



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una
entidad pública en Lima Metropolitana 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Castillo Atanacio Geldy Yamilex Farina (ORCID: 0000-0002-0400-2818)

Bernal Uchofen Carlos Enrique (ORCID: 0000-0001-7462-0657)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este estudio va dedicado a mi familia, quienes me estuvieron apoyando en todo el proceso desde mi inicio y la perseverancia por luchar por mis sueños, alcanzando así mis objetivos.

Dedicatoria

Este estudio está dedicado a mis padres a mi esposa y mi hijo que día a día alientan mi perseverancia y ganas de seguir adelante en mis logros profesionales y al logro de mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la capacidad de poder desarrollar este trabajo de investigación, a mi familia por apoyarme en cada proyecto emprendido, a mis profesores y asesores que me estuvieron apoyando con su sabiduría y conocimiento para poder realizar esta investigación.

Agradecimiento

Mis padres fueron mi impulso para lograr mis sueños siempre fueron mi motor para seguir adelante y no darme por vencido en cada obstáculo que tuve que pasar para el logro de cumplir mis sueños.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variable y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.	13
3.6 Método de análisis de datos.	13
3.7 Aspectos éticos,.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	29

Índice de Tablas

Tabla 1	Tabla cruzada Gestión documental y Elementos Tangibles	14
Tabla 2	Tabla cruzada Gestión documental y Fiabilidad	15
Tabla 3	Tabla cruzada Gestión documental y Capacidad de Respuesta	15
Tabla 4	Tabla cruzada Gestión documental y Seguridad	16
Tabla 5	Tabla cruzada Gestión documental y empatía	17
Tabla 6	Tabla cruzada Gestión documental y Calidad de Servicio.....	18
Tabla 7	Gestión Documental	29
Tabla 8	Calidad de Servicio.....	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión documental y la Calidad de Servicio en una entidad pública de Lima metropolitana 2021, el tipo de investigación, fue del tipo aplicada, se desarrolló el método científico con un enfoque cuantitativo, teniendo un nivel correlacional con diseño no experimental, como población se tuvo a 26 colaboradores quienes manejan la gestión documental, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario de tipo escala Likert, siendo validado por juicio de expertos, Los datos obtenidos de la encuesta fueron procesados con el programa estadístico de SPSS 25, teniendo una confiabilidad de 0,973, calificable como excelente. Finalmente, se concluyó la existencia de un grado de correlación positiva considerable con un $r = 0,665$, entre la variable Gestión documental y Calidad de Servicio en una entidad pública en Lima Metropolitana, obteniendo un Sig. (bilateral) de 0,002, siendo menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alterna (H_1).

Palabras Clave: gestión Documental, Calidad de servicio, entidad pública

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between Document Management and Service Quality in a public entity in metropolitan Lima 2021, the type of research was applied, the scientific method was developed with a quantitative approach, having a correlational level with non-experimental design, as a population there were 26 collaborators who handled document management, for data collection the survey technique was used with its instrument, the Likert scale questionnaire, being validated by expert judgment. obtained from the survey were processed with the SPSS 25 statistical program, having a reliability of 0.973, qualifying as excellent. Finally, the existence of a considerable degree of positive correlation was concluded with $r = 0.665$, between the Document Management and Service Quality variable in a public entity in Metropolitan Lima, obtaining a Sig. (Bilateral) of 0.002, being less than 0, 05, therefore, the null hypothesis (H0) is rejected and the alternate one (H1) is accepted.

Keywords: Document management, Quality of service, public entity

I. INTRODUCCIÓN

Mena y Castillo. (2018) Con el trabajo “Integración del enfoque de gestión documental y gestión de riesgo para el tratamiento de información como evidencia de actos y transacción organizacional”, Concluye que la organización se beneficiaría al gestionar los efectos de la incertidumbre asociados a la incapacidad para innovar y controlar la calidad de los documentos, mejorando los costos, la eficiencia y los procesos de negocio.

Rodríguez et al. (2016) Con el estudio “Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas”, Determino que Los documentos archivísticos, son vitales para los procesos, en los que se puede brindar la información necesaria para analizar lo que está sucediendo en la organización, así como para tomar decisiones estratégicas.

Bonal y Ortego. (2020) en el estudio, “Procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México”, Determinó que el análisis de contenido parte de las perspectivas cuantitativas. Concluye que la Ley General de Archivos combina el proceso archivístico tradicional con otros nuevos, como trazabilidad, capacidad de interacción, seguridad de la información o manejo de metadatos.

Silva et al (2021) en su estudio, “La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México”, el objetivo principal es determinar la relación entre sus variables, dentro de la organización, para concluir la relación existente sobre la calidad del servicio y satisfacción, que será una buena herramienta para la rentabilidad y el cálculo de la sostenibilidad de la organizacional.

Paredes. (2020) en su estudio, “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo del centro de salud Zona rural peruana”, El principal objetivo es determinar la relación que existe en sus variables de investigación y las dimensiones, el trabajo concluyo con una relación positiva, razón por la que la organización debe implementar medidas para mejorar y seguir la satisfacción de los usuarios.

Burgos y Morocho. (2020). Con su estudio, “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018”. Su finalidad es determinar si existe una relación entre sus variables, concluye que hay una relación directa, indicando, que, si hay un buen servicio por parte de la organización, habría

una mayor satisfacción del cliente.

El estudio se realizará en una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, en el área, Trámite documentario y Archivo Central donde brinda el servicio archivístico de atención de documentos a los usuarios externos e internos, documentos propios para la investigación o para fines personales, así mismo resguarda documentación de las unidades orgánicas, se pudo observar que el problema se presenta, al no cumplir con las normativas vigentes donde la documentación de las unidades orgánicas es transferida desorganizada sin ser clasificados, incumpliendo así con la directiva de Transferencia, del mismo modo, se tiene duplicidad de documentos, problema que pasa por la falta de conocimiento del personal sobre los instrumentos de gestión documental, además existe demora en la atención al usuario en cuanto al servicio archivístico, por ende trae como consecuencia la demora en búsqueda de documentos para préstamo y consulta, por lo tanto, da como resultado, la insatisfacción por ineficiencia en atención, perjudicando así a la entidad.

Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión Documental y la calidad de servicio al usuario en una entidad de Lima Metropolitana, 2021?

Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y los elementos tangibles en una entidad en Lima Metropolitana 2021?; ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la fiabilidad en una entidad en Lima Metropolitana 2021?; ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la capacidad de Respuesta en una entidad en Lima Metropolitana 2021?; ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la seguridad en una entidad en Lima Metropolitana 2021? ; ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la empatía en una entidad en Lima Metropolitana 2021?.

A la vez, el trabajo se justifica de forma teórica, por cuanto se analiza las teorías de diversos autores, los mismos que sirven como antecedente y guía para futuras investigaciones, así mismo tiene una justificación práctica, ya que parte desde el análisis de una problemática, donde se pretende determinar, la relación que existe entre las variables de Gestión Documental y Calidad de Servicio, que nos permitirá contar con una alternativa de solución en la mejora del servicio al usuario. Por consiguiente, tiene una justificación social, con el resultado, favorecerá a la entidad, transformándola en innovadora, donde la Gestión Documental

realizará la búsqueda de documentos en tiempos más cortos y brindar un servicio más eficaz.

Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Documental y la calidad de servicio al usuario en una entidad de Lima Metropolitana, 2021.

Objetivos Específicos: Determinar la relación de la Variable Gestión Documental y los elementos tangibles en una entidad en Lima Metropolitana 2021, Determinar la relación de Gestión Documental y la fiabilidad en una entidad en Lima Metropolitana 2021; Determinar la relación de la Gestión Documental y la capacidad de Respuesta en una entidad en Lima Metropolitana 2021; Determinar la relación de la Gestión Documental y la seguridad en una entidad en Lima Metropolitana 2021 ; Determinar la relación de la Gestión Documental y la empatía en una entidad en Lima Metropolitana 2021.

