias para mejorar la calidad en las atenciones que se brinda al usuario, con ello se conseguirá la lealtad e identificación de los clientes con la organización. Mejias (2018), describe que la calidad puede ser un recurso sostenible, siempre que se desarrollen servicios de óptima calidad y buenas prácticas.

Los sistemas de gestión de calidad, para (Rivas y Angel, 2019), son herramientas que colaboran a gestionar la satisfacción y necesidades de los usuarios, así como; medir y establecer estándares de desempeño de acuerdo a la necesidad y característica de los servicios requeridos por los usuarios. Este sistema se enfoca en las mejoras continuas utilizando el ciclo Deming, para lo cual debe

organizar su gestión, con una planificación sobre la visión de hacia dónde quiere llegar, materializándola en la ejecución de su plan, para luego verificar el resultado con la finalidad de tomar decisiones y ejecutar cambios o mejoras en los procesos existentes. En esa misma línea, Salas (2018), coincide mencionando que es un medio innovador que permite el mejoramiento progresivo en los servicios para alcanzar la calidad. Agregan Peraza et al., (2021), que este ciclo permite tomar decisiones basadas en el resultado de la planificación previamente planteada, es decir en evidencias, las cuales generan reflexión sobre las deficiencias y orientan al cambio para el logro de los objetivos en aras de contribuir con una adecuada gestión de calidad.

Las guías para la evaluación de la calidad percibida están básicamente recogidas en las tesis de (Bernaola y Vega, 2017), que concluyen señalando que los factores tangibles e intangibles que se desarrollan en la percepción de la calidad del servicio recibida, son los equipos, materiales, empatía del personal y desarrollo de la responsabilidad de los colaboradores, capacitación para el personal, comunicación efectiva orientación visuales (letreros) de los servicios ofrecidos; asimismo Yépez et al. (2018), mantienen una línea similar, señalando adicionalmente las limitaciones de aspectos administrativos, geografía, infraestructura, tecnología, tiempo de espera, comunicación efectiva. Los autores (Zamora, González, Lázaro, y Urgell, 2016) y Revilla, et al. (2016), coinciden evaluando que el grado de satisfacción es determinado por el tipo de servicio brindado. Mora (2011), en su estudio explica la relación de la calidad con los niveles de satisfacción, y esboza las consecuencias que esta relación puede desarrollar en la gestión de la organización. Para tal efecto de su explicación, desarrolla citando a los autores de los modelos de calidad servicio; el Modelo de Calidad Percibida de Grönroos (1984) y el Modelo de Análisis de las Brechas del Servicio (SERVQUAL), KANO Y ACSI.

El Modelo de Calidad Percibida, refiere al análisis de dos dimensiones, por un lado, lo que el usuario necesita (expectativas) y por otro lo que éste valora (experiencias). Para (Torres y Vásquez, 2015) que cita a Grönroos (1984), los niveles aprobados se consiguen cuando la calidad observada logra cumplir los requerimientos del usuario, siendo este afectado por el resultado del servicio. Así también, el “Modelo de las Brechas” sobre la calidad del servicio (SERVQUAL –

SERVICE QUALITY), se orienta en las habilidades y los técnicas que se utiliza para conducir un servicio de excelencia, finalmente sugiere cerrar el vacío que existe entre las brechas, precisando que estas se encuentran entre lo que observa y lo que desea obtener el cliente, así también los autores, Caldera et al. (2011) y (Torres y Vasquez, 2015) describen estas brechas citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, precisando que estas brechas son: Elementos Tangibles, Empatía, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Eficiencia.

La eficacia se refiere a la habilidad que se tiene para desarrollar un servicio de forma eficiente; en otras palabras, se refiere a la habilidad de la entidad ofrecer un servicio o bien de forma correcta. Ganga et al. (2019), señalan que es la capacidad de percibir las necesidades de los usuarios, individualizando su requerimiento de forma oportuna. Así también Rivero (2019), precisa que es una habilidad principal para entender e iniciar sincronizaciones con las realidades de las personas. Según González (2019) que cita a Mejía et al. 2014; la ausencia de eficacia en la gestión, origina que las entidades mantengan un sistema de papel, lo cual es desfavorable para la evaluación de los sistemas, generando retrocesos en las actividades, y percepción de carga adicional e inconformidad del personal. Así también Gonzales cita a Duque (2017) detallando que una efectiva administración del sistema integrado de gestión documental permite operar de forma más amigable y comprensible permitiendo un número menor de documentos.

Por otro lado, la empatía es el conjunto de acciones y actitudes de valor positivo que se desarrolla mientras se brinda o entrega un bien o servicio; se refiere a la atención personalizada, comprensión y ayuda con la que se ofrece un servicio a los usuarios, también conocida como inteligencia interpersonal. Este elemento comprende el profesionalismo, y el compromiso de comprender las necesidades del usuario. En resumen, es la capacidad de ayudar. Ganga et al. (2019), señalan la capacidad de percibir las necesidades de los usuarios, individualizando su requerimiento de forma oportuna. Así también Rivero (2019), señala que es una habilidad principal para entender e iniciar sincronizaciones con las realidades de las personas. Esta habilidad se desarrolla principalmente con el personal que presta servicios de atención al público, para ello solo necesitan un momento para entender lo que realmente necesitan los usuarios, sus frustraciones, temores, y agravios, una vez que se comprenda lo que realmente los usuarios están experimentando, se

podría iniciar el proceso de interacción con ellos, ofreciéndoles asistencia profesional y personalidad, hasta llegar a transmitirles una sensación positiva de calidad de atención y comprensión.

La capacidad de respuesta, se definen como la capacidad de responder con prontitud, exactitud y perspicacia sobre el servicio o bien que necesitan los usuarios. Para Ganga et al. (2019) en su estudio, la describe como la finalización de trámites en tiempo prudente, con una atención rápida y disposición de las autoridades para resolver la solicitud planteada. Se refiere al periodo de tiempo con la que se recibe o entrega el bien o servicio, es decir, desde la espera para ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y el número de veces que acudió o se contactó con la entidad. McGurgan (2019), argumenta que es adelantarnos a saber que exactamente necesitan los clientes; además considera que la herramienta de ayuda, es usar la tecnología efectivamente, incluyendo correos electrónicos, publicación en el portal institucional y sistemas telefónicos, para que los usuarios puedan obtener respuesta con prontitud. Así también, es importante considerar que la respuesta debe revestir de tres características fundamentales, el tiempo, la calidad y el tono comunicacional.

La accesibilidad, se tiene en cuenta, como la infraestructura integral donde se entregue o brinde el servicio o bien, contar con servicios básicos adecuados para cada canal de atención, identificar horarios y medios de atención que le permita a la persona transmitir sus consultas y ejecución del servicio. La Tangibilidad, para Ganga et al. (2019), es la apariencia de la infraestructura, distribución del lugar, presentación del personal, señalización, estado de los equipos tecnológico y materiales; son elementos que crean expectativas en los usuarios.

Distintos estudios, como lo plantea la investigación de Arciniegas et al. (2017), han considerado la escala de medición SERVQUAL, como un sistema de fácil lectura y comprensión de la percepción de calidad expuesta por los sujetos evaluados; Causado et al. (2019), agregan que con esta herramienta es posible conocer el nivel de calidad de un servicio, permitiendo comparaciones de satisfacción de acuerdo al estudio de sus dimensiones. Así también, Henao (2020), en su investigación sostiene que el modelo demostró el grado de incidencia de la calidad, por lo que su empleo en la investigación resultó eficiente y permitió reconocer que dimensiones son más influyentes sobre otras.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

Se emplea un estudio de tipo básico según Ñaupas et al. (2018), en la que se origina y resuelve una problemática con el análisis de sus teorías. Así también Esteban (2018), precisa que este tipo de investigación es básica descriptiva ya que permite recopilar datos para profundizar e incrementar los conceptos con el análisis de la información y sirve para proponer mejoras correctivas de la unidad estudiada.

Diseño

El diseño es no experimental, según (Hernández y Mendoza, 2018) ya que se han analizado hechos existentes por tanto no se ha alterado sus variables y se ha mantenido en su estado original; lo que ha permitido observar el efecto que tiene una sobre la otra. Así también, es transversal porque permite recoger información y evaluar la incidencia de sus variables en un determinado periodo. El nivel de investigación es correlacional porque se obtienen los datos en el mismo lugar y tiempo, según (Hernandez y Mendoza, 2018) los esquemas son previsibles para un grupo.

3.2 Variables y operacionalización

Variable dependiente: Gestión documental

Definición conceptual: El Archivo General de la Nación (2015), describe a la gestión documental como la administradora del período de vida de la documentación, desde que se origina hasta su archivo o eliminación; además agrega que su funcionamiento permite preservar evidencia de las actividades de la entidad, así como las pruebas de las responsabilidades funcionales en cada acto de administración por parte de sus autoridades.

Definición operacional: Presenta 2 dimensiones de estudio: a) La Gestión del Conocimiento, en la que se desarrolla el estudio de los recursos humanos y herramientas tecnológicas; y b) Gestión de la Información en la que se define el ciclo de vida de los documentos; según Ponjuan (2005), estas dimensiones constituyen sistemas adecuados que permiten desarrollar el manejo de la información que administra una organización para el cumplimiento de su misión, visión y objetivo institucional.

Variable dependiente: Calidad de atención

Definición conceptual: Según Deming (1989), define a la calidad como el puente a la productividad y competitividad, agregando que es un proceso de aprendizaje continuo, buscando elevar los niveles de excelencia de las organizaciones.

Definición operacional: Las dimensiones de la calidad de atención han sido determinadas en la teoría de Parasuraman et al. (1988); La eficacia, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y tangibilidad son instrumentos para medir la percepción de la satisfacción del usuario sobre un servicio.

Indicador: Se ha considerado como indicadores de la Gestión Documental, a) Recursos Humanos, b) Herramienta tecnológica y c) ciclo de vida de la los documentos. Y para la variable de calidad de atención se ha desarrollado los indicadores tangibles e intangibles que obtiene la percepción de calidad de un servicio.

Escala: Ordinal

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población según (Hernandez y Mendoza, 2018), está constituida por sujetos que tienen características con posibilidades de análisis en una investigación para conseguir resultados concretos; en el presente caso, la población de la Beneficencia es de 100 colaboradores de la sede principal, quienes son partícipes del desarrollo de la gestión documental y por ende son actores fundamentales en la percepción de la calidad recibida por los usuarios.

Criterio de inclusión

Se aplicó la encuesta al personal del régimen laboral N° 276 y 728, y locadores de servicios los cuales realizan funciones administrativas, entre ellas: secretarias, asistentes, evaluadores, abogados y coordinadores de área, cuyas funciones administrativas velan por el desarrollo y funcionamiento documental y atención.

Criterios de exclusión

Se excluyó al personal que no tiene funciones administrativas con el manejo documental y atención al público. Por lo general realizan funciones operacionales de manejo interno no administrativo.

Unidad de análisis:

Según lo expuesto por (Hernández y Mendoza, 2018), se entiende como unidad de análisis los sujetos cuyas respuestas conforman la información que fue materia de análisis en una investigación.

Muestra

La muestra recogida sectoriza un conjunto de población para el estudio de una investigación definida. (Hernández y Mendoza, 2018). Esta investigación ha recogido la muestra en 60 colaboradores de la entidad. Ramírez (2017), considera que la muestra puede ser establecida con una reducida cantidad de individuos.

Muestreo

Es una técnica que según Sánchez et al. (2018), se utiliza para el estudio de las características del número general de una población, nombrada muestra. En la presente investigación, el muestreo se basa en el criterio propio de selección, consideradas por conveniencia, lo que corresponde a un muestreo no probabilístico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica**

Se utilizó la técnica de obtención de información a través de entrevistas a los usuarios internos. (Hernández y Mendoza, 2018), lo definen como el medio de recolección de datos utilizando una herramienta de medición para conocer la realidad de un determinado problema.

Instrumento

El instrumento utilizado es el cuestionario de 20 preguntas para evaluar cada variable con sus respectivas dimensiones planteadas. La elaboración de los cuestionarios fue de autoría propia y su objetivo fue identificar la pertinencia, relevancia y claridad de cada dimensión planteada.

Ficha técnica

Nombre original: Valoración de dimensiones

Autor: Diana Chirinos Terrazas

Objetivo: Conocer la incidencia entre las variables propuestas al estudio.

Procedencia: Perú

Administración: Individual

Duración: 5 minutos por cada variable

Validez de los instrumentos

Sánchez et al. (2018), argumenta que la validez es el agrado de valor que cuantifica lo que está midiendo; es el resultado de un instrumento que ha sido diseñado para medir una variable. En la presente investigación la validez del instrumento fue definitiva por jueces expertos, que ostentan el grado académico de doctor y concluyeron que el instrumento elaborado si contaba con suficiencia para su aplicación en el estudio de las variables.

Confiabilidad del instrumento

Conforme a lo que describe Sánchez et al. (2018), la confiabilidad es la precisión de los datos recopilados con el instrumento aplicado en la investigación. Para probar la confiabilidad del instrumento de evaluación se aplicó la encuesta a 60 trabajadores que desarrollan funciones administrativas en la entidad.

3.5 Procedimiento

Mediante la Carta P. 0117-2019-EPG-UCV-LN, se procedió a solicitar permiso a la Gerencia General de la institución para el desarrollo de la investigación en sus instalaciones. Luego de otorgado el permiso, se imprimió una cantidad suficiente de material y se elaboró un plan de visita y horarios para no interrumpir las labores de los servidores. Se procedió con la recopilación de la información, explicándoles el objeto de la investigación. Se les entregó la encuesta en dos hojas para que sean respondidas de forma anónima; cada hoja contenía 20 preguntas relacionadas a cada variable, en las cuales, se les solicitaba que, de acuerdo a su afinidad con el grado de utilidad, marquen la opción que refleje su posición en las preguntas planteadas. Finalmente, se procedió a recoger los instrumentos, agradeciéndoles por su tiempo y colaboración en la presente investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Este método según Sánchez et al. (2018), recopila datos obtenidos de la investigación, con el objetivo que sea interpretado con el análisis de valores numéricos, utilizando también tablas de frecuencias. Se consolidó el resultado de las encuestas y se procedió a elaborar la estadística inferencial y descriptiva con la finalidad de conocer los resultados de la investigación y llegar a las conclusiones de la misma; para ello se utilizó el programa excel para la base de datos y luego se procedió a analizarla en el IBM SPSS STATISTICS 25, la cual tuvo como finalidad realizar la comparación de variables y verificar la influencia de las variables y sus dimensiones. Con este procedimiento se pudo verificar la hipótesis general y las

específicas para así dar respuesta a los objetivos planteados para la presente investigación.

3.7 Aspectos éticos

A través de la Carta N° 43-2019-SG/SBLM, se aprobó el permiso para realizar la presente investigación en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana. Durante el desarrollo de la encuesta, se procedió a explicar detalladamente el motivo de la evaluación, manteniendo en anonimato la identificación y declaración de los trabajadores. Asimismo, se ha tenido cuidado para evitar exhibir información sensible o categorizada como confidencial de la entidad, en cumplimiento de los deberes éticos que atañe a todo trabajador. Finalmente, para la redacción del documento se consideró las reglas que describe las normas APA séptima edición y los lineamientos expuestos por los asesores respecto a la metodología de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la variable de gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	10	16,7	16,7	51,7
	Poco eficiente	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Los resultados estadísticos en relación a la variable gestión documental el 35,0% hicieron referencia el nivel es deficiente, el 48,3% es poco eficiente y el 16,7% es de nivel eficiente; con referencia a la dimensión herramientas tecnológicas, el 21,7% hicieron referencia el nivel es deficiente, el 56,7% es poco eficiente y el 21,7% es de nivel eficiente; en la dimensión recursos humanos el 15,0% hicieron referencia el nivel es deficiente, el 63,3% es poco eficiente y el 21,7% es de nivel eficiente; en la dimensión gestión de la información el 36,7% hicieron referencia el nivel es deficiente, el 18,3% es poco eficiente y el 45,0% es de nivel eficiente.

Tabla 2

Resultado de los niveles de calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	4	6,7	6,7	6,7
	Mala	6	10,0	10,0	16,7
	Regular	50	83,3	83,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Los resultados de la variable calidad de atención, el 10,0% indicó que era mala, el 83,3% era regular y el 6,7% era buena; en la dimensión eficacia, el 36,7% indicó que era mala, el 60,0% era regular y el 3,3% era buena; en la dimensión empatía, el 63,3% indicó que era mala y el 36,7% era regular; en la dimensión capacidad de respuesta; el 21,7% indicó que era mala, el 71,7% era regular y el 6,7% era buena; la accesibilidad el 8,3% indicó que era mala, el 66,7% era regular y el 25,0% era

buena; en la dimensión tangibilidad el 10,0% indicó que era mala, el 31,7% era regular y el 58,2% era buena.