Hipótesis General: H1: Existe relación entre Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021; H0: No existe relación entre Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021.

Hipótesis Específicos: Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021. No existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021; Existe relación entre la gestión documental y la fiabilidad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021. No existe relación entre la gestión documental y la Fiabilidad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021; Existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021. No existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021; Existe relación entre la gestión documental y la seguridad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021. No existe relación entre la gestión documental y la seguridad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021; Existe relación entre la gestión documental y la empatía en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021. No existe relación entre la gestión documental y la empatía en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Bateoja, (2017). Con trabajo estudiado, Análisis de ventajas y desventajas de los sistemas de Gestión Documental Quipux para pucese, su objetivo es analizar las variables, de investigación básica y descriptiva. Asimismo, utilizo el instrumento para recolectar datos de estudio en referencia a los responsables que administran los documentos. A la vez, el resultado de la aplicación de las entrevistas fueron que un 84,21%, tiene un desconocimiento de las normas que rigen la gestión documental. El estudio concluyo que el implementar un sistema QUIPUX es necesaria para el logro de la eficiencia empresarial, ya que modernizará aún más la gestión documental y también las necesidades en nuestra administración del conocimiento, Asimismo la aplicación del nuevo software libre.

Lavalle y Silva (2018). En su estudio, Mejoramiento los sistemas de Gestión Documentaria en la secretaría de Educación Distrital, Santa Marta. Su objetivo primordial es proponer mejoras a los sistemas de Gestión Documental. Asimismo, su investigación es de tipo descriptivo. Utilizo como instrumento, fichas de trabajo. Observo que los usuarios solicitaron documentos y la atención era lenta, por la mala organización, distribución y desorden, esto muestra brevemente todo lo que es relevante al contexto organizacional siendo de suma importancia, ya que nos permitirá en primer lugar conocer la institución y brindando una herramienta de información, para el logro del objetivo. El estudio concluyó que, si existiera sistemas para gestionar los documentos, se mejoraría el proceso de información organizacional.

López (2018). Con el estudio, Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, su finalidad primordial es determinar la relación que existe entre sus variables. Utilizó una metodología de enfoque mixto, en lo cuantitativo opto por el modelo Servqual, utilizó las encuestas a los comensales, la investigación cualitativa se elaboró por medio de entrevistas, teniendo un alto conocimiento cada variable de investigación. El resultado que obtuvo, es que lo que conlleva a la insatisfacción es la dimensión respuesta inmediata y empatía. Además, se demostró una existente correlación positiva entre cada variable con un $r=697^{**}$ y sig bilateral 0,000, aceptando la hipótesis alterna, a su vez pudo verificar que existe falta de capacitación y motivación, recomendó programas de formación y con ello crear una ventaja competitiva.

Medina (2020). En el trabajo, Gestión Documental y su relación en la calidad de servicio del usuario en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo de Pisco. El objetivo primordial es determinar la relación existente entre cada variable. Asimismo, este trabajo fue descriptivo–correlacional y contó con el diseño no experimental, utilizaron dos instrumentos para recabar la información, para posteriormente hallar la prueba estadística conocida como alfa de Cronbach. Así mismo, su encuesta lo aplico a 80 individuos, lo que resultó la existencia de una correlación entre cada variable. A la vez, se encontró una correlación entre cada una de sus dimensiones; concluyendo de una existente influencia en sus variables de estudio.

Delgado (2018). Con el estudio, Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto-Reniec,” Su finalidad primordial fue determinar la relación existente en sus variables. El trabajo fue descriptivo-correlacional, Utilizaron como técnica una encuesta, posteriormente se aplicó el instrumento a 137 usuarios. El resultado obtenido es que 53% de su muestra, considera que los niveles de calidad de servicio están en “medio”, a la vez, los colaboradores tienen poca capacidad para ayudar al usuario porque desconocen el procedimiento. Los usuarios expresan un nivel medio de satisfacción. El estudio concluyó, con la existencia de una correlación de bajo nivel. Asimismo, señalo que la correlación de Pearson, obtuvo un valor positivo de 0.857, significa que tuvo una correlación positiva.

Luna (2020). En su estudio, Gestión documental y atención al cliente interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes. El propósito primordial del estudio fue determinar de qué manera la gestión documental mejoraría la atención de los usuarios internos. Su estudio fue descriptivo-correlacional, asimismo, contó con el diseño no experimental y de corte transversal, aplicado a través de la encuesta a 187 personas. Utilizaron un paquete Estadístico utilizado en la ciencia social conocido como SPS Vers. 22. Por lo tanto, el resultado obtenido es que la atención al usuario interno fue moderada, a la vez se encontró que el ítem gestión documental sé

presenta un 46.5 % y mejorar con una buena atención al cliente interno con un 52.4 %, dando una aceptación moderada, confirmando con el Rho de Spearman del 0,612, con una correlación positiva media.

Lunasco (2017) Con la investigación, “Gestión documental y calidad de atención al cliente en las UGEL de Lima Metropolitana”, su principal propósito, fue determinar la relación que existe en cada variable. El trabajo elaborado es básico, de diseño no experimental, con corte transversal; Su muestra fue por 135 técnicos, utilizando el cuestionario, determinó su confiabilidad utilizando la estadística Alpha de Cronbach y obtuvo en sus resultados que una de las variables conocida como gestión documental posee un valor de = ,832, asimismo para su segunda variable calidad de atención fue de ,707, utilizando la prueba no paramétrica y utilizando para analizar la prueba Rho de Spearman. Concluyeron en el estudio de una existente relación de cada variable en estudio y de acuerdo a ello se rechazó la hipótesis nula.

Agapito y Cabezas (2021). En su estudio, Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima. El propósito primordial fue determinar la correlación existente de sus variables, el diseño es no experimental, su muestra es de 52 servidores, de corte transversal, siendo el 100 % de colaboradores del archivo central; uso el cuestionario para poder medir y relacionar las variables de estudio. Aplicó el estadístico ρ , para poder medir la correlación, determinando así la existencia de una relación positivamente y significativa en cada variable. Según el resultado de Spearman es de 0.600, dando una correlación moderada. Resultado de $p=0,000$ es significativo y nos muestra que p es menor a 0.05 y de acuerdo con los resultados es que existe correlación moderada.

Yarleque (2019). En su investigación Gestión Documentaria y seguridad de la información en el Departamento de Gestión de la Información, San Isidro. Su principal objetivo es determinar la relación entre sus variables, utilizó el nivel de correlación cuantitativo aplicado, junto con los diseños no experimental y de corte transversal; La muestra (50), Aplicó la técnica de la encuesta junto al cuestionario, utilizó la escala de Likert. Con sistema de software SPSS. El resultado tiene un significado binario de 0.000, con una relación en gestión documental, así como la

seguridad de la información. En el estudio concluyeron que la administración de documentos eficaz es importante tanto en el aspecto cognitivo como metodológico, ya que incluye toda la historia de la entidad.

A continuación, procederemos a definir a nuestra primera variable.

Gestión Documental: para Russo (2009). Se le denomina al conjunto de actividades que permite la coordinación y control de un aspecto relacionado, ya sea con crear, organizar, almacenar y preservar el acceso y distribución de cada documento. De acuerdo al autor Cruz, (2011). Se le conoce al conjunto ya sea de una norma, técnica y conocimiento aplicado a la gestión de documentos desde su creación hasta su almacenamiento estable, unidos por procedimientos archivísticos.

Para Franco y Pérez (2015). Los documentos de soporte papel se han automatizado parcialmente, pasando al entorno digital, al expediente y archivo electrónico, sirviendo de base para gestionar consultas del usuario, además de gestionar los recursos, la medición del progreso y el resultado. Todo ello protegiendo los derechos de los ciudadanos o de la propia Administración.

Importancia, según Bamard (2011). Las organizaciones deben documentar su conducta de acuerdo con las leyes y regulaciones, tanto en términos de responsabilidad como de transparencia, acceso a la información e historial.

Pileda, et al (2017). Nos indica los tipos de documentos, físicos, en papel y electrónicos, para realizar cambios en la organización de gestión y administración de documentos.