Tabla 3

Resultados inferenciales de la investigación

Hipótesis	Variables	Logaritmo verosimilitud -2	Chi cuadrado	Significación bilateral	Bondad de ajuste (Significatividad)	Pseudo R Nagelkerke	Influencia x 100%
Hip. Gener	Gestión documental en Calidad de servicio	12,374	49,608	0,000.	1,000	,833	83,3%
Hip. Esp. 1	Gestión documental en eficacia	81,242	81,242	0,000.	1,000	,935	93,5%
Hip. Esp. 2	Gestión documental en empatía	8,553	61,177	0,013.	1,000	,874	87,4%
Hip. Esp. 3	Gestión documental en capacidad de respuesta	26,686	49,295	0,000.	1,000	,721	72,1
Hip. Esp. 4	Gestión documental en accesibilidad	22,381	62,396	0,010.	1,000	,801	80,1%
Hip. Esp. 5	Gestión documental en tangibilidad	32,408	60,589	0,015.	1,000	,759	75,9%

Los resultados inferenciales exhibidos en la tabla 3, demuestran asertivamente lo planteado en la hipótesis específica 1, lo cual, analizado con el Chi cuadrado, bondad de ajuste (significatividad), significación bilateral, pseudo R Nagelkerke e influencia x 100%, afirman que sus variables dependientes han sido explicadas (influencia) por la gestión documental en nivel fuerte y muy fuerte reconociendo así lo estructurado en la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede determinar que la gestión documental y calidad de atención muestran una influencia de 83.3% con un Pseudo R Nagelkerke = ,833, precisando que hay una incidencia muy fuerte entre ellas, asimismo se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo cual indica que la bondad de ajuste es de 1,000, y permite determinar que la relación es significativa, lo cual va acorde a la hipótesis general planteada inicialmente. En contrastación con otras investigaciones, se muestra similitud con la investigación de Lunasco (2017), toda vez que su estudio interpretó una correlación positiva muy alta entre sus variables afirmando su hipótesis. Destaca la investigación de Molero et al. (2010), en la que resaltó la utilidad de las dimensiones de la calidad de atención, para diseñar estrategias de mejora en la gestión de calidad y consecuentemente en la administración documental. Se comprueba la teoría de (Jamaluddin y Ruswnati, 2017) en la que describen que, para una eficiente gestión institucional, las estrategias de calidad son claves para el fortalecimiento de la gestión documental y su consolidación como una actividad eficiente para la gestión administrativa; y mejoramiento de la calidad percibida.

Así también, se encuentra similitud con lo investigado por Sánchez (2018) en la que comprobó que sus variables registraron una semejanza significativa desde la percepción de los encuestado, toda vez que demostró una correlación de = 0.502 entre ambas variables. Así también demostró la afirmación de su primera hipótesis, en la que se determina que el registro documentario y la garantía en la atención es significativa en el nivel 0.05 (bilateral). De igual forma, probó su segunda hipótesis, en la que determina que, si existe relación significativa y moderada entre celeridad y tiempo de respuesta, con un resultado de 0.05 (bilateral); en su hipótesis específica 3, demuestra la relación entre la transparencia y seguimiento de la documentación, con un nivel de 0,01 (bilateral). En conclusión, se puede definir que, respecto a su primera variable, su investigación explicó que el 13% de la muestra, percibe la gestión como deficiente, el 76.7% la toleran como regular, mientras que el 10% la considera deficiente. Y en relación a su segunda, se puede observar que el 13% percibe la calidad como deficiente, el 6.7% como bueno y el 80% de la muestra lo distingue como regular. Por lo que el resultado de la estadística afirma lo planteado en la hipótesis general.

Otro resultado similar, se plantea en la investigación de Iglesias (2019) en la que prueba que lo diseñado en su hipótesis general es afirmativo y presenta sus resultados estadísticos describiendo que existen desigualdades en la gestión documental. Describe que el 37.0% opinan que la gestión es mala, y el 56.5% perciben una gestión regular. Cabezas (2019) también presenta una investigación con similares resultados; hace una descripción que estima que el 98.08% tiene una percepción de nivel bajo sobre la gestión documental. Y solo el 1.92% la percibe como un nivel moderado. Con estas dos últimas investigaciones podemos determinar que efectivamente la gestión documental exhibe una fuerte incidencia sobre otras variables.

Las afirmaciones anteriormente expuestas, concuerdan con la teoría descrita por Berthune (2019) que destaca sobre la utilidad de los medios digitales, ya que efectivamente son herramientas necesarias para mejorar la calidad en la administración documental, lo cual coadyuva a gestionar de forma más eficiente. Así también, (Cerillo y Casadesús, 2018) coinciden con la hipótesis planteada, toda vez que la mejora de la gestión documental, tiene relación directa con la calidad de atención ofrecida a través de sus herramientas digitales. En esa línea para (Paz y Hernández, 2017), la conservación documental, debe priorizar acciones de mejora en la calidad de atención para una correcta gestión. También Gaspar (2021), refuerza la hipótesis, analizando las capacidades del recurso humano para ofrecer un servicio, lo cual permite gestionar el ciclo de vida documental de una forma más eficiente.

También destaca el resultado encontrado en la investigación de (Espinoza y Parra, 2020), que concuerda con la hipótesis analizada, toda vez que sus resultados también demostraron un alto grado de influencia de las dimensiones y sus variables, lo que permite comprobar que la percepción de la calidad en los servicios ofertados en la institución si determina el grado de satisfacción de las relaciones comerciales y administrativas, entre ellas la gestión documental. El propósito de su investigación también tiene la intención de corroborar la contribución de una variable sobre la otra, en la que luego de su estudio se puede afirmar la teoría plantada por (Rodríguez y Mena, 2016) que sostiene que la gestión documental es un elemento que si está correctamente aplicado con la contribución de óptimos estándares de calidad, puede lograr establecerse como un instrumento

de mejora en los procedimientos administrativos. Así también Puentes (2017), coincide en afirmar que las variables estudiadas están estrechamente ligadas y su empleo eficiente permite el buen funcionamiento de la gestión.

En atención a la primera hipótesis; se logró determinar el nivel de influencia entre la variable gestión documental y la variable eficacia; la cual es percibida con un nivel de correlación muy fuerte de 93,5% y un Pseudo R Nagelkerke = ,935; asimismo se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000, es decir su indicador de bondad de ajuste es de 1,000; con lo que se acepta la hipótesis específica 1 sobre su incidencia. Se encuentra similitud con la investigación desarrollada por Koptyakova et al. (2018), quienes describen que la gestión electrónica incrementa la eficacia en la estructura de la gestión documental, en tal sentido su relación es influyente. En ese mismo contexto, el resultado se transmite con lo descrito por González (2019), quien respalda la teoría que la falta de eficacia genera problemas en la organización, toda vez que el sistema de gestión documental no coadyuva con las funciones del personal, exhibiendo sistemas de papel ineficientes. Esto concuerda con lo detallado por (Rivas y Ángel, 2019), ya que para medir estándares de desempeño se requiere de una adecuada incorporación de la calidad de servicio como lo es la eficacia. En tal sentido la hipótesis 2 queda consolidada.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, relativa a la empatía, se concluye determinando que su influencia es fuerte, con un grado de 72,1% con Pseudo R Nagelkerke = ,721, por lo que se puede obtener un nivel de significancia bilateral de 0,013, e indicador de bondad de ajuste de 1,000. Con esto se aprueba la hipótesis sobre la incidencia de esta dimensión en relación a la variable de gestión documental, pues demuestra que la empatía es una actitud relevante y su incidencia es fuerte, tal como lo describe Ganga et al. (2019), al definir que la empatía es la habilidad de sincronizar con las necesidades del usuario. Asimismo, se tiene el modelo de SERVQUAL que afirman que estas habilidades están destinadas a un servicio de excelencia, lo que ratifica una marcada influencia entre las gestiones. Dentro de este marco, también tenemos lo descrito por (Rivas y Ángel, 2019), que precisan que las herramientas para medir la calidad, entre ellas la empatía, es una influencia determinante que colabora con la satisfacción de un servicio. De este modo, efectivamente esta dimensión es significativa ya que su influencia sobre la otra es marcada y determinante para instaurar estándares

óptimos de desempeño en la gestión documental. No menos importante, Rivero (2019), hace una reflexión sobre el grado de jerarquía de la empatía en la calidad, demostrando que esta habilidad ayuda a comprender las necesidades de los usuarios. Con todas estas teorías, se afirma que la empatía guarda estrecha relación con la variable de la gestión documental.

Respecto a la tercera hipótesis, la capacidad de respuesta es también fuerte, toda vez que después de la investigación se determina que su influencia está determinada por el 72,1% con un Pseudo R Nagelkerke = ,721, adicionando a ese resultado el nivel de significancia bilateral que demuestra un 0,000 e indicador de bondad de ajuste de 1,000, confirmando así su hipótesis. De las teorías anteriormente desarrolladas, se tiene la de Ganga et al. (2019), quien afirma que su influencia es determinante para una atención rápida, lo cual, influye en la calidad y por consiguiente en la gestión. También afirma que esta habilidad, influye para responder de forma oportuna al usuario a través de sus herramientas de apoyo, como lo son los medios tecnológicos, los cuales también son elementos necesarios de la gestión documental. Sobre esto último, Berthune (2019), ratifica que la tecnología es una herramienta influyente en la organización institucional, por ende, en sus modelos de calidad y gestión documental. Por las afirmaciones anteriormente expuestas, se ha comprobado la relación demostrativa planteada en la hipótesis.