Dimensiones: Según Cruz (2009) existe 4 dimensiones:

Crear: Esto significa que la creación de documentos que se prepara en el área administrativa de acuerdo con el desarrollo de sus funciones y el documento es presentada por una persona natural y jurídica.

Indicadores: Correspondencia interna, es la identificación de las unidades orgánicas productoras, Correspondencia externa, es la verificación de la documentación, el mismo que se ha de competencia de la entidad.

Capturar Documentos: cada documento como prueba, se vincula a cada operación, acto, decisión o comunicación que se registran, en su contexto social u operativo inmediato; la misma que se realiza ya sea en forma de expedientes y de

ciertos documentos, contando con los Indicadores de: Recepción de documentos. Proceder a darle registro y continuidad a su trámite, verificando los anexos y folios correspondientes, Derivación de Documentos Internos. Es la identificación, Reasignación y Registro de control de documentos a las unidades orgánicas correspondientes. Derivación de Documentos Externos. Es la identificación de unidades orgánicas, clasificación de la documentación, enrutamiento de documentos a la dependencia correspondiente.

Organizar Documentos: se organiza la documentación de acuerdo a las normativas del archivo o Directivas vigentes del Archivo General de la nación. Indicadores: Identificación, tiene como objetivo investigar la estructura orgánica, secciones, series documentales y tipos documentales. Clasificación, se da una manera orgánica, funcional y por procesos, respetando las unidades orgánicas, cuadro de clasificación y la gestión de la entidad. Ordenación, consiste en la agrupación de elementos de manera alfabético, numérico y Cronológico. Signatura, etapa donde se da la asignación de códigos que pueden ser la combinación de números y letras, para la identificación rápida de su inmediata localización. AGN (2019).

Pluralizar: es elaborar cada documento como memorias y hacerlo accesible. En otras palabras, se realiza de acuerdo a cuatro ejes de documentos que sirve de creación y reúne y organiza haciéndolo accesible. Indicadores: Transferencia de Documentos. Es el aseguramiento del patrimonio cultural, donde las unidades orgánicas envían al Archivo Central su documentación que ya cumplió el periodo de gestión en sus Archivos de Gestión, de acuerdo al PCDA, cumpliendo con la normativa de la entidad o alinearse a la normativa del Archivo General de la Nación. Valorización de Documentos. Procedimientos de archivo, incluida la identificación y determinación del valor y el periodo de retención de todos los documentos del PCDA, según la normativa y marco legal de la entidad, teniendo en cuenta la importancia para futuras investigaciones, frecuencia de consultas de documentos, estos pueden ser permanentes y temporales. AGN (2019). Servicio Archivístico, se proporciona los archivos a los ciudadanos de una manera moderna, transparente y eficiente, teniendo en cuenta la accesibilidad inclusiva, la cual esté adaptado al Gobierno digital, innovador con tecnología, además debe de ser oportuno y con atención personalizada. AGN (2020).

A continuación, describiremos las teorías de nuestra segunda variable Calidad de Servicio

Valls, et al (2017). Describe que es la Mejora continua, adopta un enfoque basado en procesos, planifica la calidad, se tiene en cuenta los interés y necesidades de todas las partes interesadas, midiendo la satisfacción del cliente.

Vargas y Aldana (2006) los autores la definen como un conjunto de actos o eventos aislados, mediante un agradecimiento realizado por el medio humano y material y están puestos a disposición de los clientes individuales o colectivos satisfaciendo sus necesidades.

González (2015). La calidad del servicio se mide utilizando el modelo SERQUAL como medida de confiabilidad, factores tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

Importancia: Teran et al (2021) Él nos dice la importancia de evaluar la calidad del servicio porque depende de su mejora el rendimiento y obtener así la satisfacción del usuario.

Tipos: Así mismo Evans y Lindasay (2005). Indica los tipos de control de calidad de inspección, control de calidad estadístico, control de proceso estadístico, garantía de calidad, gestión de calidad y gestión de calidad total.

Según Gonzales (2015), existe 5 dimensiones:

Elementos tangibles, son las instalaciones de la organización, la tecnología que tienen y el personal. Indicadores. Personal. Es la paraciencia de como se ve el colaborador de la entidad. Equipos Se refiere a la tecnología que se utiliza, Instalaciones Físicas, se refiere a la infraestructura de la entidad, Materiales de Comunicación, a los medios que se utiliza para brindar una información.

Fiabilidad, es la confiabilidad que la organización tiene con el usuario cumpliendo con lo prometido en atenciones de solicitudes. Indicadores. Cumplimiento de Promesa. Se refiere a cumplir a tiempo con las necesidades del usuario, de acuerdo a Tupa de la entidad, Información clara, se refiere a brindar una buena información precisa al usuario, Cumplimiento de horarios, se refiere a respetar el horario establecido de la entidad.

Capacidad de respuesta, la capacidad de brindar los servicios, de forma oportuna, Indicadores, Capacidad de funcionarios, se refiere a que se resuelva las consultas del usuario, Atención rápida, se refiere a que no se le haga esperar al usuario demasiado tiempo, Conclusión de Trámites, se refiere que de acuerdo al tupa de la entidad, se concluya con el trámite del usuario.

Seguridad, es la protección de los trabajadores y usuarios, la cortesía que se tiene de los colaboradores transmitiendo credibilidad y confianza. Indicadores. Comportamiento de Personal, como se desarrolla el personal frente al usuario, Inexistencia de peligros, se refiere a la seguridad que se brinda dentro de la entidad, Conocimiento de las normas de la entidad, se brinda información sobre la entidad al usuario.

Empatía, es la atención personalizada que se tiene al usuario de acuerdo a sus necesidades. Indicadores. Respeto, brindar un servicio con educación, Atención personalizada, se refiere a que debemos brindar una atención individualizada al usuario.

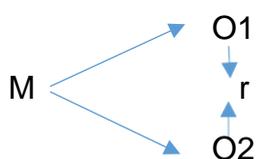
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: Fue aplicada; por cuanto nos indica que se basa en una hechura de acciones siendo útiles, ya que se utiliza el conocimiento obtenido, el mismo que sirve para resolver un problema inmediato (Sánchez et al., 2018). Para Arias (2021). Las investigaciones aplicadas son proporcionadas por el tipo básico o pura, nos dice que la teoría sirve para resolver los problemas prácticos, basada en hallazgos, descubrimientos y soluciones donde se enuncia el objetivo de estudio

Diseño: Fue no experimental. Se le describe al diseño no experimental por cuanto se elabora tomando una muestra. Midiendo los fenómenos y variable(es) desde un contexto natural y posteriormente analizarla. (Hernández y Mendoza (2018).

Además, ha sido correlacional, según Hernández y Mendoza (2018). El mismo que se emplea para identificar si existe una relación de dos a más conceptos, categorías o variables existentes en un lugar especial. Asociando cada variable a través de un padrón grupos de población. Comprendiendo el pronóstico, que detallala coherencia entre cada variable, además de calcular la relación entre la misma.



Dónde:

M =muestra

O1=Medición de Gestión Documental

O2=Medición de Calidad de Servicio

R=Correlación de variables

3.2 Variable y operacionalización.

V1: Gestión Documental.

V2: Calidad de Servicio.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Se conoce al conjunto de individuos, que comparte alguna determinada característica que es identificado como interés para ser estudiado. (Sánchez et al, 2018). A la vez Ñaupas (2018). Nos indica que es un conjunto global de una unidad de análisis que tienen algunas características particulares. Se tomará como una población a 26 colaboradores que manejan la gestión documental.

Muestra: según Sánchez et al (2018). Se toma como subgrupo de personas que forman parte del estudio, las cuales han sido extraídas para nuestro muestreo probabilístico o no probabilístico. En la presente investigación se analizará a la totalidad de colaboradores los cuales tienen una característica en común como lo definen los autores, líneas arriba, siendo así 26 colaboradores que están involucrados para la gestión de documentos, por consiguiente, en la variable Calidad de Servicio tomaremos la misma cantidad en usuarios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se tomo la encuesta. De acuerdo a Cantillo y Buitrago (2018). Esta es una técnica que está buscando datos de una pregunta cerrada, con el fin de estudiar y cifrar información.

Como instrumento se aplicó el cuestionario, según Fernández et al. (2019). Es importante ya que nos permite recoger información, para poder cuantificarlo y univervarlo, así mismo nos permitirá aplicarlo en un entorno social.

Validez, según, López et al (2019), se dio por juicio de expertos, los mismos son seleccionados para valorar los ítems de los instrumentos siendo claros, precisos y coherentes. El presente estudio será revisado, por 3 expertos en Administración con grado de Magíster, con su respectivo visto bueno de cada uno.

En cuanto a la **Confiabilidad** según Martínez y March (2015), Es necesaria para la validez, por cuanto el resultado obtenido se obtuvo de acuerdo a la aplicación del instrumento que son verdaderamente útiles En el resultado obtenido, se puede observar que existe un alto índice de confiabilidad siendo de 0,973.

Para poder medir el grado de confiabilidad de la investigación se utilizará una técnica denominada encuesta, aplicando luego la estadística y el alfa de Cronbach. Siendoun índice que evalúa el grado de los ítems del instrumento. Gonzales y Pazmiño (2015).

3.5. Procedimientos.

Según Cabezas et al (2018), Es la técnica que se aplica para poder reunir los datos, se basa en parámetros, el mismo que es trasladado con documentos. Este trabajo en estudio determinó la técnica de encuesta para él recojo de datos, el mismo se realizó a través de Google, previa coordinación con laGerencia de la entidad.

3.6 Método de análisis de datos.

Según, Yuri y Urbano (2014). Son procedimientos generales para la generación de datos y poder contrarrestarlo, ya que están orientados hacia un fin. Como instrumento se utilizó el cuestionario, el mismo consto de 30 interrogantes, el mismo que será dividido en 15 preguntas para cada variable. Así mismo se procesará los datos que fueron recolectados utilizando el programa de Excel y el SPSS 25.0, tabulando asíla información de nuestras variables.

3.7 Aspectos éticos,

Chenet (2018). Indica que, si no se obtiene una autorización formal, no se puede revelar a las personas estudiadas e instituciones, garantizando así la reserva de datos y respetando la confiabilidad brindada. Para poder analizar la problemática de estudio, respetaremos las citas utilizadas en el presente estudio al igual que los criterios establecidos por la norma APA y la normatividad establecida por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Hipótesis Específicos 1:

H1: Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

H0: No existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

Objetivo específico: Determinar la relación de la Variable Gestión Documental y los elementos tangibles en una entidad en Lima Metropolitana 2021

Tabla 1

Tabla cruzada Gestión documental y Elementos Tangibles

		Elementos Tangibles				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Gestión documental	Deficiente	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%	Rho Spearman 0,502
	Regular	0,0%	7,7%	3,9%	11,6%	
	Óptimo	0,0%	23,1%	61,5%	84,6%	Sig. Bilateral 0,009
Total		3,8%	30,8%	65,4	100,0%	

De acuerdo al resultado obtenido, se puede visualizar que la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la dimensión Elementos Tangibles, se obtuvo con el estadígrafo de Rho de Spearman siendo de 0,502, teniendo así una correlación positiva media, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,009 siendo $< 0,05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna y(H1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión tiene una relación de forma óptima con la dimensión de elementos tangibles en un 61.5%, por lo tanto, si la Gestión documental sería más óptimo, los elementos tangibles serían mejor utilizados.

Hipótesis Específicos 2:

H1: Existe relación entre la gestión documental y la fiabilidad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

H0: No existe relación entre la gestión documental y la Fiabilidad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

Objetivo específico: Determinar la relación de Gestión Documental y la fiabilidad en una entidad en Lima Metropolitana 2021.

Tabla 2

Tabla cruzada Gestión documental y Fiabilidad

		Fiabilidad			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Gestión documental	Deficiente	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%	Rho Spearman 0,517
	Regular	0,0%	3,9%	7,8%	11,5%	
	Óptimo	0,0%	19,2%	65,3%	84,5%	Sig. Bilateral 0,007
Total		3,8%	23,1%	73,1%	100,0%	

De acuerdo al resultado obtenido, se puede visualizar que la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la dimensión Fiabilidad, se obtuvo con el estadígrafo Rho de Spearman siendo de 0,517, teniendo así una correlación positiva considerable, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,007 es $< 0,05$, Así mismo se rechazó la hipótesis nula (H_0) y aceptó la hipótesis alterna (H_1), por cuanto hay una existencia de una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relaciona de forma óptima con la dimensión Fiabilidad fue de 65.3%. Por lo tanto, se puede deducir que, si la Gestión documental sería más óptima, la Fiabilidad crecería en condición de responder a los usuarios de acuerdo con el Tupa establecido en la entidad.

Hipótesis Específicos 3:

H1: Existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

H0: No existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

Objetivo específico: Determinar la relación de la Gestión Documental y la capacidad de Respuesta en una entidad en Lima Metropolitana 2021.

Tabla 3

Tabla cruzada Gestión documental y Capacidad de Respuesta

		Capacidad de Respuesta			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Gestión documental	Deficiente	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%	Rho Spearman 0, 586
	Regular	0,0%	7,7%	3,8%	11,5%	
	Óptimo	0,0%	15,4%	69,2%	84,6%	Sig. Bilateral 0,002
Total		3,9%	23,1%	73,0%	100,0%	

De acuerdo al resultado obtenido, se pudo visualizar que la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la dimensión Capacidad de Respuesta, se obtuvo con el estadígrafo del Rho de Spearman es de 0,586, tiene una correlación positiva considerable, en el caso del Sig. (bilateral) en un 0,002 es $< 0,05$, por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna y (H_1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relaciona de forma óptima con la dimensión Capacidad de Respuesta en un 69.2%, por lo tanto, mientras la Gestión documental mejoraría, mayor sería la capacidad de respuesta, acortando los tiempos para poder brindar una mejor calidad de servicio al usuario.

Hipótesis Específicos 4:

H1: Existe relación entre la gestión documental y la seguridad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

H0: No existe relación entre la gestión documental y la seguridad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021;

Objetivo específico: Determinar la relación de la Gestión Documental y la seguridad en una entidad en Lima Metropolitana 2021

Tabla 4

Tabla cruzada Gestión documental y Seguridad

		<u>Seguridad</u>			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Gestión documental	Deficiente	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%	Rho Spearman 0,614
	Regular	0,0%	3,9%	7,7%	11,6%	
	Optimo	0,0%	3,8%	80,7%	84,5%	Sig. Bilateral 0,001
Total		3,9%	7,7%	88,4%	100,0%	

De acuerdo al resultado obtenido, se pudo visualizar que la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la dimensión Seguridad, se obtuvo con el estadígrafo del Rho de Spearman es de 0,614, teniendo una correlación positiva considerable. En el caso del Sig. (bilateral) es de 0,001 es $< 0,05$, por ello, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relacionó de forma óptima con la dimensión Seguridad con 88.4%, por lo tanto, podemos decir que, si se obtiene

una buena Gestión documental, mayor será la seguridad con relación al conocimiento de las normas de la entidad.

Hipótesis Específicos 5:

H1: Existe relación entre la gestión documental y la empatía en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

H0: No existe relación entre la gestión documental y la empatía en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.

Objetivo específico: Determinar la relación de la Gestión Documental y la empatía en una entidad en Lima Metropolitana 2021.