Sobre la cuarta hipótesis, se ha determinado que las variables gestión documental y accesibilidad, muestran su influencia en un 80,1% determinando que su Pseudo R Nagelkerke es = ,801; y su nivel de significancia bilateral es de 0,010 e indicador de bondad de ajuste es de 1,000; lo cual afirma la hipótesis planteada respecto a la incidencia positiva entre ambas variables. Al respecto, Tenorio (2017) explica la importancia sobre su relación y precisa que la accesibilidad está marcada principalmente con la facilidad de acceder fácilmente a la información requerida por los usuarios, es así que, su relevancia es muy influyente en la gestión documental, pues sirve como herramienta para garantizar la transparencia en la gestión. La investigación que guarda similitudes en sus conclusiones, es la de (Cerillo y Casadesús, 2018), toda vez que afirma que la mejora de la gestión documental está ajustada a la accesibilidad y transparencia de la información en sus procesos.

Entonces, son por los argumentos de estas teorías, que se afirma que la accesibilidad tiene incidencia fuerte sobre la variable estudiada.

Finalmente, la quinta hipótesis puede demostrar que la incidencia entre las variables gestión documental y la tangibilidad es fuerte, la cual se demuestra con el 75% del resultado obtenido, el cual también se verifica con el Pseudo R Nagelkerke = ,759; así como del nivel de significancia bilateral de 0.015 y su indicador de bondad de ajuste de 1,000. Entonces se afirma la hipótesis planteada con lo sustentado por Mejías (2018), al confirmar que las buenas prácticas generan servicios de mejor calidad, lo cual hace que los usuarios se identifiquen con la organización. Así también Ganga et al. (2019), señala que elementos del lugar reflejan las expectativas sobre los servicios, por lo que podemos comprobar la relación estrecha y su incidencia.

Conforme se explicó en los antecedentes de la presente investigación, luego de analizada las competencias y capacidades con las que se desarrolla la gestión documental, la herramienta tecnológica, es una herramienta fundamental en la gestión, ya que sin ella, la información sería resguardada manualmente y los trabajadores tendrían que duplicar o maximizar esfuerzos para gestionar los trámites, incluso es importante para asignar la responsabilidad funcional de los servidores en relación a la resolución de un trámite, sin embargo de acuerdo a la evaluación realizada, la percepción que se tiene sobre la utilidad de esta herramienta tecnológica es poco eficiente según el 56.7% obtenido de los encuestados, consecuentemente la entrega de la información es de baja calidad influyendo negativamente en la transparencia de la información con la que se debe conducir la gestión. Es importante que la entidad investigada concientice que la utilidad de esta herramienta con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos de la gestión organizacional, para ello también tendría que ampliar su enfoque y considerar que la digitalización de documentos, es una forma más activa para la consulta de documentos, con lo que sería más accesible la información.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se alcanzó el objetivo general que determina la incidencia entre la gestión documental y la calidad de atención, el cual tiene una incidencia de 83.3% entre las variables, el p-valor fue menor a 0,05. En virtud de este resultado, se puede inferir que el alto grado de influencia, pone en riesgo el desarrollo organizacional; por tanto, se debe procurar aplicar una adecuada gestión de calidad durante el ciclo de vida de los documentos, para que se permita administrar correctamente el flujo de la documentación. De lo contrario, su deficiencia, obstaculizaría garantizar la transparencia en la administración para facilitar el acceso a la información.

Segundo: Se logró el objetivo específico 1, determinado que el grado de influencia es de 93.5% respecto a las variables gestión documental y la eficacia, lo que resulta una fuerte incidencia que se debe considerar para diseñar una adecuada estrategia en cuanto a las eficiencia con la que se brindan las atenciones y solicitudes de los administrados; se debe emplear mejoras en la cooperación entre las unidades orgánicas, el tiempo empleado en la resolución de los expedientes y la correcta orientación al usuario. Su p=valor es menor a 0,05.

Tercero: Se logró el objetivo específico 2, comprobando que el grado de incidencia entre las variables estudiadas de empatía y gestión documental tiene un porcentaje determinado en 87.4% y p=valor menor a 0,05. Por lo que se tendría que mejorar la calidad y trato que recibe el usuario durante la atención de un trámite administrativo, toda vez que se puede deducir del resultado, que el profesionalismo con la que se brinda atención al usuario, no es la adecuada pues no logran comprender las reales necesidades de los usuarios.

Cuarto: Se logró el objetivo específico 3, con un p=valor menor a 0,05, evidenciando que la influencia de la incidencia es de 72% en relación a la capacidad de respuesta, lo cual demuestra que se debe tener mayor atención en los plazos de atención de los trámites, a fin de no afectar las expectativas de los usuarios sobre los servicios que necesitan; por ello, sería necesario hacer un mapeo de los servicios y su gestión documental y reevaluar si efectivamente sus plazos son razonables.

Quinta: Se logró el objetivo específico 4, demostrando que la incidencia de la accesibilidad es de 80% en relación a la gestión documental y con un p=valor menor a 0,05; con este resultado, se puede determinar que es necesario considerar el buen funcionamiento de los canales de atención para no influir negativamente en la gestión documental. Por tal razón, se debe tener atención con todos aquellos aspectos de acceso a un servicio, y mejorarlos en caso se encuentren deficientes.

Sexto: Se logró el objetivo específico 5, determinando que el porcentaje de la incidencia de la tangibilidad sobre la gestión documental es de 75.9% y p=valor menor a 0,05 ; en tal sentido, correspondería también deducir el impacto de la actual apariencia de la infraestructura, señalización y estado de los equipos , pues como ya se demostró su grado de incidencia es alto y de no considerar mejoras, podría afectar negativamente la gestión.

VII. RECOMENDACIONES

Es oportuno desarrollar las recomendaciones que la entidad en cuestión puede aplicar en el desarrollo de la gestión organizacional con la finalidad de buscar mejoras:

Primera: Optimizar y mejorar los procesos de gestión del sistema de trámite documentario, el mismo que debe ser de fácil entendimiento y práctico, de uso obligatorio para el desarrollo de las funciones de los colaboradores del área, que sirva como canal para la transparencia de la gestión. Es importante que se concientice la utilidad de esta herramienta con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos de la gestión organizacional, para ello también tendría que ampliar su enfoque y considerar que la digitalización de documentos, es una forma más activa para la consulta de documentos, con lo que sería más accesible la información. En tal sentido, correspondería promover entre los colaboradores de la institución, una cultura de calidad, impulsando sistemas de capacitación para incrementar y mejorar el grado positivo de percepción de la calidad en el servicio ofrecido a través de la gestión documental.

Segunda: Implementar tareas de digitalización de documentos durante todo el ciclo de vida, con la finalidad de que la información sea más accesible para la consulta; además de conservar la importancia de la información. Sería favorable el desarrollo de un software para el manejo de la gestión de la información en aras de un proyectarse a una digitalización documental.

Tercera: Determinar las necesidades internas sobre la gestión de la información, a fin de optimizar el flujo de la información. Brindar un mejor tratamiento a la solicitud de los administrados, se debe emplear mejoras en la cooperación entre las unidades orgánicas, el tiempo empleado en la resolución de los expedientes y la correcta orientación al usuario.

Cuarta: Implementar políticas y estrategias a través de la gestión del conocimiento con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción sobre el servicio recibido. Corresponde a la alta dirección de la entidad concientizar que el equipo humano es un eje importante en el vínculo con el desempeño y productividad para alcanzar la consecución de los objetivos institucionales.

Quinta: Monitoreo semestralmente del resultado de la gestión documental y su incidencia en la calidad de atención a los usuarios.

Sexta: Desarrollar talleres de sensibilización respecto a la gestión documental, donde se motive al personal a adaptarse y comprometerse al cambio para integrarse a los nuevos sistemas tecnológicos.

REFERENCIAS

- Archivo General de la Nación (2015) *Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos*. Colección Guías e Instructivos. (1ª ed.)
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/146401/Recomendaciones_para_proyectos_de_digitalizacion_de_documentos.pdf.
- Aguilera, A. (2017). La gestión del conocimiento organizacional, *Research Gate*
<https://DOI: 10.13140/rg.2.2.28487.29600>
- Avendaño, V., y Flores, M. (2016) Modelos teóricos del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4 (10)
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457646537004>.
- Barrios, K., Olivero, E y Figueroa B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities. *Inf. tecnol.* 31 (2), 55-62.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>.
- Bernaola, P. (2017). *Calidad de atención percibida por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía en un hospital Nivel III Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8329>.
- Berthune, V. (2019). *Gestión Documental y Digitalización de Documentos en Hospital San José Callao – Lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63092>.
- Cabezas, E. (2019), *La gestión administrativa y la gestión documental en la empresa Marquetería Esquiche, Barranco 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64545>.
- Caldera, E., Pirella, J. y Ortega, E. (2011) Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios bibliotecas universitarias. *Documentación de las ciencias de la información*, 34, 333-347.
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36462/35310>.