Tabla 5

Tabla cruzada Gestión documental y empatía

		<u>Empatía</u>			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Gestión documental	Deficiente	0,0%	3,9%	0,0%	3,9%	Rho Spearman 0,432
	Regular	0,0%	0,0%	11,5%	11,5%	
	Óptimo	3,9%	3,8%	76,9%	84,6%	
Total		3,9%	7,7%	88,4%	100,0%	Sig. Bilateral 0,028

De acuerdo al resultado obtenido, se pudo visualizar que la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la dimensión empatía, se obtuvo con el estadígrafo del Rho de Spearman es de 0,432, tiene una correlación positiva media, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,028 es < 0,05, por ello, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna y (H1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relacionó de forma óptima con la dimensión en un 76,9%, por lo tanto, se puede apreciar si la Gestión documental mejora, tendremos una mejoría en la Empatía.

Hipótesis General:

H1: Existe relación entre Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

H0: No existe relación entre Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021.

Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Documental y la calidad de servicio al usuario en una entidad de Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 6

Tabla cruzada Gestión documental y Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Gestión documental	Deficiente	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%	Rho Spearman 0,665 Sig. Bilateral 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	11,5%	11,5%	
	Óptimo	0,0%	3,9%	80,7%	84,5%	
Total		3,9%	3,9%	92,2%	100,0%	

De acuerdo al resultado obtenido, se pudo visualizar que la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la variable Calidad de Servicio, se obtuvo con el estadígrafo del Rho de Spearman es de 0,665, tiene una correlación positiva considerable, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,000 es $< 0,05$, As mismo, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relaciona de forma óptima con la Calidad de Servicio en un 80,7%, por lo tanto, a mayor efectividad en la Gestión documental, mayor será la Calidad de Servicio.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos con el programa estadístico, de la investigación, han sido comparados con las investigaciones realizadas por otros autores y contrarrestados.

Con respecto al objetivo general propuesto, siendo Determinar la relación existente en la Gestión Documental y la calidad de servicio al usuario en una entidad de Lima Metropolitana, 2021. Podemos visualizar la correlación obtenida de la variable de Gestión documental y la variable Calidad de Servicio, obtenida a través del estadígrafo del Rho de Spearman es 0,665, tiene una correlación positiva considerable, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,000 inferior a $< 0,05$, de acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alterna y (H_1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relacionó de forma óptima con la Calidad de Servicio en un 80,7%, por lo tanto, a mayor efectividad en la Gestión documental, mayor será la Calidad de Servicio. Los resultados encontrados se contrastan con los estudios del autor Lunasco (2017) Con la investigación, "Gestión documental y calidad de atención al cliente en las UGEL de, Lima Metropolitana", su principal objetivo, era determinar la relación que existe en sus variables. Su trabajo elaborado es, tipo básico, no experimental, de corte transversal, Tomaron a 135 técnicos como muestra, utilizando el cuestionario, determinó su confiabilidad utilizando la estadística Alpha de Cronbach y obtuvo en sus resultados que una de las variables conocida como gestión documental posee un valor de = ,832, asimismo en la segunda variable la calidad de atención fue de ,707, utilizando como análisis la prueba no paramétrica y utilizando para analizar la prueba Rho de Spearman. Concluyeron que existe una relación de cada variable en su estudio y de acuerdo a ello se rechazó la hipótesis nula.

Respecto al objetivo específico 1. Determinar la relación de la Variable Gestión Documental y los elementos tangibles en una entidad en Lima Metropolitana 2021. Podemos observar la existencia de una correlación de sus variables de Gestión documental y la dimensión Elementos Tangibles, obtenidos de acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman siendo de 0,502, teniendo así la correlación positiva media, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,009 menor a $< 0,05$, por ello, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), por cuanto hay una existencia de una relación. Cabe señalar que la afirmación se

sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión tiene una relación de forma óptima con la dimensión de elementos tangibles en un 61.5%, por lo tanto, si la Gestión documental sería más óptimo, los elementos tangibles serían mejor utilizados. El resultado encontrado indica la importancia que posee la gestión documental en relación con los elementos tangibles, lo cual se corrobora con los estudios de González (2015) donde describe a esta última, ya que estudia las instalaciones que posee la organización ya sea el lugar, ambiente físico, comodidad, a la vez analiza la tecnología de punta utilizada para conseguir los objetivos que se ha propuesto en el tiempo y por último el personal que labora en la institución ya sea por parte del jefe inmediato y de los colaboradores que interactúan entre sí.

En relación con el Objetivo específico 2: Determinar la relación de Gestión Documental y la fiabilidad en una entidad en Lima Metropolitana 2021. Se estableció una correlación entre la variable de Gestión documental y la dimensión Fiabilidad, de acuerdo al Rho de Spearman siendo de 0,517, teniendo así una correlación positiva considerable, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,007 inferior a $< 0,05$, por ello, se aceptó la hipótesis alterna y (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0), por cuanto se muestra la existencia de una relación. La afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relacionó de forma óptima con la dimensión Fiabilidad en un 65.3%. Por lo tanto, se puede deducir que, si la Gestión documental sería más óptima, la Fiabilidad crecería en condición de responder a los usuarios de acuerdo con el Tupa establecido en la entidad. Los resultados indica la importancia que le debe dar la organización a la fiabilidad, ya que indica la confiabilidad que la organización tiene hacia con el usuario, cumpliendo con lo prometido en atenciones de solicitudes y cumpliendo su promesa ya sea en el tiempo a la necesidad del usuario Información clara, proporcionando una información precisa al usuario, así como el respeto al horario establecido por la entidad. (González, 2015)

En referencia al Objetivo específico 3: Determinar la relación de la Gestión Documental y la capacidad de Respuesta en una entidad en Lima Metropolitana 2021. Se puede observar la correlación de la variable de Gestión documental y la dimensión Capacidad de Respuesta, de acuerdo al Rho de Spearman es de 0,586, teniendo una correlación positiva considerable, en el caso del Sig. (bilateral) en un 0,002 inferior a $< 0,05$, por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por cuanto se visualiza la existencia de una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relaciona de forma óptima con la dimensión Capacidad de Respuesta en un 69.2%, por lo tanto, mientras la Gestión documental mejoraría, mayor sería la capacidad de respuesta, acortando los tiempos para poder brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios. Los resultados indica el efecto que posee la gestión documental con la capacidad de respuesta conocida por brindar un servicio oportuno, contando con una predisposición de los funcionarios, la misma que está referida en la solución de consultas a los usuarios, la atención sería más rápida, referida a no hacer esperar al usuario demasiado tiempo.

De acuerdo al Objetivo específico 4: Determinar la relación de la Gestión Documental y la seguridad en una entidad en Lima Metropolitana 2021. Se puede observar una correlación de la variable de Gestión documental y la dimensión Seguridad, contando con un Rho de Spearman de 0,614, teniendo una correlación positiva considerable. En el caso del Sig. (bilateral) es de 0,001 inferior a $< 0,05$, por ello, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna y (H_1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relaciona de forma óptima con la dimensión Seguridad en un 88.4%, por lo tanto, podemos decir que, si se obtiene una buena Gestión documental, mayor será la seguridad con relación al conocimiento de las normas de la entidad. Los resultados encontrados demuestran la importancia que posee la gestión documental en la seguridad, ya que esta última está referida a la protección de los trabajadores y usuarios, la cortesía que se tiene de los colaboradores transmitiendo credibilidad y confianza. De acuerdo al comportamiento del personal y como se desarrolla en frente al usuario, brindando seguridad por parte de la entidad, ya sea en la reservación de datos del usuario.

Y finalmente de acuerdo al Objetivo específico: Determinar la relación de la Gestión Documental y la empatía en una entidad en Lima Metropolitana 2021. Se puede observar una la correlación de la variable de Gestión documental y la dimensión, con un Rho de Spearman de 0,432, tiene una correlación positiva media, en el caso del Sig. (bilateral) es de 0,028 es $< 0,05$, por ello, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna y (H_1), por cuanto existe una relación. Cabe señalar que la afirmación se sustenta en la tabla cruzada donde se determinó que la Gestión documental se relaciona de forma óptima con la dimensión en un 76,9%, por lo tanto, se puede apreciar si la Gestión documental mejora, tendremos una mejoría en la Empatía. Los resultados descritos indican la importancia de la gestión documental con la empatía, siendo esta última aquella atención personalizada que se tiene al usuario de acuerdo a sus necesidades, ya sea el respeto, al brindar un servicio con educación, una atención personalizada, la misma que está referida a que debemos brindar una atención personalizada a cada usuario, permitiendo que este usuario sienta una empatía mutua y sincera.

VI. CONCLUSIONES

1. Con referencia al objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva significativa, con un $r = 0.665$, de la Gestión documental y Calidad de Servicio en una entidad pública en Lima Metropolitana, obteniendo un Sig. (bilateral) de 0,002, es inferior a 0,05, por que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).
2. Para el objetivo 01: se concluyó que existe una correlación positiva media con un $r = 0,502$ de la variable de Gestión documental y la dimensión Elementos Tangibles, obteniendo un sig. Bilateral es 0,009, menor que 0.05, por ende, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se aceptamos la alterna (H_1).
3. Con relación al objetivo 02: se concluyó que existe una correlación positiva considerable con un $r = 0,517$ de la variable de Gestión documental y la dimensión Fiabilidad, obteniendo un sig. Bilateral es 0,007, siendo inferior a 0.05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se aceptamos la alterna (H_1).
4. Respecto al objetivo 03: se concluye que existe una correlación positiva significativa con un $r = 0,586$ de la variable Gestión documental y la dimensión Capacidad de Respuesta, obteniendo un sig. Bilateral de 0,002, menor que 0.05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la alterna (H_1).
5. Con relación al objetivo 04: se concluyó la existencia de una correlación positiva considerable con un $r = 0,614$ de la variable de Gestión documental y la dimensión Seguridad, obteniendo un sig. Bilateral de 0,001, menor que 0.05, se, rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la alterna (H_1).
6. Respecto al objetivo 05: se concluyó con la existencia de una correlación positiva media con un $r = 0,432$ de la variable de Gestión documental y la dimensión empatía, obteniendo un sig. Bilateral de 0,028, menor que 0.05, Así mismo, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la alterna (H_1).

VII. RECOMENDACIONES

En referencia al objetivo general y debido a que existe de una correlación positiva considerable, entre las variables, se recomienda al responsable de la entidad pública, elaborar estrategias, automatizando el proceso de creación, captura, organización y pluralizar de los documentos e implementación de los instrumentos de gestión documental, permitiendo mejorar el sistema de Gestión documental, por ende, mejoraría la calidad del servicio a los usuarios.

Se recomienda al responsable de la entidad pública. Implementen estrategias para la creación de documentos interno y externos, de acuerdo a la directiva de la entidad y procesos de cada unidad orgánica correspondiente, la misma que permitirá mejorar el desempeño del personal, Así mismo utilizar mejor los medios de comunicación, para dar cumplimiento a su promesa de la mejora de la calidad del servicio.

Se recomienda al responsable de la entidad pública. La ejecución de estrategias para la mejora del registro y continuidad del trámite, validando folios, reasignando y registrando el control de documentos en la plataforma digital de la Gestión documental de la entidad, la misma que permitirá que los usuarios tengan una fiabilidad de información de manera clara y precisa.

Se recomienda a los responsables de la entidad pública su disposición en la aplicación de estrategias para la identificación de cuellos de botella o procedimientos que no generan valor, Así mismo la disposición de poder resolver la problemática del usuario, con una atención personalizada, por cuanto permite mejorar los procesos y su capacidad de respuesta brindando una atención rápida a los usuarios.

Se recomienda a los funcionarios responsables de la entidad pública, implementar la directiva actual sobre programas de control de documentos, clasificación y ordenamiento de documentos, que mejore la seguridad de la calidad del servicio al cumplir con los estándares establecidos para minimizar los posibles riesgos.

Se recomienda a los responsables de la entidad pública la elaboración de la directiva actualizada, para la transferencia de documentos, valorización y servicios archivísticos, con el fin de respetar a los usuarios, Así mismo cumplir no solo con el acceso a la información, sino también con la ley de transparencia, Así mejorara la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Agapito, L y Cabezas, E. (2021). Procesos Técnicos Archivísticos y Calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima – 2019 (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/1064/Agapito_Cabezas_tesis_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AGN (2019), Resolución Jefatural N° 22-2019-AGN/J. <https://doc-0s-ac-docs.googleusercontent.com/docs/securesc/fcbo184vbptdu8tl5iaahvlfrollrgut/9ifrk4nm9lp6d9flujkv5ipds58fe74q/1631039550000/04226460526657339394/15588227958991730289Z/1NQIC8G0We8dg3DRZ4d0tz8PBTin2Bmdm?nonce=i4gqud58q9lb6&user=15588227958991730289Z&hash=o3oo343j66a9qf4mfu5kdcraahlkf4g8>
- AGN (2019), Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/SG. http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/RJ_180-2019-AGN-SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AGN (2019), Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J. https://doc-0s-ac-docs.googleusercontent.com/docs/securesc/fcbo184vbptdu8tl5iaahvlfrollrgut/0ua1cp1gr303oqnqgp71fo5f0lejmk49/1631039550000/04226460526657339394/15588227958991730289Z/1vN6e82llce6Rhu3X9rd78_bQqhZMx9uO
- AGN (2020), Resolución Jefatural N° 10-2020-AGN/J. https://doc-08-ac-docs.googleusercontent.com/docs/securesc/fcbo184vbptdu8tl5iaahvlfrollrgut/kj0r4qelpv4j8o388urvkbfe50mvcqob/1631039625000/04226460526657339394/15588227958991730289Z/1dkPji_47K3aOMpCWHmh8hdtDZ6s-3DGi
- Arias, J y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Editado por Enfoques consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Bateoja, H. (2017). Analisis de las ventajas y desventajas del sistema de Gestión Documental Quipux para la Pucese. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/991/1/BATEOJA%20ARROYO%20HOLGA.pdf>
- Bamard, A. (2011) Administración de documentos y archivos. Editorial creative commons. http://iibi.unam.mx/archivistica/LIBRO_ARCHIVOS_IBEROAMERICANOS.pdf
- Bonal, J. y Ortego, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197. Epub 28 de diciembre de 2020. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Burgos, S. y Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cabezas, E; Andrade, D; Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología Científica. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cantillo, M. y Buitrago, A. (2018). Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones. Tomo II. Chile: Universidad Santiago de Cali.

Chenet, M. (2018). Metodología de investigación científica universitaria: Guía para la elaboración del proyecto de tesis. In Editorial Soluciones Gráficas (Primera ed).

http://www.bausate.edu.pe/investigacion/images/docpdf/GUIA_PARA_ELABORACION_DEL_PROYECTO_E_INFORME_MARZO_2017.pdf

Cruz, J. (2011). Administración de documentos y archivos. Editorial creative commons.
http://iibi.unam.mx/archivistica/LIBRO_ARCHIVOS_IBEROAMERICANOS.pdf

Delgado (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto-Reniec, 2018. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar vallejo. Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%C3%A1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, C., González, G., Jara, L., & Muñoz, J. (2018). Validation of a Classroom Management Questionnaire for pre and Inservice Teachers of English. *Revista Colombiana de Educación*, 263-285. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6707796>

Evans, J. y Lindsay, W. (2008) Administración y control de la calidad. Editores S.A de C.V de Cengage Learning.

Fernandez, R; Avello, R; Palmero, D; Sanchez, S; Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441-450. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

González, R. (2015) Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Revista de ciencia e ingeniería 40 neogranadina volumen 25-1*. Cuba. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

Gonzales, J y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1). 2015, 62-77. ISSN 1390-9304

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.