- Cano, S., Giraldo, A. y Forero, C. (2016), Concepto de Calidad en Salud: Resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1) 48-53.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12043924004>.
- Cáredas, D.; Wilches, A.; Peñate, Y. y Lozada, D. (2018). La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: Situación actual y retos futuros. *Revista espacios, Guayaquil*.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>
- Causado-Rodriguez, E., Charris, N., y Guerrero, A. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>.
- Cerillo, A., Casadesús, A. (2018) Impact of records management on transparency in public administrations: Transparency by design. *Gestión de Análisis de Políticas Publicas – Nueva Época*. 19, 6-16
<https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=download&path%5B%5D=10515&path%5B%5D=11260>
- Conde, J. (2015), *Propuesta Metodológica para la Gestión Documental de los Procesos de la Administración Pública*. Tesis Doctoral.
http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:IngIndJmconde/CONDE_HERNAD_Jose_Manuel_Tesis.pdf
- Cuesta, A. (2015) Human Resources Management in the Company, Performance and Sense of Commitment. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 17 (56) 1134-1148
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94742688007>.
- Espinoza I. (2019), *Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39223>.
- Espinoza, J. y Parra-Ferié (2020). Quality management in customer service. Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*. 5(8) 42-65
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1569/2953>
- Esteban, E. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187

Esquivel A, León R. y Castellanos G. (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Retos de la Dirección* 2017; 11(2) 56-72
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>

Ganga, F., Alarcón, N, y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Gaspar M. (2021). La Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(8) 318-329.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>.

González, M., Lázaro B. y Urgell V. (2016), Cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco. *Revista Salud en Tabasco*, 22 (3) 98-102
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48754565006>

González, A., Guitián, M. y Mendoza, B. (2018), La gestión documental en función de la preservación del patrimonio documental. *Revista Publicando* 5. 14 (3) 196-209.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055360>.

Gonzalez, W. (2019) Impact of organizational culture on the effectiveness of integrated management systems. *Especialización en Gerencia de la Calidad Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ingeniería junio de 2019*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/286064363.pdf>.

Guillama, M. y Turcás, L, (2018). Experiencias en la aplicación del asesoramiento y control al Sistema Institucional de Archivos. *Revista Publicando*, 5 14 (13), 45-49.
https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1301/pdf_908

- Henao D., Giraldo A., y Yepes C. (2017), Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* 2018, 17(34) <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hennayake, Y. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156-161. <http://www.ijsrp.org/research-paper-0217/ijsrp-p6223.pdf>.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Iglesias E. (2019), *Gestión documental en entidades públicas*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39223>.
- Jamaluddin, J., Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(5), 23-33. <http://dx.doi.org/10.9790/487X-1905012333>.
- Koptyakova S., Zinovyeva, E & Maiorova T. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. *IOP Publishing*. https://www.researchgate.net/publication/337352944_Development_and_deployment_of_automated_electronic_document_management_system_in_municipal_units
- Lunasco E. (2017), *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana*, 2017. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16356>

- Martelo, R., Madera, J. y Betín, A.(2015), Software for Document Management, a Modular Component of the Information Security Management System (ISMS). *Información Tecnológica* Vol. 26(2), 129-134
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v26n2/art15.pdf>
- Martinez, J y Martinez, L (2009), La Calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca. *Rev.int.med.cienc.act.fís.deporte* 9(35)
<https://cdeporte.rediris.es/revista/revista35/artcalidad120.htm>
- Meehan, S and Dawson, C. (2002) Customer Responsiveness: Getting it Fast and Right Through Impatience and Intolerance. *Business Strategy Review*, 3, 26-37.
<https://ssrn.com/abstract=368746>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21(40).
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mena M. y Del Castillo J. (2018) Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. *Rev. cuba. inf. cienc. salud* , 29(2)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S23072113201800020007&lang=es
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado* 16(72) 262-268
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Montoya C. y Boyero M. (2016), El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica "Visión de Futuro"* 20 (2) 1-20
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Mora C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. 10 (2) 146-162
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

- Ñaupas, H., Valdivia, M, Palacios, J. y Romero, H (2018). *Metodología de la Investigación Cualitativa – Cuantitativa y redacción de la tesis*. (5ta ed.) Bogota: Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodología-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
<https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49. 41-50
https://compus.uom.gr/BA107/document/eReserve/servqual_1985_parasuraman.pdf
- Paz, L. y Hernández E. (2017), Document Management focused on Preventive Conservation of Documents. *Bibliotecas*. 35(1) 1-20.
<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/index>
- Pérez, V., Macía, L., y Gonzales, V.M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev. Saúde Pública* (53).
<https://dx.doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>
- Peña, G., Castro M. y Álvarez M. (2020) Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental SIGNOS-*Investigación en Sistemas de Gestión*. 12 (2) 127-147
<https://doi.org/10.15332/24631140.5941>.
- Ponjuán G. (2005) Gestión Documental, Gestión de Información y Gestión del conocimiento: evaluación y sinergias. Comunicación preliminar. *ResearchGate* <https://www.researchgate.net/publication/228626207>
- Ponjuán, G. (2015), La gestión del conocimiento desde las ciencias de la información: Responsabilidades y oportunidades. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 26 (3) 206-216
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645762002>
- Puentes, M. (2017), Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la normativa técnica

- internacional ISO 9001:2015- Ediciones USTA. 9 (2) 81-95
<https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2017.0002.05>
- Revilla, H., González, D. Valenzuela, L. (2016), Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. *MEDISAN*, 20 (3) 310-316
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445188006>
- Ríos, A. (2015), Gestión Documental, Archivos Gubernamentales y Transparencia en México, *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 97 – 136.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6098397.pdf>
- Rivas A. y Angel M. (2019). Deming Quality Principles in Ecuador's Protected Areas. *Gran Tour: Revista de Investigaciones* 20, 91-108
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/86609/1/document%20%288%29.pdf>.
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. *Universidad Mayor de San Simón. México*.
https://www.academia.edu/41264394/Empat%C3%ADa_el_arte_de_entender_a_los_dem%C3%A1s
- Rodríguez, M. y Mena, M. (2016), La Gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (setiembre 2016)
<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html>
- Rodríguez, Y., Castellano, A. y Ramírez, Zaelí (2016), Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*.
<https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=64589>
- Salas, R. (2018), Uso del Ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia UNEMI* 11 (27) 8 - 19
<http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>
- Sánchez, P. (2018), *Gestión Documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepción –*

2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32748>
- Sánchez, S. y Herrera, M. (2016), Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión* 14(2). 133-146
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90947653008>
- Serrano R. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Revista Salud Publica de Mexico*. 50 (2) 162-172.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10650209>.
- Suarez A, Cruz I. & Perez Y. (2015), La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad (Seriada en línea)*, 7 (3). 72-79.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>
- Tenorio G. (2017), The right of access to information in latin America and its concretion as a constitutional guarantee, The Mexican case. *Nueva Época* 17(17) 79-99.
https://www.researchgate.net/publication/317212088_The_right_of_access_to_information_in_Latin_America_and_its_concretion_as_a_constitutional_guarantee_The_Mexican_case
- Torres, M. y Vásquez C. (2015), Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18 (35) 57-76
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Valladares, M., Pulido, C., Miñan, A., Simbaña, K., Rodriguez, J., Brito, J., . . . Martinez, L. (2019). Uso de fuentes de información y tecnologías de la información y comunicación (TIC) según el tipo de universidad en siete 41 países de América Latina. Trujillo: *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://doi.org/10.23961/cimel.v24i1.1215>
- Vega, J. (2016) *La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016*. [Tesis de -Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4640>

Triana-Velázquez, Yury, Febles-Rodríguez, Juan Pedro, Mena-Mugica, Mayra, González-Benítez, Neilys, y Garcia-González, Máryuri. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 46-55.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18155936201800010006&lng=es&tlng=es.

Villoria M. (2016), El papel de la Administración pública en la generación de calidad democrática. *Revista de CLAD Reforma y Democracia*, 65, 5-38

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357546620001>

Yépez M. Ricaurte M. Jurado D. (2018). Perceived quality of health care in a public network in the municipality of Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*

<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Zamora S. (2016), Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center. *Horizonte Médico*, 16 (1), 38-47.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371644760005>

Anexo N° 1:

Operación de la variable gestión documental

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES Y RANGO
Gestión del Conocimiento	-Recursos Humanos	1-7	Siempre	Deficiente
	-Herramienta Tecnológica	8-14	(1) Casi siempre	Eficiente Poco Eficiente
Gestión de la Información	Ciclo de vida de los documentos	15-20	(2) A Veces (3) Casi Nunca (4) Nunca (5)	

Operación de la variable calidad de atención

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES Y RANGO
Eficacia	-Brindar el servicio de forma correcta	1-5		
Empatía	-Aplicación oportuna de los procedimientos			
	-Conseguir servicios efectivos	6-8		
Capacidad de respuesta	-Profesionalismo			
	-Comprender necesidades del usuario			
	-Capacidad de ayudar	9-12	Siempre	Deficiente
Accesibilidad	-Responder con prontitud	(01)	Eficiente
	-Responder con exactitud y perspicacia sobre el servicio		Casi siempre	Poco Eficiente
Tangibilidad	-Periodo de tiempo con la que se recibe un servicio		(02) A veces	
	-Facilidad para acceder a un servicio	13-16(03) Casi nunca	
Tangibilidad	-Servicios brindados a través de distintos canales de atención	(04)	
	-Identificar horarios de atención		Nunca	
	-Apariencia de la infraestructura	17-20(05)	
	-Distribución del lugar			
	-Presentación del personal			
	-Señalización			
	-Estado de los Equipos Técnicos			

Anexo N° 2 : Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión Documental y su incidencia en la calidad de atención al Público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana Autor: Diana Chirinos Terrazas							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la gestión documental incide en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019? PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Problema específico N° 01	OBJETIVO GENERAL: Determinar como la Gestión documental incide en la calidad de atención al público. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Objetivo específico N°01 Determinar la incidencia entre la gestión documental y la eficacia	HIPÓTESIS GENERAL: La Gestión Documental incide positivamente en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2019. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Hipótesis Especifica N°01 Existe incidencia entre	Variable 1: Gestión Documental				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión del Conocimiento	-Recursos Humanos -Herramienta Tecnológica	1-7 8-17 15-20	Siempre (01) Casi siempre (02) A veces (03) Casi Nunca (04) Nunca (05)	Deficiente Eficiente Poco Eficiente
			Gestión de la Información	-Ciclo de vida de los documentos			
Variable 2: Calidad de Atención							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la eficacia?</p>	<p>Objetivo específico N°02 Determinar la incidencia entre la gestión documental y la empatía.</p>	<p>la gestión documental y la eficacia. Hipótesis Específica N°02 Existe incidencia entre la gestión documental y la empatía.</p>	Eficacia	<p>Brindar el servicio de forma correcta Aplicación oportuna de los procedimientos Conseguir servicios efectivos</p>	1-5	Siempre (01)	Deficiente
<p>Problema específico N° 02 ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la empatía?</p>	<p>Objetivo específico N°03 Determinar la incidencia entre la gestión documental y la capacidad de respuesta</p>	<p>Hipótesis Específica N° 03 Existe incidencia entre la gestión documental y capacidad de respuesta.</p>	Empatía	<p>Profesionalismo Comprender necesidades del usuario Capacidad de ayudar</p>	6-8	Casi siempre (02)	Poco Eficiente
<p>Problema específico N° 03 ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la capacidad de respuesta?</p>	<p>Objetivo específico N°04 Determinar la incidencia entre la gestión documental y la accesibilidad.</p>	<p>Hipótesis Específica N° 04 Existe incidencia entre la gestión documental y la accesibilidad</p>	Capacidad de respuesta	<p>Responder con prontitud Responder con exactitud y perspicacia sobre el servicio Periodo de tiempo con la que se recibe un servicio</p>	9-12	A veces (03)	Casi Nunca (04)
<p>Problema específico N° 04 ¿Cuál es la incidencia entre la gestión</p>			Accesibilidad	Facilidad para acceder a un servicio	13-16	Nunca (05)	
					17-20		

documental y la accesibilidad? Problema específico N° 05 ¿Cuál es la incidencia entre la gestión documental y la tangibilidad	Objetivo específico N°05 Determinar la incidencia entre la gestión documental y la tangibilidad.	Hipótesis Específica N° 05 Existe incidencia entre la gestión documental y la tangibilidad	Tangibilidad	Servicios brindados a través de distintos canales de atención Identificar horarios de atención Apariencia de la infraestructura Distribución del lugar Presentación del Personal Señalización Estado de los Equipos Técnicos			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población: 60 servidores que desarrollan funciones administrativas Tipo de	Variable 1: Gestión Documental Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de 20 preguntas Autor: Diana Chirinos Terrazas		DESCRIPTIVA: Los datos fueron procesados en el software estadístico, con el cual se pudo interpretar los resultados, su análisis ha permitido la elaboración de tablas que describe la secuencia y porcentaje acumulado del comportamiento de cada una de las variables estudiadas y sus dimensiones.			

<p>Método: Hipotético – Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p>	<p>muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: Constituido por 60 servidores</p>	<p>Año: 2019 Monitoreo: Personal Ámbito de Aplicación: Órganos y unidades orgánicas de la entidad investigada Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 20 preguntas</p> <p>Autor: Diana Chirinos Terrazas Año: 2019 Monitoreo: Personal Ámbito de Aplicación: Ámbito de Aplicación: Órganos y unidades orgánicas de la entidad investigada Forma de Administración:</p>	<p>INFERENCIAL: Los resultados inferenciales, cuyo análisis del Chi cuadrado, significación bilateral, bondad de ajuste (significatividad), pseudo R Nagelkerke e influencia x 100% dieron como hallazgo que las variables dependientes han sido explicadas (influencia) por la Gestión Documental en nivel fuerte y muy fuerte</p>
---	---	--	--

Anexo N° 3 Cuestionario para la variable: Gestión Documental

Estimado colaborador:

Valoraré su atención para marcar con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso. Los resultados servirán para el desarrollo de la tesis de investigación denominada: Gestión Documental y su incidencia en la calidad de atención de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

Nº	Dimensión Gestión del conocimiento Herramienta Tecnología Sistema de trámite documentario – STD	1	2	3	4	5
1	Emplea el STD como instrumento para el desarrollo de sus funciones.					
2	El STD facilita el desarrollo de sus funciones.					
3	El STD es una herramienta de fácil entendimiento.					
4	El STD es un canal para la transparencia de la gestión.					
5	El STD es un instrumento para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información					
6	El STD optimiza y mejora los procesos de servicios que brinda su área					
7	El STD es un instrumento de apoyo para el cumplimiento de la misión y visión institucional					
	Herramienta: Recurso humano					
8	La información que tiene sobre un tema le permite analizar las alternativas para la toma de decisiones					
9	Informa al usuario externo el estado y ubicación de su expediente					
10	Existen trámites pendientes de solución del trimestre anterior					
11	Coordina con las demás áreas el flujo de la documentación					
12	Se siente comprometido para gestionar adecuadamente el ciclo de vida del documento					
13	Existe compromiso de los funcionarios para implementar mejoras en el sistema documental					
14	Se desarrollan talleres de sensibilización respecto a la Gestión Documental					
	Dimensión: Gestión de la Información					
15	Codifica los documentos ingresados					
16	Mantiene un registro sistematizado de los documentos internos creados (oficio/cartas)					

17	Actualiza la información que custodia para compartirla con las demás áreas					
18	Clasifica la información de acuerdo a su grado de valor					
19	Se digitaliza los documentos para su archivo					
20	Organiza los documentos para su respectivo archivo					

Cuestionario para la variable: Calidad de atención

Estimado colaborador:

Valoraré su participación y atención para responder a las siguientes interrogantes que servirán para el desarrollo de la tesis de investigación denominada: Gestión Documental y su incidencia en la calidad de atención de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

Nº	Dimensión: Eficacia	1	2	3	4	5
1	El personal brinda un tratamiento adecuado a la solicitud de los usuarios					
2	Observa cooperación entre las áreas para la solución de un problema					
3	El tiempo empleado en la resolución de los expedientes es el adecuado					
4	Se orienta correctamente al usuario					
5	Los procesos de trámite son eficientes					
Dimensión: Empatía						
6	Durante la tramitación del expediente, la actitud del personal fue la adecuada					
7	El personal brinda calidez en su atención					
8	El personal es cortés durante la atención					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
9	El tiempo de espera para ser atendido por el personal es el adecuado					
10	Considera oportuna la respuesta del trámite					
11	Considera que los responsables de las áreas intervinientes informan dentro de los plazos de entrega					
12	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver el problema planteado por los usuarios					
Dimensión: Accesibilidad						
13	Puede hacerse seguimiento del estado del expediente a través de medios digitales.					
14	Puede obtenerse respuesta a través del correo electrónico					
15	Fácil acceso para lectura del expediente					
16	Fácil acceso para entrevistarse con alguna autoridad de la SBLM					
Dimensión: Tangibilidad						
17	Los ambientes para la atención al usuario son adecuados					
18	Los muebles de espera son cómodos					
19	Los equipos tecnológicos son modernos					
20	Se visualizan letreros para orientar al usuario					

Anexo N° 4 : Validación del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión del Conocimiento – Herramienta Tecnológica Sistema de Trámite Documentario -STD							
1	Emplea el STD como instrumento para el desarrollo de sus funciones	/		/		/		
2	El STD facilita el desarrollo de sus funciones	/		/		/		
3	El STD es una herramienta de fácil entendimiento	/		/		/		
4	El STD es un canal para la transparencia de la gestión	/		/		/		
5	El STD es un instrumento para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información	/		/		/		
6	El STD optimiza y mejora los procesos de servicios que brinda su área	/		/		/		
7	El STD es un instrumento de apoyo para el cumplimiento de la misión y visión institucional	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Gestión del Conocimiento – Recurso Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La información que tiene sobre un tema le permite analizar las alternativas para la toma de decisiones	/		/		/		
9	Informa al usuario externo el estado y ubicación de su expediente	/		/		/		
10	Existen trámites pendientes de solución del trimestre anterior	/		/		/		
11	Coordina con las demás áreas el flujo de la documentación	/		/		/		
12	Se siente comprometido para gestionar adecuadamente el ciclo de vida del documento	/		/		/		
13	Existe compromiso de los funcionarios para implementar mejoras en el sistema documental	/		/		/		
14	Se desarrollan talleres de sensibilización respecto a la Gestión Documental	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 Gestión de la Información	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Codifica los documentos ingresados	/		/		/		
16	Mantiene un registro sistematizado de los documentos internos creados (oficios/cartas)	/		/		/		
17	Actualiza la información que custodia para compartirla con las demás áreas	/		/		/		
18	Clasifica la información de acuerdo a su grado de valor	/		/		/		
19	Se digitaliza los documentos para su archivo	/		/		/		
20	Organiza los documentos para su respectivo archivo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Olórtégui Cristóbal, Yta Zunilda DNI:..... 09755331