Lavalle, R. y Silva, O. (2018). Mejoramiento al Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de Educación Distrital, Santa Marta. (Informe Final de Grado para Titulación). Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia, Santa Marta.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7056/1/2019_%20gestion_documental_ucc-.pdf

- López, D. (2018). Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de posgrado). Universidad de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Lopez, R; Avello, R; Palmero, D; Sanchez, S; Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas Revista Cubana de Medicina Militar, 48(2(Sup)), 441-450. Recuperado de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Luna, G. (2020). Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015 (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1627/TESIS%20-%20LUNA%20FLORES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lunasco, E. (2017). Gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, M y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social Rev.Humanidades educación y comunicación social <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-CaracterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563.pdf>
- Medina, S. (2020). Gestión Documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco-2017 (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4335/TESIS_MEDINA_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mena, M. y 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 [online]. 2018, vol.29, n.2. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132018000200007&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2307-2113.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Movimiento Científico, 98-104. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H., (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis. (5° Ed.). Bogota: ediciones de la U.
- Paredes, C. (2020). Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Científica De Enfermería*

(Lima, En Línea), 9(1), 2-14. Recuperado a partir de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>

Pirela, J; Almarza, Y; Pulido, N. (2017) Tendencias sobre Gestión Documental. Universidad Autónoma San Luis de Potosí <https://es.calameo.com/read/000091001b437c9a9de06>

Rodríguez, Y; Castellanos A. y Ramirez Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, vol. 27, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 206-224 Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas Ciudad de La Habana, Cuba Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645765007>

Russo, P. (2011). Gestión Documental en las Organizaciones (1ra ed.). Editorial UOC. <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28667/chap3.xhtml?1630121427593>

Sánchez, H; Reyes, C y Mejía, K. (2018). Manuel de términos en Investigación Científica, Tecnología y Humanista. Editado Universidad Ricardo palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, J; Macias, B; Tello, Edgar y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Teran, N; Gonzales, J; Ramirez, R; Palomino, Gabriela. (2021). Calidad de Servicio en las Organizaciones de Latinoamerica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2021, Volumen 5, Número 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Valls, F; Velez, V; Chica, CI y Valls, L. (2017). La Calidad de Servicio. Editorial Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). Calidad de servicio. Editorial Ecoe ediciones Ltda.

Yuri, J y Urbano, Claudio. (2014) Técnicas para Investigar 2: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Editorial Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Tabla 7
Gestión Documental

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Documental	Para Franco y Pérez (2015). Los documentos de soporte papel se han automatizado parcial o completamente, migrando a un entorno on-line, los documentos, expedientes y archivos electrónicos sirven como base para la gestión, consultas del usuario, gestionar los recursos, medir avances y resultados o proteger los derechos de cualquier ciudadano o de la propia Administración.	La Gestión documental, se evaluará con el análisis de las dimensiones, mediante un cuestionario de respuestas en la escala de Likert, alineado a los atributos específicos	<p>Crear</p> <p>Capturar Documentos</p> <p>Organizar Documentos</p> <p>Pluralizar</p>	<p>correspondencia interna correspondencia externa Recepción de Documentos Derivación de Documentos internos Derivación de Documentos externos Identificación Clasificación Ordenación Signatura</p> <p>Transferencia de Documentos Valorización Servicio Archivístico</p>	Ordinal

Tabla 8
Calidad de Servicio

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Según Vargas y Aldana (2006) la calidad de servicio se define al conjunto, acto o hecho aislado, realizado a través de recursos humanos, y materiales que están a disposición de un cliente individual o colectivo satisfaciendo sus necesidades.	Se evaluará tomando en cuenta el análisis de las dimensiones, mediante un cuestionario de respuestas a través de Likert, alineando un atributo específico	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Personal</p> <p>Equipos de Tecnología Materiales de Comunicación Cumplimiento de Promesa Información Clara Cumplimiento de Horarios Disposición de funcionarios Atención rápida Conclusión de Trámites Comportamiento de Personal Inexistencia de Peligros Conocimiento de Normas</p> <p>Respeto Atención personalizada</p>	Ordinal

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión Documental y la calidad de servicio a los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Documental y la calidad de servicio a los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Documental y la calidad de servicio a los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021</p> <p>No existe relación entre Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Crear</p> <p>Capturar Documentos</p> <p>Organizar Documentos</p> <p>Pluralizar</p>	<p>Correspondencia Interna</p> <p>Correspondencia Externa</p> <p>Derivación de Documentos internos</p> <p>Derivación de Documentos externos</p> <p>Identificación</p> <p>Ordenación</p> <p>Signatura</p> <p>Transferencia de Documentos</p> <p>Valorización</p> <p>Servicio Archivístico</p>	<p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental correlacional</p> <p>Población: la entidad cuenta con 280 colaboradores.</p> <p>Muestra: se tomará solo a los colaboradores que manejan la gestión documental que serán 30 colaboradores.</p> <p>Técnica: se aplicará la encuesta.</p> <p>Instrumento: tomaremos para</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y los elementos tangibles en una entidad en Lima Metropolitana 2021?, ¿Cómo se relaciona la Gestión</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Documental y los elementos tangibles en una entidad en Lima Metropolitana 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Documental y la</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>No existe relación entre la gestión documental y los elementos tangibles en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021. Existe relación entre la gestión documental y la</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Elementos</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Personal</p> <p>Equipos de Tecnología</p> <p>Materiales de Comunicación</p> <p>Cumplimiento de Promesa</p> <p>Información Clara</p> <p>Cumplimiento de Horarios</p>	<p>Instrumento: tomaremos para</p>

<p>Documental y la fiabilidad en una entidad en Lima Metropolitana 2021?, ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la capacidad de Respuesta en una entidad en Lima Metropolitana 2021?, ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la seguridad en una entidad en Lima Metropolitana 2021? Y ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la empatía en una entidad en Lima Metropolitana 2021?.</p>	<p>Fiabilidad en una entidad en Lima Metropolitana 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Documental y la capacidad de Respuesta en una entidad en Lima Metropolitana 2021.</p> <p>Determinar la relación entre de la Gestión Documental y la seguridad en una entidad en Lima Metropolitana 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Documental y la empatía en una entidad en Lima Metropolitana 2021.</p>	<p>Fiabilidad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>No existe relación entre la gestión documental y la Fiabilidad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>No existe relación entre la gestión documental y la capacidad de respuesta en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la seguridad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>No existe relación entre la gestión documental y la seguridad en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión documental y la empatía en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p> <p>No existe relación entre la gestión documental y la empatía en una entidad de Lima Metropolitana en Lima 2021.</p>		<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Disposición de funcionarios</p> <p>Atención rápida</p> <p>Conclusión de Trámites</p> <p>Comportamiento de Personal</p> <p>Inexistencia de Peligros</p> <p>Conocimiento de Normas</p> <p>Respeto</p> <p>Atención personalizada</p>	<p>él recojo de datos al cuestionario.</p>
---	--	--	--	---	--	--

Cuestionario:

Estimados colaboradores (as), se elaboró el presente cuestionario para medir su percepción con relación a la investigación: “Gestión documental y calidad de servicio en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Cuyo fin es tener una buena Gestión Documental y brindar una mejor Calidad de servicio al usuario. Por ello es necesario marcar una alternativa en cada uno de los ítems, de manera imparcial y objetiva, se garantiza la anonimidad de sus datos.

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

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				
				5	4	3	2	1
Gestión Documental	Crear	correspondencia interna	1. Los documentos que se elaboran en el área, se encuentran clasificados por series documentales.					
			2. ¿Identifica usted que, tipo de documentos se pueden utilizar para brindar una respuesta dentro de la misma entidad?					
		correspondencia externa	3. La recepción de los documentos, son organizados por el personal encargado.					
			4. ¿Cuándo el documento ingresa, verifica que se ha de competencia con la entidad, así mismo los folios y anexos que adjunta?					
	Capturar Documentos	Recepción de Documentos	5.¿ Se registra la documentación que ingresa con número de expediente?.					
		Derivación de Documentos internos	6. ¿Cuándo, se deriva la documentación de gestión, se identifica el enrutamiento del documento al área competente?.					
		Derivación de Documentos externos	7.¿ Cuándo se deriva la documentación externa, se clasifica la documentación para ser distribuido al área competente?.					