Especialidad del validador:..... Docencia y Gestión Educativa

..... 06 .de. 07 .del 20...19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto v directo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 EFICACIA								
1	El personal brinda un tratamiento adecuado a la solicitud de los usuarios	/		/		/		
2	Observa cooperación entre las áreas para la solución de un problema	/		/		/		
3	El tiempo empleado en la resolución de los expedientes es el adecuado	/		/		/		
4	Se orienta correctamente al usuario	/		/		/		
5	Los procesos de trámite son eficientes	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA								
6	Durante la tramitación del expediente, la actitud del personal fue la adecuada	/		/		/		
7	El personal brinda calidez en su atención	/		/		/		
8	El personal es cortés durante la atención	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El tiempo de espera para ser atendido por el personal es el adecuado	/		/		/		
10	Considera oportuna la respuesta del trámite	/		/		/		
11	Considera que los responsables de las áreas intervinientes informan dentro de los plazos de entrega	/		/		/		
12	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver el problema planteado por los usuarios	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD								
13	Puede hacerse seguimiento del estado del expediente a través de medio digitales	/		/		/		
14	Puede obtenerse respuesta a través del correo electrónico	/		/		/		
15	Fácil acceso para lectura del expediente	/		/		/		
16	Fácil acceso para entrevistarse con alguna autoridad de la SBLM	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD								
17	Los ambientes para la atención al usuario son adecuados	/		/		/		
18	Los muebles de espera son cómodos	/		/		/		
19	Los equipos tecnológicos son modernos	/		/		/		
20	Se visualizan letreros para orientar al usuario	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Olórtegui Cristóbal, Yta Zunilda DNI:..... 09755331

Especialidad del validador:..... Docencia y Gestión Educativa

..... 06 de 07 del 20.. 19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión del Conocimiento – Herramienta Tecnológica Sistema de Trámite Documentario -STD							
1	Emplea el STD como instrumento para el desarrollo de sus funciones	/		/		/		
2	El STD facilita el desarrollo de sus funciones	/		/		/		
3	El STD es una herramienta de fácil entendimiento	/		/		/		
4	El STD es un canal para la transparencia de la gestión	/		/		/		
5	El STD es un instrumento para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información	/		/		/		
6	El STD optimiza y mejora los procesos de servicios que brinda su área	/		/		/		
7	El STD es un instrumento de apoyo para el cumplimiento de la misión y visión institucional	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Gestión del Conocimiento – Recurso Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La información que tiene sobre un tema le permite analizar las alternativas para la toma de decisiones	/		/		/		
9	Informa al usuario externo el estado y ubicación de su expediente	/		/		/		
10	Existen trámites pendientes de solución del trimestre anterior	/		/		/		
11	Coordina con las demás áreas el flujo de la documentación	/		/		/		
12	Se siente comprometido para gestionar adecuadamente el ciclo de vida del documento	/		/		/		
13	Existe compromiso de los funcionarios para implementar mejoras en el sistema documental	/		/		/		
14	Se desarrollan talleres de sensibilización respecto a la Gestión Documental	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 Gestión de la Información	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Codifica los documentos ingresados	/		/		/		
16	Mantiene un registro sistematizado de los documentos internos creados (oficios/cartas)	/		/		/		
17	Actualiza la información que custodia para compartirlo con las demás áreas	/		/		/		
18	Clasifica la información de acuerdo a su grado de valor	/		/		/		
19	Se digitaliza los documentos para su archivo	/		/		/		
20	Organiza los documentos para su respectivo archivo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suplemento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Núñez Inés DNI: 08012001

Especialidad del validador: Metodólogo

06 de 07 del 20...17

[Handwritten Signature]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 EFICACIA								
1	El personal brinda un tratamiento adecuado a la solicitud de los usuarios	/		/		/		
2	Observa cooperación entre las áreas para la solución de un problema	/		/		/		
3	El tiempo empleado en la resolución de los expedientes es el adecuado	/		/		/		
4	Se orienta correctamente al usuario	/		/		/		
5	Los procesos de trámite son eficientes	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA								
6	Durante la tramitación del expediente, la actitud del personal fue la adecuada	/		/		/		
7	El personal brinda calidez en su atención	/		/		/		
8	El personal es cortés durante la atención	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El tiempo de espera para ser atendido por el personal es el adecuado	/		/		/		
10	Considera oportuna la respuesta del trámite	/		/		/		
11	Considera que los responsables de las áreas intervinientes informan dentro de los plazos de entrega	/		/		/		
12	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver el problema planteado por los usuarios	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD								
13	Puede hacerse seguimiento del estado del expediente a través de medio digitales	/		/		/		
14	Puede obtenerse respuesta a través del correo electrónico	/		/		/		
15	Fácil acceso para lectura del expediente	/		/		/		
16	Fácil acceso para entrevistarse con alguna autoridad de la SBLM	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD								
17	Los ambientes para la atención al usuario son adecuados	/		/		/		
18	Los muebles de espera son cómodos	/		/		/		
19	Los equipos tecnológicos son modernos	/		/		/		
20	Se visualizan letreros para orientar al usuario	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: *Núñez Liz Livi*

DNI: *0801200*

Especialidad del validador: *Metodólogo*

06 de *07* del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión del Conocimiento – Herramienta Tecnológica Sistema de Trámite Documentario -STD							
1	Emplea el STD como instrumento para el desarrollo de sus funciones	/		/		/		
2	El STD facilita el desarrollo de sus funciones	/		/		/		
3	El STD es una herramienta de fácil entendimiento	/		/		/		
4	El STD es un canal para la transparencia de la gestión	/		/		/		
5	El STD es un instrumento para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información	/		/		/		
6	El STD optimiza y mejora los procesos de servicios que brinda su área	/		/		/		
7	El STD es un instrumento de apoyo para el cumplimiento de la misión y visión institucional	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Gestión del Conocimiento – Recurso Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La información que tiene sobre un tema le permite analizar las alternativas para la toma de decisiones	/		/		/		
9	Informa al usuario externo el estado y ubicación de su expediente	/		/		/		
10	Existen trámites pendientes de solución del trimestre anterior	/		/		/		
11	Coordina con las demás áreas el flujo de la documentación	/		/		/		
12	Se siente comprometido para gestionar adecuadamente el ciclo de vida del documento	/		/		/		
13	Existe compromiso de los funcionarios para implementar mejoras en el sistema documental	/		/		/		
14	Se desarrollan talleres de sensibilización respecto a la Gestión Documental	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 Gestión de la Información	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Codifica los documentos ingresados	/		/		/		
16	Mantiene un registro sistematizado de los documentos internos creados (oficios/cartas)	/		/		/		
17	Actualiza la información que custodia para compartirla con las demás áreas	/		/		/		
18	Clasifica la información de acuerdo a su grado de valor	/		/		/		
19	Se digitaliza los documentos para su archivo	/		/		/		
20	Organiza los documentos para su respectivo archivo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Carlos H. Fabián Falcón DNI: 53580084

Especialidad del validador: metodólogo en gestión pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

... de 07 del 2019
Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón
 INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 EFICACIA								
1	El personal brinda un tratamiento adecuado a la solicitud de los usuarios	/		/		/		
2	Observa cooperación entre las áreas para la solución de un problema	/		/		/		
3	El tiempo empleado en la resolución de los expedientes es el adecuado	/		/		/		
4	Se orienta correctamente al usuario	/		/		/		
5	Los procesos de trámite son eficientes	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA								
6	Durante la tramitación del expediente, la actitud del personal fue la adecuada	/		/		/		
7	El personal brinda calidez en su atención	/		/		/		
8	El personal es cortés durante la atención	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El tiempo de espera para ser atendido por el personal es el adecuado	/		/		/		
10	Considera oportuna la respuesta del trámite	/		/		/		
11	Considera que los responsables de las áreas intervinientes informan dentro de los plazos de entrega	/		/		/		
12	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para resolver el problema planteado por los usuarios	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD								
13	Puede hacerse seguimiento del estado del expediente a través de medio digitales	/		/		/		
14	Puede obtenerse respuesta a través del correo electrónico	/		/		/		
15	Fácil acceso para lectura del expediente	/		/		/		
16	Fácil acceso para entrevistarse con alguna autoridad de la SBLM	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD								
17	Los ambientes para la atención al usuario son adecuados	/		/		/		
18	Los muebles de espera son cómodos	/		/		/		
19	Los equipos tecnológicos son modernos	/		/		/		
20	Se visualizan letreros para orientar al usuario	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Carlos H. Fabián Falcón

DNI: 43580084

Especialidad del validador: metodólogo en gestión pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

09 de 07 del 2019

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón
Firma del experto informante.