	Organizar Documentos	Identificación	8. ¿Reconoce usted la estructura orgánica de la entidad para poder separar la documentación por secciones y series documentales?.						
		Clasificación	9. ¿Clasifica la documentación de acuerdo al Cuadro de Clasificación de Documentos de la entidad?.						
		Ordenación	10. ¿Ordena usted la documentación de manera cronológica, numérica y alfabéticamente?.						
		Signatura	11. ¿Realiza usted la codificación de la documentación?.						
	Pluralizar	Transferencia de Documentos	12. ¿Los documentos de gestión son transferidos al Archivo Central respetando la directiva de Transferencia de la entidad?.						
		Valorización	13. ¿Se tienen presente las valoraciones documentales en el seguimiento del ciclo de vida del documento en proceso?.						
		Servicio Archivístico	14. ¿La documentación que se transfiere al Archivo Central, cuenta con un formato de transferencia, cumpliendo la organización por series, folios y empaquetadas como lo indica la directiva de la entidad?.						
			15. ¿El servicio Archivístico se brinda de manera oportuna?.						
	Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Personal	16. ¿Los colaboradores de la entidad se visualizan de manera prolija?.					
			Equipos de Tecnología	17. ¿La entidad cuenta con equipos y tecnología moderna?.					
Materiales de Comunicación			18. ¿La entidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta?.						
Fiabilidad		Cumplimiento de Promesa	19. ¿Cuándo la entidad promete resolver un						

		problema, cumple con el tiempo que establece?.					
	Información Clara	20.¿ Los colaboradores brindan información necesaria al usuario, al fin de orientarlos sobre los procesos de la gestión que realiza?.					
	Cumplimiento de Horarios	21. ¿La entidad respeta los horarios establecidos, para consultas e ingreso de documentos?.					
Capacidad de Respuesta	Disposición de funcionarios	22. ¿Los funcionarios siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud?.					
	Atención rápida	23.¿ Los colaboradores brindan un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario?.					
	Conclusión de Trámites	24. ¿El trámite del usuario concluye de acuerdo al Tupa de la entidad?.					
Seguridad	Comportamiento de Personal	25. ¿Los colaboradores transmiten confianza al usuario?					
	Inexistencia de Peligros	26. ¿Se siente seguro dentro de la entidad?.					
	Conocimiento de Normas	27. ¿Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para poder responder las inquietudes del usuario de acuerdo a las normas de la entidad?.					
Empatía	Respeto	28.¿ Los colaboradores se dirigen al usuario con amabilidad y son corteses?.					
	Atención personalizada	29. ¿La entidad brinda un servicio personalizado al usuario?.					
		30.¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención para el trámite que realizó en la entidad?.					

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 01 de octubre del 2021.

CARTA: S/N

Sr: Juan Pablo de la Guerra de Urioste.
Gerente General
FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES - INVERMET

Asunto: Solicito autorización para poder realizar trabajo de investigación (tesis).

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la entidad a la cual usted nos representa.

Luego para comunicarle que me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado: **Gestión documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021**. Así mismo buscar la correlacional que existe entre mis variables, para obtener el grado de Licenciatura en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, con sede en Lima Norte.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona me pueda otorgar el permiso, para poder realizar mi investigación, al fin de poder obtener información, aplicando las encuestas a los colaboradores.

Cabe señalar que respetare en todo momento el código de ética de la entidad y a su vez me comprometo en hacerle llegar un ejemplar del trabajo de investigación si así lo requiere.

Sin otro particular y agradecimiento por su atención a la presente, me despido rogando a usted, pueda acceder a mi petición.

Atentamente,



GELDY CASTILLO ATANACIO
Bachiller en Administración
DNI:45868088

Lima, 15 de octubre de 2021

CARTA N° 000029-2021-INVERMET-GG

Señorita:
GELDY CASTILLO ATANACIO
Presente -

Asunto : Solicitud de Autorización para realizar trabajo de investigación.

Referencia : CARTA S/N de fecha 01.10.2021 (EXPEDIENTE E-006562)

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita el permiso correspondiente para realizar encuestas a los servidores de la entidad para realizar su trabajo de investigación para la obtención del grado de Licenciatura en Administración.

Al respecto, se hace de conocimiento que se autorizó para que usted pueda realizar dichas encuestas, previa coordinación con la señorita Mayra Gonzales Gonzales – Coordinadora (e) del Área de Personal a través del correo electrónico magonzales@invermet.gob.pe o al teléfono 426-2219 anexo 106.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

JUAN PABLO DE LA GUERRA DE URIOSTE
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL

JPGU/ape



INVERMET
Fondo Metropolitano de Inversiones
Jr. Lampa 357, Cercado de Lima

Bicentenario
Perú 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Fondo Metropolitano de Inversiones - INVERMET, certificado con el código QR de la Ley N° 271071-2019 y la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria Ley N° 271072-2019-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas a través de la siguiente dirección web: [App: app.invermet.gob.pe](http://app.invermet.gob.pe) o en el portal de datos abiertos datos.invermet.gob.pe, ingresando la siguiente clave QR: 

FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES

MA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Geldy Yamilex Farina Castillo Atanacio.

Bach. Carlos Enrique Bernal Uchofen.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado, si cumple con los requisitos para la aplicación teniendo relación con las variables en indicadores que son objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Mirko Merino Núñez

DNI: 16716799

Grado académico: Dr. Administración

Centro de Trabajo: UCV


Firma:

Fecha: 02 de octubre de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

1.2. Investigador (a) (es):

Bach. Geidy Yamilex Farina Castillo Ataracio

Bach. Carlos Enrique Bernal Uchofen.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado, al cumple con los requisitos para la aplicación teniendo relación con las variables en indicadores que son objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Mirko Merino Núñez
Grado académico: Dr. Administración
Formación profesional: Lic. Administración

DNI: 16716799
Centro de Trabajo: UCV


Firma

Fecha: 02 de octubre de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1. DATOS GENERALES:

2.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Geldy Yamilex Farina Castillo Atanacio

Bach. Carlos Enrique Bernal Uchofen.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson DNI: 40226875

Grado académico: MBA

Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA


 Firma del experto informante

Fecha: 02 de octubre de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Geldy Yamilex Farina Castillo Atanacio

Bach. Carlos Enrique Bernal Uchofen

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson DNI: 40226875

Grado académico: MBA

Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA


Firma del experto informante

Fecha: 02 de octubre de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Geldy Yamilex Farina Castillo Atanacio

Bach. Carlos Enrique Bernal Uchofen.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538
 Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV Formación profesional: Lic. Administración


 Firma

Fecha: 03 de octubre de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Geldy Yamilex Farina Castillo Atanacio

Bach. Carlos Enrique Bernal Uchofen.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACION

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de

Trabajo: UCV Formación profesional: Lic. Administración


 Firma

Fecha: 03 de octubre de 2021

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	30

En el resultado obtenido, se puede observar que existe un alto índice de confiabilidad siendo de 0,973.

Coefficiente	Interpretación
0	Relación nula
0-0,2	Relación muy baja
0,2 -0,4	Relación baja
0,4 -0,6	Relación moderada
0,6- 0,8	Relación alta
0,8 - 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Adaptado por Díaz, González, Jara & Muñoz (2018) basado en Landis & Koch (1977)

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
,296	26	,000	,776	26	,000
,278	26	,000	,749	26	,000

Gestión Documental

Calidad de Servicio

a. Corrección de significación de Lilliefors

Grado de Correlación

Rango	Relación
(-0.91 a -1.00)	Correlación negativa perfecta
(-0.76 a -0.90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.51 a -0.75)	Correlación negativa considerable
(-0.11 a -0.50)	Correlación negativa media
(-0.01 a -0.10)	Correlación negativa débil
0	No existe relación
(+0.01 a +0.10)	Correlación positiva débil
(+0.11 a +0.50)	Correlación positiva media
(+0.51 a +0.75)	Correlación positiva considerable
(+0.76 a +0.90)	Correlación positiva muy fuerte
(+0.91 a +1.00)	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado por Mondragón (2014) basada en Hernández y Fernández (1998).