Anexo N° 5: Base de datos de las variables

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION DOCUMENTAL																				
GESTIÓN DOCUMENTAL	HERRAMIENTA TECNOLÓGICA							RECURSO HUMANO							GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					
Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Encuestado 1	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4
Encuestado 2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2
Encuestado 3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 4	3	3	4	2	4	3	2	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3
Encuestado 5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4
Encuestado 6	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 7	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1
Encuestado 8	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1
Encuestado 9	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	2
Encuestado 10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3
Encuestado 11	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
Encuestado 12	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2
Encuestado 13	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Encuestado 14	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Encuestado 15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	5	5	3	3	3	3	6	3
Encuestado 16	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2
Encuestado 17	3	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2
Encuestado 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 19	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	5	3
Encuestado 20	2	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	1	5	2
Encuestado 21	4	4	4	3	5	5	5	3	3	2	4	3	5	4	3	4	5	2	5	3
Encuestado 22	4	4	3	3	5	5	5	3	3	2	4	3	5	5	3	4	4	2	5	3
Encuestado 23	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3
Encuestado 24	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1
Encuestado 25	1	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1
Encuestado 26	4	5	5	4	4	4	5	4	4	1	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3
Encuestado 27	4	5	5	4	4	4	5	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Encuestado 28	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	3	5	4
Encuestado 29	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	5	2
Encuestado 30	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuestado 31	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1
Encuestado 32	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4
Encuestado 33	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4
Encuestado 34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Encuestado 35	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1
Encuestado 36	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
Encuestado 37	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1
Encuestado 38	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1
Encuestado 39	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2
Encuestado 40	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1
Encuestado 41	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2
Encuestado 43	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Encuestado 44	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 45	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
Encuestado 46	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5
Encuestado 47	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4
Encuestado 48	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	5
Encuestado 49	2	4	3	5	2	3	2	3	1	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	2
Encuestado 50	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Encuestado 51	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	5	3
Encuestado 52	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	4	4
Encuestado 53	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
Encuestado 54	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Encuestado 55	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Encuestado 56	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Encuestado 57	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Encuestado 58	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
Encuestado 59	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1
Encuestado 60	2	1	2	2	1	4	1	3	3	3	4	1	2	3	1	1	3	3	3	1

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN																				
CALIDAD DE ATENCIÓN	EFICACIA					EMPATIA			CAPACIDAD DE RESPUESTA				ACCESIBILIDAD				TANGIBILIDAD			
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Encuestados 1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1
Encuestados 2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Encuestados 3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5
Encuestados 4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Encuestados 5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4
Encuestados 6	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5
Encuestados 7	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4
Encuestados 8	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
Encuestados 9	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
Encuestados 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Encuestados 11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Encuestados 12	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuestados 13	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5
Encuestados 14	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3
Encuestados 15	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3
Encuestados 16	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4
Encuestados 17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4
Encuestados 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
Encuestados 19	3	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestados 20	2	3	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestados 21	1	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
Encuestados 22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4
Encuestados 23	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
Encuestados 24	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2
Encuestados 25	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	4
Encuestados 26	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5
Encuestados 27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Encuestados 28	1	4	4	2	3	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
Encuestados 29	2	1	1	2	3	1	2	1	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestados 30	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
Encuestados 31	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
Encuestados 32	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5
Encuestados 33	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5
Encuestados 34	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5
Encuestados 35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3
Encuestados 36	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3
Encuestados 37	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
Encuestados 38	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
Encuestados 39	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
Encuestados 40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
Encuestados 41	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
Encuestados 42	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestados 43	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Encuestados 44	2	3	4	3	5	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4
Encuestados 45	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
Encuestados 46	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3
Encuestados 47	5	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3
Encuestados 48	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3
Encuestados 49	5	2	5	3	3	1	3	2	2	5	3	1	5	3	4	2	4	3	4	2
Encuestados 50	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5
Encuestados 51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestados 52	4	3	4	2	1	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	5	3
Encuestados 53	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2
Encuestados 54	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Encuestados 55	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
Encuestados 56	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Encuestados 57	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Encuestados 58	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	4	2	3	1	2	3	1
Encuestados 59	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1
Encuestados 60	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2

Anexo N° 6: Carta de presentación

CARGO

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 24 de mayo de 2019

Carta P. 0117-2019-EPG-UCV-LN

JUAN RAFAEL OLIVERA SALMÓN
GERENTE GENERAL
Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DIANA CHIRINOS TERRAZAS** identificado con DNI N.° 42581508 y código de matrícula N.° 6000138147; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA - 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Carlos Venturo Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte




RCCA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

Anexo N° 7: Carta de aceptación

«Año de la lucha Contra la Corrupción y la Impunidad»	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA	
«Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres»		
Lima, 17 de junio de 2019		
<u>CARTA N° 43 -2019-SG/SBLM</u>		
Señora: DIANA CHIRINOS TERRAZAS Lima.-		
Referencia: Expediente N° 2287-2019		
De nuestra consideración:		
Tengo el grato gusto de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia por intermedio del cual, la presentan como estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, desarrollando su trabajo de investigación (Tesis): "Gestión Documental y su incidencia en la calidad de atención al público en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana – 2019".		
Al respeto, hago de su conocimiento que la Gerencia General ha autorizado brindarle las facilidades del caso, siempre que se custodien las normas vigentes y reglamento interno de nuestra institución, por lo que mucho agradeceré que finalizado su trabajo de investigación, presente una copia de la misma a través de la oficina de trámite documentario.		
Hago propicia la ocasión para expresarle mi especial consideración.		
Atentamente.		
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA  ----- <i>Abog. I. Magaly Ordóñez Moreno</i> Secretaría General		
Local Central Jr. Carabaya 641 Centro Histórico de Lima ☎ 427 6520 ☎ 4276521 www.sblm.gob.pe		

Anexo N° 8 : Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis

Tabla 4

Resultado de la dimensión herramienta tecnológica

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	21,7	21,7	21,7
	Eficiente	13	21,7	21,7	43,3
	Poco eficiente	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 5

Resultado de la dimensión recurso humano

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	15,0	15,0	15,0
	Eficiente	13	21,7	21,7	36,7
	Poco eficiente	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 6

Resultado de la dimensión gestión del conocimiento

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	36,7	36,7	36,7
	Eficiente	11	18,3	18,3	55,0
	Poco eficiente	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 7

Resultado de la dimensión eficacia

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	2	3,3	3,3	3,3
	mala	22	36,7	36,7	40,0

regular	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabla 8
Resultado de la dimensión empatía

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido mala	38	63,3	63,3	63,3
regular	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabla 9
Resultado de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	4	6,7	6,7	6,7
mala	13	21,7	21,7	28,3
regular	43	71,7	71,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabla 10
Resultado de la dimensión accesibilidad

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	15	25,0	25,0	25,0
Mala	5	8,3	8,3	33,3
Regula r	40	66,7	66,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabla 11
Resultado de la dimensión tangibilidad

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	35	58,3	58,3	58,3
mala	6	10,0	10,0	68,3
regular	19	31,7	31,7	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Tabla 12

Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	61,982			
Final	12,374	49,608	39	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	6,436	39	1,000
Desvianza	7,875	39	1,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,563
Nagelkerke	,833
McFadden	,735

Función de enlace: Logit.

Tabla 13

Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	81,242			
Final	,000	81,242	39	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	39	1,000
Desvianz	,000	39	1,000

a

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,742
Nagelkerke	,935
McFadden	,859

Función de enlace: Logit.

Tabla 14**Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 2**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	69,730			
Final	8,553	61,177	39	,013

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	0	.
Desvianz	,000	0	.

a

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,639
Nagelkerke	,874
McFadden	,776

Función de enlace: Logit.

Tabla 15
Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	75,981			
00	26,686	49,295	39	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	11,928	39	1,000
Desvianza	14,784	39	1,000

a

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,560
Nagelkerke	,721
McFadden	,547

Función de enlace: Logit.

Tabla 16
Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	84,777			
Final	22,381	62,396	39	,010

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	7,849	39	1,000
Desvianz	10,479	39	1,000

a

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,647
Nagelkerke	,801
McFadden	,631

Función de enlace: Logit.

Tabla 17

Información de ajuste del modelo y Pseudo R2 sobre la específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2 92,997			
Final	32,408	60,589	39	,015

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	14,593	39	1,000
Desvianza	17,970	39	,998

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,636
Nagelkerke	,759
McFadden	,556

Función de enlace: Logit.